



# Quality1 Garantie – Constructeur

## Directives pour le déroulement de garantie

Édition – 02.2012  
Remplace toutes les éditions précédentes.

© Copyright by Quality1 AG

#### **Dispositions en matière de droits d'auteur (Copyright)**

Ce document, dont le contenu est confidentiel, est réservé à l'usage exclusif du destinataire. Nous attirons votre attention sur le fait que l'utilisation, la distribution et la copie du contenu à l'intention de tiers extérieurs au donneur d'ordre sont interdites sans l'accord de Quality1 AG. En cas d'infraction, Quality1 AG se réserve le droit de recourir à la voie judiciaire.

Table des matières

<b>1.</b>	<b>OBJECTIFS – GARANTIE .....</b>	<b>3</b>
1.1.	SATISFACTION ET FIDÉLISATION DE LA CLIENTÈLE .....	3
1.2.	UN GAGE DE QUALITÉ VOS VÉHICULES .....	3
1.3.	PARTENARIAT .....	3
1.4.	COLLABORATION EXCLUSIVE .....	3
1.5.	AUGMENTATION DU RENDEMENT .....	3
<b>2.</b>	<b>LE SYSTÈME DE GARANTIE .....</b>	<b>4</b>
2.1.	L'INTERLOCUTEUR DE LA GARANTIE .....	4
2.2.	DURÉE DE LA GARANTIE .....	4
2.3.	CONDITIONS DE GARANTIE .....	4
2.4.	AMPLEUR DE LA COUVERTURE – GARANTIE CONSTRUCTEUR 5 ÉTOILES .....	5
2.4.1.	<i>Exclusions Garantie Constructeur 5 étoiles .....</i>	<i>5</i>
2.5.	AMPLEUR DE LA COUVERTURE – GARANTIE CONSTRUCTEUR 5 ÉTOILES PLUS .....	6
2.5.1.	<i>Exclusions Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS .....</i>	<i>6</i>
2.5.2.	<i>Caractéristiques de la Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS .....</i>	<i>6</i>
2.6.	COUVERTURE ADDITIONNELLE POUR TOUTES LES VARIANTES DE GARANTIE .....	7
2.7.	PRESTATIONS DE TOUTES LES VARIANTES DE GARANTIE .....	8
2.7.1.	<i>Caractéristiques de la Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS .....</i>	<i>8</i>
2.8.	VÉHICULES NE POUVANT PAS ÊTRE ASSURÉS .....	9
2.9.	EXCLUSIONS GÉNÉRALES .....	10
2.10.	DÉROGATION .....	11
2.11.	DEVOIR D'INFORMATION SELON L'ARTICLE 45 DE LA LOI SUR LA SURVEILLANCE DES ASSURANCES (LSA): .....	11
2.12.	PRESCRIPTIONS GÉNÉRALES .....	11
<b>3.</b>	<b>POINTS À OBSERVER! .....</b>	<b>12</b>
3.1.	TRAVAUX D'ENTRETIEN, RÉVISION ET MAINTENANCE .....	12
3.2.	SAISIR/IMPRIMER UN CERTIFICAT DE GARANTIE (ONLINE) .....	12
3.3.	DÉLAI DE CARENCE .....	12
<b>4.</b>	<b>CAS RELEVANT DE GARANTIE ET MARCHÉ À SUIVRE .....</b>	<b>13</b>
4.1.	ENQUÊTES PRÉLIMINAIRES .....	13
4.2.	SINISTRE .....	13
4.3.	SINISTRE EN SUISSE .....	13
4.4.	SINISTRE À L'ÉTRANGER .....	13
4.5.	RÈGLEMENT DU CAS DE GARANTIE .....	14
<b>5.</b>	<b>BASES DE LA PRESTATION DE SERVICE .....</b>	<b>15</b>
5.1.	PRINCIPES .....	15
5.1.1.	<i>Definition garage autorisé .....</i>	<i>15</i>
5.2.	TARIFS .....	15
5.3.	FRANCHISE .....	15
5.4.	SERVICE DE DÉPANNAGE .....	15
5.5.	MODE DE PAIEMENT ET RESPONSABILITÉ .....	15
5.6.	DÉBUT DU CONTRAT / RÉSILIATION .....	15
5.7.	PROMOTION ET PROLONGEMENT DE GARANTIE: .....	15
5.8.	FOR .....	15
<b>6.</b>	<b>PUBLICITÉ / MATÉRIEL PUBLICITAIRE .....</b>	<b>16</b>
6.1.	PHILOSOPHIE .....	16
6.2.	MATÉRIEL PUBLICITAIRE POUR VOS VÉHICULES .....	16
<b>7.</b>	<b>QUALITY1 GARANTIE – SERVICE CLIENT .....</b>	<b>17</b>
7.1.	PERSONNE DE CONTACT .....	17
7.2.	CONTACTS .....	17

