



Contrat Assistance Technique Téléphonique Illimitée

Un exemplaire de ce contrat est à retourner dûment rempli, daté, signé pour enregistrement et activation de votre contrat d'abonnement à l'adresse mail : effapv@flauraud.fr

Un double vous sera retourné justifiant de la validation de votre contrat par FLAURAUD et une facture d'abonnement vous sera adressée à compter de la souscription.

Hotline EMIL FREY FRANCE - Bénéficiaire du contrat

Raison sociale : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

NOM : _____ Prénom : _____

Tél. : _____ Mobile : _____

Vous possédez un appareil de Diagnostic, merci de nous indiquer lequel :

TYPE D'APPAREIL : MARQUE :

N° DE SERIE :

DATE DE MISE EN SERVICE :

Oui, je m'abonne à la Hotline technique EMIL FREY FRANCE, d'aide au diagnostic, dispensée par FLAURAUD pour une durée de 12 mois payants, pour un prix public de 49 €HT/mois.

Je reconnais que cet abonnement me donne droit à des appels illimités pour une durée de 12 mois en tacite reconduction. Je communique mon adresse email à laquelle me sera adressé mon double de contrat dûment signé et mes codes personnels d'adhésion à la hotline :

Email (obligatoire) : _____@_____

CODE RESEAU:

Le client :

« Lu et approuvé », date, signature et tampon du garage.



1. **OBJET**

Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après les « **Conditions** ») visent à définir les relations contractuelles entre :

La société AURILIS GROUP SAS - Capital 7 538 392 Euros - Code APE 4531Z - SIREN 321 774 150 - RCS Clermont-F (ci-après la « **Société** »).

ET

Le Client, dont les coordonnées figurent ci-contre, dans le cadre de la souscription d'un abonnement à la hotline EMIL FREY FRANCE (ci-après la « **Hotline** »). La souscription d'un abonnement à la Hotline implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes Conditions qui prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par la Société.

Ci-après dénommés ensemble les « **Parties** » et individuellement la « **Partie** ».

La Société se réserve le droit de pouvoir modifier ces Conditions à tout moment. Dans ce cas, les Conditions applicables seront celles en vigueur à la date à laquelle le Client aura signé le Contrat d'abonnement à la Hotline.

2. **DÉFINITIONS**

« **Client** » : désigne toute personne morale ayant pour activité professionnelle la réparation de véhicules automobiles.

« **Contrat** » : désigne le bon de commande présent au verso et les présentes Conditions.

« **Hotline** » : désigne le service d'assistance technique de diagnostic automobile de la Société disponible à distance par téléphone au numéro indiqué dans les présentes Conditions.

L'ensemble des clauses faisant référence au Code de la consommation sont applicables au Client lorsque celui-ci respecte les conditions mentionnées au sein dudit Code et que la signature du présent Contrat n'entre pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

3. **PRESTATIONS DE SERVICES FOURNIES**

L'abonnement à la Hotline donne droit à une assistance technique téléphonique d'aide au diagnostic automobile illimitée en nombre d'appels. Le périmètre de la Hotline est le suivant :

- Aide sur les méthodologies d'entretien, remise à zéro des services entretien ;
- Aide sur les « Révisions constructeurs » ;
- Aide au diagnostic de recherche de pannes, quel que soit l'outil de diagnostic utilisé et quelle que soit la nature de la panne (électricité, multiplexage, gestion des moteurs, ABS, sécurité, climatisation, calculateurs, capteurs, etc...);
- Aide à l'interprétation des codes défaut ;
- Aide à l'utilisation des principaux outils de diagnostic du marché, méthodologie de diagnostic ;
- Aide au montage ou au remplacement d'ensemble, de sous-ensemble et de pièces ;
- Explications de schémas électriques ;
- Prise en main à distance de l'outil de diagnostic si nécessaire et possible);
- Aide documentaire : assistance et recherche sur les bases documentaires du Client en premier lieu et sur les bases documentaires fournies par le sous-traitant de la Société en second lieu.

NB : La Société n'est pas habilitée à fournir de la documentation technique en dehors de celle nécessaire à la résolution du problème.

L'abonnement n'est valable que pour les appels provenant d'un seul site physique. En cas de multiplicité de sites, l'abonné devra prendre un abonnement par site.

Le service d'assistance téléphonique est disponible au numéro

01.73.23.10.81

Du Lundi au Vendredi, selon les horaires suivants :

Matin : 8h30 - 12h00 **Après-midi** : 14h00 - 17h30

4. **DURÉE – RENOUELEMENT**

L'abonnement à la Hotline prend effet à la signature du Contrat pour une durée ferme de 12 mois. Il se renouvelle tacitement à son échéance de manière successive pour la même durée, sauf dénonciation auprès de la Société par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un délai de préavis de 3 mois avant l'arrivée de l'échéance.

