

## REGLEMENT DE L'OPERATION « SATISFAIT OU ECHANGE »

RCI Financial Services continue de développer des produits et services fidélisants dans l'objectif d'aider la vente des véhicules. Une opération « SATISFAIT OU ÉCHANGÉ » liée à la Nouvelle ZOE est lancée. Les clauses ci-après en constituent le Règlement.

**ARTICLE 1 – DÉFINITIONS**

**Souscripteur : RCI Financial Services (SA)** agissant au nom et pour le compte de ses Concessionnaires, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 413 419 641 et dont le siège social est situé à Chaussée de Mons 281 – 1070 Anderlecht (Belgique).

**Courtier : MARSH S.A.**, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403 276 906 et dont le siège social est situé avenue Hermann-Debroux 2, 1160 Bruxelles (Belgique) – enregistrée à la FSMA sous le numéro 14192A.

**Assureur: MMA IARD Assurances Mutuelles**, société d'assurance mutuelle à cotisations fixe de droit français, identifiée sous le numéro de SIREN unique 775652126 RCS Le Mans et **MMA IARD**, Société Anonyme au capital social de 537.052.368€, identifiée sous le numéro de SIREN unique 440 048 882 RCS Le Mans, ces sociétés ayant leur siège social au 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 (France). Ces sociétés sont régies par le code des assurances français et soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 (France).

Conjointement dénommées ci-après «**MMA**» ou l'«**Assureur**».

MMA est autorisée à exercer en LPS (Libre Prestation de services) en Belgique sous les numéros 2939 et 1444.

Il est précisé que COVEA AFFINITY est une marque du Groupe Covéa et que MMA fait partie du Groupe Covéa.

**Assuré** : Le concessionnaire.

**Gestionnaire de sinistre : MARSH S.A.**, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0403 276 906 et dont le siège social est situé avenue Hermann-Debroux 2, 1160 Bruxelles (Belgique) – enregistrée à la FSMA sous le numéro 14192A.

**Client**: Client (personne physique) du concessionnaire, acquéreur d'un véhicule neuf ZOE et qui bénéficie d'une garantie contractuelle offerte par son concessionnaire, MMA n'ayant aucun lien contractuel avec le Client.

**Véhicule(s)** : Tout véhicule neuf Renault ZOE immatriculé en Belgique et vendu à des Clients (personne physique) pour une utilisation privée.

**ARTICLE 2 – OBJET DE LA GARANTIE**

Dans le cadre de la garantie « satisfait ou échangé », l'Assureur prend en charge, dans les conditions et limites prévues par les conditions générales, les conséquences financières des engagements pris par l'Assuré dans le cadre de la garantie délivrée à son Client.

La garantie permet aux Clients acquéreurs d'un Véhicule de bénéficier de la possibilité de restituer le véhicule s'ils venaient à ne pas être satisfaits **dans un délai maximal de 14 jours calendriers depuis la date de livraison au Client du Véhicule, et à la condition que ce dernier n'ait pas plus de 1.000 km au compteur.**

### ARTICLE 3 – TERRITORIALITE

La garantie s'applique en Belgique.

### ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

Si le Client n'est pas satisfait du Véhicule, pour quelque raison que ce soit, il devra informer l'Assuré par lettre recommandée avec accusé de réception de sa décision de restituer le Véhicule. **La restitution devra intervenir dans un délai maximal de 14 jours calendriers depuis la date de livraison au Client du Véhicule, et à la condition que ce dernier n'ait pas plus de 1.000 kilomètres au compteur.** Lors de la restitution du Véhicule auprès du Concessionnaire où le Véhicule a été acheté, il signera avec l'Assuré un document en double exemplaire attestant de sa volonté de restituer le Véhicule. Une copie de ce document sera transmise au Gestionnaire de sinistre. L'Assuré reprend le Véhicule et rembourse le Client du prix d'achat de ce véhicule initialement facturé TTC.

Cette couverture est subordonnée au respect des conditions cumulatives suivantes :

- a) Le Véhicule doit obligatoirement être un véhicule neuf Renault ZOE acheté chez un Assuré du réseau Renault ; en version B-RENT (en location de batterie)
- b) La restitution par le Client du Véhicule devra intervenir dans un délai maximal de 14 jours calendriers depuis la date de livraison au Client du Véhicule, et à la condition que ce dernier n'ait pas plus de 1.000 kilomètres au compteur.
- c) Après la restitution du Véhicule, Le Client devra avoir racheté, chez le même Assuré, un véhicule thermique (dont hybride) Renault pour un prix au moins égal à celui du Véhicule restitué.
- d) La preuve de l'acquisition du Véhicule susmentionné est rapportée par la fourniture du bon de commande du nouveau véhicule.
- e) Le Véhicule restitué devra être conforme à son état d'origine et ne devra pas avoir subi de modifications ou de détériorations quelle qu'en soit la nature susceptible d'en réduire sa valeur, même si ces détériorations ont été normalement réparées. Tout dommage au Véhicule constaté lors de la sa restitution sera facturé au Client.
- f) Le Véhicule n'a pas déjà fait l'objet d'un remplacement auprès de l'Assuré ou un autre Assuré du réseau au bénéfice du Client par application des dispositions de la présente garantie.
- g) Si vous aviez financé votre ZOE via une solution Renault Credit Car, le financement sera soldé sans application d'indemnités de réemploi, vous pourrez souscrire de nouveau à un financement à condition que votre situation bancaire ne s'est pas dégradée.