## 1. Objectifs – Garantie

### 1.1. Satisfaction et fidélisation de la clientèle

Le principal objectif est de promouvoir activement la vente de vos véhicules et d'optimiser l'image de vos véhicules auprès des consommateurs. De plus, Quality1 Garantie constitue un outil de fidélisation qui a fait ses preuves dans la pratique.

Profitez de la durée de cette garantie pour convaincre votre nouveau client de la qualité des prestations de votre entreprise.

Nous vous aidons afin que vos clients intègrent votre clientèle d'habités.

### 1.2. Un gage de qualité vos véhicules

La Quality1 Garantie vous permet de fournir à vos clients des prestations de service vous démarquant de vos concurrents et du commerce entre particuliers.

Vous pouvez exploiter cet avantage concurrentiel par l'intermédiaire d'une présentation professionnelle du véhicule et d'outils publicitaires correspondants.

### 1.3. Partenariat

Le succès de notre collaboration dépend dans une mesure déterminante de la qualité de notre rapport de partenariat. Vous pouvez y contribuer par une préparation sérieuse des véhicules que vous entretenez et par une application cohérente de la garantie. Il va de soi que le non-respect conscient de ce principe mène à la dissolution de la collaboration.

### 1.4. Collaboration exclusive

Comme il est mentionné dans le **contrat-cadre**, il s'agit d'une coopération à titre exclusif. Toute collaboration avec un autre prestataire de travaux de réparation est dès lors interdite. Le non-respect de cette clause peut provoquer l'immédiate résiliation du contrat.

### 1.5. Augmentation du rendement

L'expérience et des enquêtes détaillées montrent clairement qu'une application conséquente de la garantie sur tous les véhicules assurables et une présentation professionnelle des véhicules entraînent une augmentation notable du rendement à moyen terme:

Le rendement par cas est plus élevé pour les raisons suivantes:

- temps d'immobilisation plus court
- moins de rabais
- travaux d'entretien dans votre garage
- travaux de garantie dans votre garage
- fidélisation des clients, qui achètent de nouveau chez vous

## 2. Le système de garantie

### 2.1. L'interlocuteur de la garantie

Quality1 Garantie ne peut être proposée que par des entreprises qui ont conclu un contrat-cadre avec Quality1 Garantie. Ces entreprises sont tenues de contrôler minutieusement le véhicule et de l'entretenir de manière optimale.

En cas de négligence grave dans l'application des présentes directives ou de dissimulation de la vérité, Quality1 Garantie est en droit d'exiger du partenaire contractuel le remboursement des prestations fournies ou de refuser de payer les réparations.

### 2.2. Durée de la garantie

#### Toutes les variantes de garantie

À compter de la date du début de la garantie

12 mois / 20'000 km resp.

24 mois / 40'000 km resp.

36 mois / 100'000 km selon la première échéance atteinte.

### 2.3. Conditions de garantie

Pour vous permettre de rester flexible dans vos souhaits et exigences, vous avez le choix entre les variantes de couverture suivantes:

- **Garantie Constructeur 5 étoiles**
- **Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS**

#### **Garantie Constructeur 5 étoiles et 5 étoiles PLUS**

Les véhicules suivants peuvent être assurés:

- Jusqu'à max. 3 mois après la 1<sup>ère</sup> mise en circulation
- Kilométrage jusqu'à max. 1'500 km
- Prix à neuf max. CHF 200'000.-

## 2.4. Ampleur de la couverture – Garantie Constructeur 5 étoiles

La **Garantie Constructeur 5 étoiles** comprend la remise en état ou le remplacement de

**TOUTES LES PIÈCES OU GROUPES DE PIÈCES ENDOMMAGÉ(E)S,**  
dans la mesure où leur fonction ne peut plus être exercée.

### 2.4.1. Exclusions Garantie Constructeur 5 étoiles

Il faut signaler les exclusions suivantes:

- Les défauts à la carrosserie, peinture, joints de carrosserie (comme joints des portes etc.), charnière, arrêt de porte;
- manques d'étanchéité, bruits de sifflements et de coincement etc.;
- capotes; cabriolet ou toit vinyle, hard-top (mécanique / électrique / hydraulique) et tous les pièces et travaux qu'il y ont à faire;
- équipements et parties supplémentaires, non fournis resp. pas autorisées par le constructeur;
- aménagement intérieur (sièges, rembourrage, tapis, tableau de bord, habillages, revêtements, etc.);
- composants multimédia: multimédia, système de navigation, électronique grand public, radio, lecteur de CD, changeur CD, natel, antennes de chaque type etc.;
- travaux d'entretien (travaux de contrôle, d'entretien et d'inspection au véhicule et accessoires, test antipollution, les bougies et tous les travaux d'ajustement à l'allumage et l'injection);
- produits chimiques de chaque type, carburants, matières de production et matières d'aide, liquides de refroidissement et de protection contre le gel de chaque type, gaz, fluides hydrauliques, fluide frigorigène (inclus gaz du climatiseur), huiles, graisses et autres lubrifiants. Tout dégât imputable à un manque d'huile ou d'antigel (ainsi que excédents) ou dû au gel;
- organes d'usure; freins (disques, tambours, mâchoires et plaquettes), filtres et filtres à cartouche de chaque type, courroies auxiliaire, les balais d'essuie-glace, batterie, amortisseurs, jambes de suspension etc.;
- l'embrayage dans son intégralité inclus butée d'embrayage et volants moteur de chaque type (y compris les volants bi-masses) et l'actionnement de l'embrayage;
- système d'échappement inclus filtre à particules, collecteur, catalyseur et sonde Lambda;
- courroie de distribution, galets et tendeurs inclus dommages consécutifs si les intervalles de changement n'ont pas été respectées;
- phares complets, feux arrière complète, verres de clignotant, moteur d'ajustage, ampoules, LEDs, ampoules Xénon inclus unité de contrôle, systèmes feux de virage complets, systèmes d'assistance des feux de route complets;
- systèmes d'assistance du conducteur de chaque type (comme Adaptive Cruise Control (ACC)), systèmes de contrôle pression des pneus de chaque type etc.;
- assistants de vision nocturne de chaque type, caméras de recul de chaque type inclus tous les composants que-il y ont à faire etc.;
- les verres et autres matières utilisées en lieu et place du verre habituel;
- jantes, pneus, géométrie de direction, équilibrage;
- petites pièces et matériel de nettoyage;
- dommages consécutifs à des pièces pas couvertes.

## 2.5. Ampleur de la couverture – Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS

La Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS / Exotique comprend la remise en état ou le remplacement de

**TOUTES LES PIÈCES OU GROUPES DE PIÈCES ENDOMMAGÉ(E)S,**  
dans la mesure où leur fonction ne peut plus être exercée.

### 2.5.1. Exclusions Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS

Il faut signaler les exclusions suivantes:

- Les défauts à la carrosserie, peinture, joints de carrosserie (comme joints des portes etc.), charnière, arrêt de porte;
- manques d'étanchéité, bruits de sifflements et de coincement etc.;
- capotes; cabriolet ou toit vinyle, hard-top (mécanique) et tous les pièces et travaux qu'il y ont à faire;\*
- équipements et parties supplémentaires, non fournis resp. pas autorisées par le constructeur;
- aménagement intérieur (sièges, rembourrage, tapis, tableau de bord, habillages, revêtements, etc.);
- composants multimédia: multimédia, système de navigation, électronique grand public, radio, lecteur de CD, changeur CD, natel, antennes de chaque type etc. (sauf pièces de série ou d'origine);\*\*
- travaux d'entretien (travaux de contrôle, d'entretien et d'inspection au véhicule et accessoires, test antipollution, les bougies et tous les travaux d'ajustement à l'allumage et l'injection);
- produits chimiques de chaque type, carburants, matières de production et matières d'aide, liquides de refroidissement et de protection contre le gel de chaque type, gaz, fluides hydrauliques, fluide frigorigène (inclus gaz du climatiseur), huiles, graisses et autres lubrifiants. Tout dégât imputable à un manque d'huile ou d'antigel (ainsi que excédents) ou dû au gel;
- organes d'usure; freins (disques, tambours, mâchoires et plaquettes), filtres et filtres à cartouche de chaque type, courroies auxiliaire, les balais d'essuie-glace, batterie, amortisseurs, jambes de suspension etc.;
- l'embrayage dans son intégralité inclus butée d'embrayage et volants moteur de chaque type (y compris les volants bi-masses);
- système d'échappement inclus filtre à particules (sont toutefois couverts les pièces suivantes: collecteur, catalyseur et sonde Lambda);
- courroie de distribution, galets et tendeurs inclus dommages consécutifs si les intervalles de changement n'ont pas été respectées;
- phares complets, feux arrière complète, verres de clignotant, moteur d'ajustage, ampoules, LEDs, systèmes feux de virage complets, systèmes d'assistance des feux de route complets;
- systèmes d'assistance du conducteur de chaque type (comme Adaptive Cruise Control (ACC)), systèmes de contrôle pression des pneus de chaque type etc.;
- assistants de vision nocturne de chaque type, caméras de recul de chaque type inclus tous les composants que-il y ont à faire etc.;
- les verres et autres matières utilisées en lieu et place du verre habituel;
- jantes, pneus, géométrie de direction, équilibrage;
- petites pièces et matériel de nettoyage;
- dommages consécutifs à des pièces pas couvertes.