5. **PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT**

5.1. **Conditions de paiement**

Le prix mensuel de l'abonnement à la Hotline est de 49 € HT, payable auprès de la Société. Le montant de l'abonnement mensuel pourra faire l'objet d'une réévaluation chaque année.

L'abonnement fera l'objet d'un prélèvement bancaire automatique mensuel forfaitaire. Ces prélèvements seront faits le 5 du mois au prorata temporis de l'année calendaire concernée en fonction de la date d'entrée en vigueur du Contrat.

Le Client devra transmettre, à la date de signature du Contrat, tout document nécessaire à la mise en place du prélèvement automatique.

La Société adressera au Client une facture mensuelle.

5.2. **Défaut de paiement**

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement d'une facture par le Client à son échéance entraîne de plein droit :

- En application de l'article L 441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard, calculées à un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de l'exigibilité des factures ; ET
- Le paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € par facture impayée, la Société pouvant faire valoir une compensation additionnelle sur justificatifs si les frais de recouvrement sont supérieurs ; ET
- La suspension de l'accès à la Hotline ; ET le cas échéant,
- En cas de retard de paiement récurrent de la part du Client, la déchéance du terme entraînant le paiement par le Client de l'ensemble des mensualités dues jusqu'au terme du Contrat ainsi que la résiliation du Contrat par la Société.

Dans le cadre d'une suspension d'accès à la Hotline, la Société rétablira l'accès du Client dès régularisation du règlement de ses factures d'abonnement.

6. **ZONE GÉOGRAPHIQUE**

L'abonnement à la Hotline pour le compte du Client est destiné à des personnes morales qui résident ou qui ont leur siège social en France métropolitaine, dans les DOM, et ce à l'exclusion de toute autre zone géographique.

7. **PROCÉDURE D'ABONNEMENT ET ACCÈS À LA HOTLINE**

Le Client qui souhaite s'abonner à la Hotline doit obligatoirement :

- Remplir la fiche d'identification sur laquelle il indiquera toutes les coordonnées demandées,
- Signer un coupon d'abonnement,
- Effectuer le paiement dans les conditions prévues (signature d'un mandat de prélèvement SEPA).

La Société communiquera au Client par courrier électronique confirmation de son abonnement ainsi qu'un code d'identification. Ce code d'identification est personnel et confidentiel. Le client est entièrement responsable de l'utilisation dudit code d'identification.

Ainsi, tout accès à la Hotline via ledit code d'identification communiqué au Client sera réputé avoir été utilisé par le Client.

La Société fera ses meilleurs efforts pour informer le client à l'avance de toute interruption programmée de l'accès à la Hotline.



Les opérations de maintenance exceptionnelle, notamment l'application de mises à jour de sécurité critique sont exclues de cette mesure d'information.

8. RÉTRACTATION (VENTE À DISTANCE ET HORS ÉTABLISSEMENT)

En application des articles L221-3 et L221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'activation de l'abonnement à la Hotline pour exercer son droit de rétractation.

Pour toute demande de rétractation, le Client devra, dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'activation de l'abonnement à la Hotline, remplir et adresser à la Société le formulaire de rétractation joint au Contrat ou établir une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa décision de se rétracter de son abonnement.

9. GARANTIE

La Société fournit une assistance téléphonique sur la base d'informations transmises par le Client ou ses préposés. Ces informations étant invérifiables, la Société ne peut en aucun cas garantir le diagnostic proposé et les résultats qui en découlent.

10. RESPONSABILITÉ

Le Client doit impérativement être un professionnel de la réparation automobile. À ce titre, il s'engage impérativement à ne pas intervenir sur un système qu'il ne maîtrise pas. Le Client est seul responsable des interventions qu'il effectue sur les véhicules et des conséquences qui en découlent.

La Société n'est tenue qu'à une obligation de moyen dans le cadre de l'exécution des services de la Hotline. La responsabilité de la Société ou de ses éventuels sous-traitants ne pourra en aucun cas être engagée pour quelconque dommage que ce soit causé aux matériels, véhicules ou aux personnes résultant d'une intervention du Client.

11. FORCE MAJEURE

La Société ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution du Contrat en cas de force majeure. La force majeure est définie comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur à la volonté des parties qui empêche le débiteur d'une obligation d'exécuter totalement ou partiellement celle-ci.

À titre d'exemples non limitatifs, peuvent être constitutifs de force majeure les événements tels qu'inondation, panne prolongée d'électricité, incendie, destruction totale ou partielle des outils de travail de la Société ou de ses éventuels sous-traitants, guerre, insurrection, grève quelle que soit la cause, lock-out, tremblement de terre, tempête, tornade, défaillance des tiers, etc.