### ARTICLE 5 – LIMITE DE GARANTIE

L'intervention est limitée à une seule offre par Client et par numéro de châssis du Véhicule.

### ARTICLE 6 – MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES

L'Assureur délègue au Gestionnaire de sinistres l'ensemble de la gestion des garanties et des sinistres.

L'Assuré possède le bon de livraison du Véhicule.

Il se charge de faire signer au Client le formulaire «Lettre Client - Satisfait ou Echangé », ainsi que le document intitulé « Promesse Client - Satisfait ou Echangé ».

A travers ce document l'Assuré s'engage auprès de RCI/Renault à reprendre le Véhicule du Client insatisfait.

L'Assuré scanne et envoie dans les deux jours ouvrés qui suivent la livraison du Véhicule les documents suivants à l'adresse [marketing.be@rcibanque.com](mailto:marketing.be@rcibanque.com) :

- Copie du bon de commande ZOE et du bon de livraison de la ZOE
- Lettre Client - Satisfait ou Echangé
- Promesse Client - Satisfait ou Echangé

Ensuite, l'Assuré transmet ces documents en originaux par courrier postal à l'adresse :

RCI Financial Services S.A.

Service Marketing – Opération Satisfait ou Echangé

Avenue W. A. Mozartlaan 20

1620 Drogenbos

#### **En cas de sinistre (insatisfaction du Client)**

L'Assuré doit déclarer le sinistre dès qu'il en a connaissance et en tout cas dans un délai de **5 jours ouvrables à partir de la restitution du Véhicule** au Gestionnaire de sinistres :

- Par téléphone : +32 (0)2 674 87 95
- Par mail à l'adresse [SOR@marsh.com](mailto:SOR@marsh.com) (FR) ou [TOT@marsh.com](mailto:TOT@marsh.com) (NL)

En cas de sinistre, l'Assuré s'engage à fournir au Gestionnaire :

- une copie de la lettre recommandée avec accusé de réception envoyée par le Client à l'Assuré
- une copie de la facture d'achat acquittée du Véhicule restitué,
- le formulaire de restitution du Véhicule qui lui est restitué (transfert de propriété),
- une copie du bon de commande du nouveau véhicule thermique Renault acheté ou commandé par le Client.
- des photos du Véhicule restitué permettant de :
  - vérifier le bon état général du Véhicule
  - vérifier le compteur kilométrique du Véhicule,

**L'Assuré s'engage à répondre avec exactitude aux questions du Gestionnaire ou de l'Assureur représentant lors de la déclaration de sinistre.**

#### **ARTICLE 7 – PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet le jour de la livraison du Véhicule pour une durée de 14 jours calendriers ou de 1.000 kilomètres parcourus. Le premier des deux termes atteints prévaut. Elle expira de plein droit au terme de ladite garantie.

**La garantie prend fin prématurément en cas de perte totale du Véhicule.**

#### **ARTICLE 8 – SERVICE DE MEDIATION**

En cas de difficultés dans l'application des dispositions de la présente garantie, l'Assuré peut contacter le Gestionnaire de sinistre par e-mail à l'adresse : [Communication.Belgium@marsh.com](mailto:Communication.Belgium@marsh.com) ou par téléphone au +32 (0)2 674 96 11.

Il recevra un accusé de réception sous dix (10) jours ouvrables maximum. L'Assuré sera tenu informé de l'avancement de l'examen de sa situation, et recevra, sauf exception, une réponse au plus tard dans les trente (30) jours qui suivent la réception de sa réclamation. Si son mécontentement persiste, ou si ce premier échange ne lui donne pas satisfaction, il peut solliciter directement le service Réclamations client MMA :

- par courrier à l'adresse Service réclamation client MMA – COVEA AFFINITY, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 ;
- ou par mail à l'adresse [service.reclamations@groupe-mma.fr](mailto:service.reclamations@groupe-mma.fr).

En tout état de cause l'Assuré peut contacter dès qu'il le souhaite le service **Ombudsman des Assurances ; Square de Meeus, 35 1000 Bruxelles Tel: 02 547 58 71 ; Fax: 02 547 59 75 ; Mail: [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) ; Website : [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as) .**

Il conserve naturellement et à tout moment l'intégralité de ses droits d'agir en justice.