### 2.5.2. Caractéristiques de la Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS

\*/\*\* Pour les dégâts au cabriolet ou toit vinyle, hard-top (électrique/hydraulique) et aux composants multimédia (Système de navigation, Radio, lecteur CD, haut-parleurs, etc.) seulement la réparation des accessoires originaux ou de série est couverte. Pour chaque des deux cas, les dégâts sont pris en charge jusqu'à un montant de **max. CHF 3'000.-** inclus TVA. Si la réparation n'est pas possible ou est plus cher qu'une pièce neuve ou échange-standard, le changement d'une pièce neuve ou échange-standard est couvert. La décision d'une réparation ou d'un changement incombe à la Quality1 Garantie.

**2.6. Couverture additionnelle pour toutes les variantes de garantie**

Seulement en liaison avec un dommage à l'une des parties du véhicule couvertes, les positions suivantes sont reprises en plus:

- Tuyaux et conduits;
- Bougies d'allumage et de préchauffage;
- Coûts des travaux de diagnostic, d'essai, de mesure et de réglage (max. 2 heures).

## 2.7. Prestations de toutes les variantes de garantie

Sont remboursés les frais de réparations nécessaires et effectifs, y compris toutes les pièces de rechange indispensables, en tenant compte des conditions mentionnées ci-dessous:

Sont déterminants pour la prise en charge des coûts les critères de temps de travail et les prix de matériel fixés par le constructeur.

- **Le coût de la main d'œuvre**  
est remboursé à 90 % (conformément aux temps fixés par le constructeur)
- **Franchise**  
CHF 100.- pour chaque dommage, selon point 5.3 de ce document
- **Le coût du matériel**  
est remboursé à 90%

La Quality1 Garantie rembourse les frais de réparation (en cas de plusieurs dégâts les montants de dommages seront cumulés) jusqu'à concurrence de la valeur vénale du véhicule, déduction faite de la valeur du véhicule non réparé. La valeur vénale est calculée à l'aide des outils d'évaluation usuels de la branche (Eurotax Autowert ou ASEAI).

Si le coût de réparation dépasse la valeur d'un échange-standard, tel qu'il est généralement effectué en pareil cas, les prestations se limitent au coût de cet échange standard, y compris les frais de dé- et remontage.

Les bases pour une utilisation des pièces d'occasion est un accord avec le service sinistre et que le coût de ces pièces est inférieur ou égal à une pièce neuve ou échange-standard (après avoir déduit une éventuelle participation au matériel). Si vous utilisez cette possibilité, les pièces d'occasion montées n'ont aucune couverture par Quality1 Garantie.

Tout élément remplacé dans le cadre de la garantie est couvert par la garantie officielle des pièces de rechange du fournisseur de pièce de rechange. Par conséquent, Quality1 Garantie ne prend en charge les frais de réparation et de remplacement des pièces déjà remplacées ou réparées qu'à l'échéance de la garantie officielle des pièces de rechange.

Des réparations ou des remplacements d'une pièce détachée sont pris en charge seulement une fois au cours de 12 mois.

Le partenaire contractuel accorde un rabais de 10% aux coûts de la main d'œuvre et du matériel. Si le partenaire contractuel lui-même à un rabais inférieur à 10% sur le matériel, en consultation avec Quality1 Garantie et après avoir présenté le bon de livraison, le rabais peut être réduit.

Toutes les pièces démontées et échangées doivent être conservées pendant 10 jours et présentées sur demande. Si le véhicule est réparé avec votre consentement auprès d'un autre garage, veuillez également l'informer de l'obligation de conserver les pièces.