12. NON-RENONCIATION

La nullité d'une clause contractuelle non essentielle n'entraîne pas la nullité du Contrat. L'inapplication temporaire ou permanente d'une ou plusieurs clauses des Conditions par la Société ne saurait valoir renonciation aux autres clauses des Conditions qui continuent à produire leurs effets.

13. RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales d'abonnement sont soumises à la loi française. Tous litiges relatifs à l'interprétation et/ou à l'exécution du présent contrat, non réglés à l'amiable, seront soumis à la compétence du Tribunal de Commerce situé dans le ressort territorial du siège social du défendeur.

14. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations à caractère personnel relatives au client recueillies ont soit un caractère facultatif, soit un caractère obligatoire (numéro de téléphone, email, nom du contact, outil de diagnostic pour l'exécution du Contrat.

14.1. Qui sont les destinataires de vos données ?

Les données personnelles collectées sont destinées aux services habilités de la Société pour lui permettre d'exécuter le Contrat, gérer la relation contractuelle avec le Client et répondre aux exigences légales.

Les destinataires des données personnelles sont également les éventuels sous-traitants de la Société en vue d'assurer les prestations relatives à la Hotline (DAF CONSEIL).

La Société agira en qualité de Responsable de traitement pour se conformer aux obligations contractuelles et aux exigences légales, pour gérer et optimiser la relation Client, effectuer des enquêtes de satisfaction liées à la qualité des services.

14.2. Vos données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Dans le cadre de la souscription de votre abonnement, vos données ne seront pas transférées à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE).

14.3. Quels sont vos droits ?

En application de la réglementation relative aux données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de limitation du traitement de vos données et d'un droit à la portabilité de vos données. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données post-mortem, et ce, en adressant, sous réserve de la communication d'une preuve d'identité :

- Un courrier à la Société à l'adresse suivante : FLAURAUD – RGPD – 14 Rue Pierre Boulanger 69300 Clermont Ferrand ;
- Un courriel à l'adresse suivante : RGPD@emilfrey.fr.

Vous disposez enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), en adressant un courrier à l'adresse postale suivante : CNIL - 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS Cedex 7.

Conformément à l'article L. 223-1 du Code de la consommation, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique auprès de l'organisme désigné dans les conditions prévues à l'article L. 223-4 du Code de la consommation à savoir la société WORLDLINE FRANCE par courrier (à l'adresse suivante : Worldline, Service Bloctel, CS 61311 - 41013 BLOIS CEDEX.) ou sur le site dédié <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

Toutefois, la Société pourra contacter par téléphone le Client qui en aura expressément fait la demande, pendant une période librement fixée par le Client ou, à défaut, dans un délai de 3 mois à compter de la date de la demande du Client.

14.4. Finalités de la collecte et durée de conservation

Le Client donne expressément son accord pour que les données à caractère personnel le concernant qui seraient collectées dans le cadre des présentes, ne soient traitées que pour les finalités précisées ci-après.

La Société s'engage à ne pas procéder à des traitements, en contradiction avec les finalités exposées ci-après, à ne pas transmettre d'informations concernant le Client, sans son accord préalable et exprès. Vous pourrez vous opposer à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un traitement notamment à des fins de prospection ou à des fins statistiques selon les modalités précisées ci-après.

La durée de conservation des données à caractère personnel est déterminée en fonction de la finalité du traitement.



| • Finalités des traitements de données à caractère personnel | • Fondements légaux de mise en œuvre | • Durées de conservation maximales (sauf indications contraires) |
|---|--------------------------------------|---|
| • Traitement de votre abonnement et/ou de votre demande précontractuelle (Gestion de l'abonnement et de l'accès à la Hotline). | • Exécution contractuelle | • Toute la durée de la relation commerciale. |
| • Gestion de la facturation | • Obligation légale | • L'exercice en cours augmenté de 10 ans à compter de la clôture. |
| • Réalisation de sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins des Clients | • Intérêt légitime | • Pendant toute la durée de la relation contractuelle augmentée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. |
| • Marketing/prospection, envoi de sollicitations (emailings, appels téléphoniques, télécopies, SMS, etc.), sauf opposition de votre part, par la Sociétés | • Intérêt légitime | • Pendant toute la durée de la relation contractuelle, augmentée de 7 ans à compter de la date d'émission de la dernière facture. |
| • Gestion des réclamations et litiges | • Intérêt légitime | • Durée liée à tout contentieux ou toute procédure administrative ou judiciaire. |
| • Demande d'exercice de droits de clients | • Obligation légale | • 13 mois |