### 2.7.1. Caractéristiques de la Garantie Constructeur 5 étoiles PLUS

Pour les dégâts au cabriolet ou toit vinyle, hard-top (électrique/hydraulique) et aux composants multimédia (Système de navigation, Radio, lecteur CD, haut-parleurs, etc.) seulement la réparation des accessoires originaux ou de série est couverte. Pour chaque des deux cas, les dégâts sont pris en charge jusqu'à un montant de **max. CHF 3'000.-** inclus TVA. Si la réparation n'est pas possible ou est plus cher qu'une pièce neuve ou échange-standard, le changement d'une pièce neuve ou échange-standard est couvert. La décision d'une réparation ou d'un changement incombe à la Quality1 Garantie.



**2.8. Véhicules ne pouvant pas être assurés**

La Garantie est valable pour toutes les voitures de tourisme à l'exception:

- Taxis;
- Police et ambulance;
- des véhicules destinés à l'utilisation de location et d'auto-école;
- tous les véhicules au transport des voyageurs professionnel;
- tous les véhicules utilisés par assimilation comme transports des voyageurs comme car de ramassage scolaire, véhicules d'association, navette etc.;
- véhicules avec un poids total plus de 3.5 tonnes;
- véhicules à modes de propulsion alternatifs (électricité);
- sont considérés en principe comme inassurables tous les véhicules ayant subi des modifications (Tuning: p. ex. Chiptuning).

**2.9. Exclusions générales**

Ne sont pas couverts les dommages suivants:

- dus à une cause soudaine, violente et extérieure;
- consécutifs à un incendie, la foudre, les explosions, les courts-circuits, les éboulements de rocher, les glissements de terrain, les chutes de pierres, les avalanches, les glissements de neige, la pression de la neige, les ouragans, la grêle, les hautes eaux et les inondations;
- survenant pendant la réquisition du véhicule par les autorités civiles ou militaires, consécutifs à des événements de guerre, à des violations de la neutralité, des révolutions, des rebellions, des insurrections et aux mesures prises à leur encontre, ainsi que les dommages dus à l'action de rayons ionisants;
- consécutifs au vol, brigandage, au détournement et à l'abus de confiance;
- qui résultent de la participation à des courses, rallyes ou compétitions analogues et autres trajets sur des circuits de course;
- dus au dépassement des normes de charge établies par le constructeur (surcharge du véhicule lui-même ou de la remorque);
- dus à l'utilisation d'un carburant non approprié;
- dus à des modifications de la construction originale du véhicule (Tuning: p. ex.: Chiptuning) ou à l'inclusion d'accessoires ou d'éléments étrangers non autorisés par le constructeur;
- en règle générale, les véhicules ayant subi un Chiptuning n'ont aucun droit à une couverture des dégâts subis au aux pièces mécaniques;
- si, pendant la durée de l'assurance, le véhicule est entièrement ou partiellement utilisé pour le transport professionnel de personnes, s'il est loué professionnellement à un cercle de personnes différentes, ou s'il est utilisé professionnellement pour des leçons de conduite;
- à tout type de constructions originales ou étrangères (par ex. camping-cars, ponts de chargement, appareils de levage, etc.);
- résultant d'un maniement inapproprié;
- résultant d'un assemblage incorrect;
- dommages ou coûts supplémentaires qui sont dus à des erreurs de diagnostic;
- consécutifs à des manipulations erronées du personnel du garage / détenteur du véhicule (par ex. court-circuit);
- pour des dégâts qui sont à ramener au fait d'une réparation pas effectuée;
- pour des dégâts causés par le non-respect du conducteur des instruments de bord (indicateur de température, de pression d'huile, de la pression de suralimentation et des lampes de contrôle de chaque sorte);
- lorsque la responsabilité d'un tiers est engagée comme constructeur, vendeur, entrepreneur ou sur la base d'un contrat de réparation, notamment en vertu d'une garantie d'usine ou du vendeur, assurance tous risques, responsabilité civile etc.;
- et prestations qui tombent sous une assurance de mobilité, tels que les coûts de remorquage et de récupération du véhicule, le véhicule de remplacement etc.;
- qui sont connus par le fabricant comme erreurs de production / fabrication ou qui résultent d'un rappel pas effectué;
- aux véhicules qui ne sont pas vendus par le contrat de partenariat ou qui sont revendus à un professionnel de l'automobile;
- aux véhicules pour lesquels les documents de garantie sont directement remis au propriétaire (client) mais pas envoyés à Quality1 Garantie et qui sont donc ni enregistrés, ni payés à Quality1 Garantie;
- pour les véhicules qui ne correspondent pas aux directives d'acceptation ou pour lesquels de fausses déclarations figurent sur la demande de garantie.

**2.10. Dérogation**

Prétentions frauduleuses: si l'ayant droit ou son représentant dans le but d'induire l'assureur en erreur, dissimule ou déclare inexactement des faits qui auraient exclu ou restreint l'obligation de l'assureur, ou si, dans le but d'induire l'assureur en erreur, il ne fait que tardivement les communications que lui impose l'art. 39 & 40 de la loi du contrat d'assurance, l'assureur n'est pas lié par le contrat envers l'ayant droit.

**2.11. Devoir d'information selon l'article 45 de la loi sur la surveillance des assurances (LSA):**

Quality1 Garantie est un label de la Quality1 AG. Quality1 AG, Bannholzstrasse 12 à 8608 Bubikon fournit et gère l'assurance de frais de réparation exclusivement pour l'Allianz Suisse société d'assurance SA, Bleicherweg 19, 8002 Zürich (assureur).

En rapport avec l'activité de gestion et de médiation, Quality1 AG s'engage en cas d'une responsabilité légale à répondre de tous dégâts.

Les données personnelles sont utilisées par Quality1 AG seulement si nécessaires dans le cadre de cette assurance de frais de réparation. Quality1 AG s'engage à respecter toutes les mesures préventives adéquates à l'observation des instructions légales relatives à la protection des données. Les données sont traitées absolument confidentiellement. Les données personnelles sont gardées habituellement électriquement et / ou sous forme de papier.

Quality1 AG est autorisé de travailler avec les indications données du client ou du commerçant dans le cadre de cette garantie et à les utiliser pour des buts de marketing comme faire une offre de promotion ou de prolongation etc. Vous acceptez que de telles indications peuvent être communiquées à des tiers comme l'Allianz Suisse Société d'Assurances SA pour les besoins industriels internes et à les utiliser dans des buts de marketing.

**2.12. Prescriptions générales**

La garantie est valable en Suisse, dans la Principauté du Liechtenstein, dans tous les pays européens mentionnés sur la carte internationale d'assurance automobile (carte verte) et dans tous les pays riverains et insulaires de la Méditerranée. La garantie n'est pas interrompue en cas de transport outre-mer, si le lieu d'embarquement et celui de débarquement se trouvent dans les limites de validité territoriale de la garantie.

La couverture s'applique aux événements qui surviennent pendant la durée de la garantie et qui sont déclarés en bonne et due forme avant la fin de la garantie et avant le début des réparations.

Si le véhicule change de détenteur, les droits et les obligations passent au nouveau détenteur.

Si le détenteur du véhicule déplace son domicile à l'étranger (Principauté du Liechtenstein exceptée) ou obtient des plaques d'immatriculation étrangères pour son véhicule, la garantie s'éteint avec effet immédiat.

Toutes les exigences découlant d'un cas de garantie se prescrivent après l'échéance de la garantie.

Si en omet de manière fautive de faire les déclarations prescrites ou contrevenez aux règles de la bonne foi contractuelle, Quality1 Garantie est libéré de ses engagements, sauf s'il peut être prouvé que l'infraction aux obligations contractuelles n'a eu aucune influence sur les suites ou le constat des dégâts.

### 3. Points à observer!

#### 3.1. Travaux d'entretien, révision et maintenance

Veillez informer vos clients du caractère impératif des conditions suivantes:

1. Faire contrôler régulièrement les niveaux d'huile et d'eau.
2. Faire exécuter l'entretien selon les prescriptions du constructeur par le garage auprès duquel le véhicule a été acheté avec une Quality1 Garantie ou si cela n'est pas possible, par un garage autorisé (voir point 5.1.1) (les coûts y afférents sont à la charge du propriétaire du véhicule). A ce propos, vous devez en faire noter l'attestation dans le carnet de service. Cette confirmation devra pouvoir nous être présentée en cas de sinistre.

Le client doit être rendu attentif à ces conditions et, en particulier, aux conséquences de leur non observation (perte de garantie). Si ces obligations ne sont pas respectées, la Quality1 Garantie n'est plus tenue de fournir ses prestations. Les frais d'entretien et de services sont à la charge du propriétaire du véhicule, sauf s'il s'agit de dépenses qui tombent à charge des prestations de la Quality1 Garantie.

#### 3.2. Saisir/imprimer un certificat de garantie (online)

Dès que vous avez vendu un véhicule muni d'une Quality1 Garantie, vous pouvez saisir en ligne les données complètes et exactes de la police de garantie (demande de garantie).

La police de garantie "copie acheteur" y compris les "conditions générales d'assurance", vont dans l'enveloppe de garantie remise au client. La police de garantie "copie vendeur" doit être gardée soigneusement par vous comme feuille de contrôle. Il n'est pas possible de modifier ultérieurement la police de garantie existante (couverture de garantie).

Veillez à ce que la police de garantie soit munie de votre timbre humide.

#### 3.3. Délai de carence

Les dommages qui surviennent durant les 14 premiers jours du début de la garantie sont à votre charge (mise en état du véhicule). On applique un délai de carence de 30 jours pour les pièces applicables aux roulements de roue, à la climatisation, la boîte à vitesses, le joint de culasse et le verrouillage centralisé. Pendant la durée de carence, il n'existe aucune protection de la part de Quality1 Garantie.

Aucun remplacement des frais de main d'œuvre et de matériel pour des dommages n'est effectué à cause d'une préparation insuffisante ou de dommages préexistants.

Pour les garanties qui ont été prolongées sans lacunes avec le même contrat et pour les garanties consécutives voitures neuves (achèvement avec la garantie d'usine encore en cours), le délai de carence tombe.

## 4. Cas relevant de garantie et marche à suivre

### 4.1. Enquêtes préliminaires

Veillez vérifier les points suivants avant de bénéficier des prestations de garantie:

1. Est-ce que votre garantie est toujours valable au moment du dommage?
2. La pièce endommagée est-elle couverte par la garantie?
3. Est-ce que le montant du sinistre est supérieur à la franchise?
4. Est-ce que tous les travaux d'entretien ont été exécutés sans faille selon les prescriptions du constructeur?

### 4.2. Sinistre

Chaque sinistre doit être annoncé au service sinistre au moyen du module de sinistre on-line ou par fax 055 254 30 06 à l'aide du formulaire correspondant **avant le début de la réparation** une avec copie du carnet de service et une copie du permis de circulation.

Pour traiter le sinistre le plus rapidement possible, nous vous prions de faire attention aux points suivants:

- Idéalement joindre à chaque avis de sinistre un devis de réparation
- Pour les véhicules qui ont toujours un droit aux prestations d'un geste commercial de l'importateur, s'il vous plaît faites une demande de geste commercial et envoyez la réponse
- d'autres documents, clarifications etc. peuvent être exigés à demande de sinistre résulté
- **IMPORTANT: Notez le numéro de garantie sur tous les faxes!** Si vous n'êtes pas en possession du numéro de garantie, s'il vous plaît contactez le service sinistre.

Si la déclaration de sinistre complète est envoyée et si le sinistre est couvert par les dispositions de garantie, vous recevez par fax le numéro de libération du sinistre.

**Toute déclaration de sinistre parvenue pendant ou après la réparation, libère la Quality1 Garantie de l'obligation de servir des prestations.**

**IMPORTANT:** tout sinistre doit être déclaré avant le début de la réparation. Cela ne signifie toutefois pas que le garage ne doit pas faire de diagnostic (max. 2 heures sont pris en charge). Si un diagnostic précis nécessite le démontage de certaines pièces (culasse, boîte de vitesse, moteur, tableau de bord, etc.), la déclaration de sinistre interviendra au préalable.

Afin de fidéliser la clientèle, celui-ci doit s'adresser directement à vous pour annoncer le sinistre. Profitez de cette occasion pour convaincre vos clients de la qualité des prestations de votre entreprise.

### 4.3. Sinistre en Suisse

Veillez apposer le timbre de votre concession dans le document de prolongation de garantie afin que votre client puisse s'adresser à vous facilement en cas de sinistre.

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même la réparation, par exemple en raison de la distance, nous vous prions d'adresser votre client à un autre garage partenaire Quality1 Garantie ou chez par un garage autorisé (voir point 5.1.1). Veillez toutefois à ce que le sinistre soit déclaré au service sinistre **avant le début de la réparation**.

### 4.4. Sinistre à l'étranger

Une réparation ne doit être réalisée à l'étranger qu'en cas d'urgence.

Votre client devra alors la faire exécuter par un concessionnaire de la marque en question et vous envoyer la facture à son retour. Quality1 Garantie vous remboursera les dépenses attestées dans le cadre des prestations liées à la garantie. Veillez toutefois à ce que le sinistre soit déclaré au service sinistre **avant le début de la réparation**.

Indication: Seule la TVA suisse est remboursée.

**4.5. Règlement du cas de garantie**

Tous les frais attestés de réparation vous seront directement réglés, par nos soins. Votre client s'acquittera auprès de vous uniquement de la franchise et, le cas échéant, de sa participation suite à l'utilisation de pièces neuves (conformément aux CGA).

Envoyez la facture avec le numéro de libération à Quality1 Garantie. Celle-ci sera réglée immédiatement après les vérifications d'usage. Votre facture doit nous parvenir **dans les 30 jours suivant** la libération du sinistre; sinon, il n'existe aucun droit aux prestations!

## 5. Bases de la prestation de service

### 5.1. Principes

La Quality1 Garantie, est une prestation devant être à même de couvrir ses frais. Chaque concessionnaire est tenu d'observer la convention et de préparer les véhicules au mieux de ses connaissances et compétences.

Si les coûts de réparations excèdent les primes versées, la société garante est libre de résilier le contrat ou d'ajuster les primes.

#### 5.1.1. Définition garage autorisé

Sont réputés comme garage agréé les entreprises qui sont inscrites au registre du commerce.

### 5.2. Tarifs

Les primes sont indiquées dans le document "Tarifs" actuellement en vigueur. Celui-ci peut être imprimé et calculé par le biais de notre système on-line (B2B), dans le menu "Appui" sous Directives.

### 5.3. Franchise

Pour tous les sinistres pour lesquels Quality1 Garantie fournit une couverture des frais de réparations découlant du contrat, le détenteur du véhicule devra assumer une franchise de CHF 100.- (comme dans le système d'assurance tous risques).

C'est à vous de décider si, dans certains cas ou en général, vous voulez prendre en charge la franchise. Pour la plupart cela peut être financé par les revenus d'atelier.

### 5.4. Service de dépannage

Sur le bulletin de garantie, si la zone «sans mobilité» est marquée d'une croix "X", le client ne bénéficie pas d'une prestation d'assistance. Sans cela, chaque véhicule est doté, pour la durée de la garantie, d'une assistance. Les prestations de garantie de AGA international SA sont décrites dans le document de garantie.

### 5.5. Mode de paiement et responsabilité

Les certificats de garantie que vous émettez sont facturés tous les mois. Le décompte vous sert de quittance. La facture doit être réglée dans le délai de paiement. La Quality1 Garantie ne répons que des certificats de garantie qui sont payés dans 30 jours.

### 5.6. Début du contrat / Résiliation

Le début du contrat et les modalités de résiliation sont réglés dans le **contrat-cadre**.

### 5.7. Promotion et prolongement de garantie:

Quality1 AG se réserve le droit d'utiliser les coordonnées du client, reçues pour la conclusion d'une police, pour faire une offre de promotion ou de prolongation.

### 5.8. For

Outre le for de son siège de Zürich, l'Allianz Suisse Société d'Assurances SA reconnaît également celui de votre domicile ou de votre siège en Suisse ou au Liechtenstein.

## **6. Publicité / Matériel publicitaire**

### **6.1. Philosophie**

Renforcer l'image de marque de vos véhicules de grande qualité est l'objectif que la Quality1 Garantie veut atteindre avec vous, dans un effort commun et constant de promotion de vos ventes. Vous pouvez y contribuer pour une part essentielle, notamment en aménageant un point de vente attrayant, car on achète aussi avec les yeux, et en indiquant clairement que vous proposez des véhicules assortis d'une Quality1 Garantie.

### **6.2. Matériel publicitaire pour vos véhicules**

Une présentation impeccable, homogène et professionnelle de vos voitures est une des clés menant vos ventes au succès.

Nous vous donnons volontiers tous les conseils nécessaires pour l'engagement efficace du matériel publicitaire (POS) Quality1 Garantie.



## 7. Quality1 Garantie – Service client

### 7.1. Personne de contact

Veillez adresser d'éventuelles demandes à votre conseiller régional ou directement à la centrale.

Nous restons volontiers à votre entière disposition pour tous les renseignements complémentaires relatifs à la Quality1 Garantie.

### 7.2. Contacts

**Quality1 Garantie**  
**Division of Quality1 AG**  
**Bannholzstrasse 12**  
**CH-8608 Bubikon**

[www.quality1.ch](http://www.quality1.ch)  
[info@quality1.ch](mailto:info@quality1.ch)

Tél. service client	055 254 30 00
Fax service client	055 254 30 05

Tél. service sinistre	055 254 30 01
Fax service sinistre	055 254 30 06