

## Annexe 2 - Conditions spécifiques du service Scania Max24

### 1. Objet

- 1.1. Les présentes conditions spécifiques Scania Max 24 ( ci-après désigné comme « conditions Max24 ») s'appliquent au service Scania Max24. Ce programme peut également être souscrit en tant que service complémentaire aux Contrats Scania Services 360 Plus, Full et Pro par le Client.
- 1.2. Scania Max24 garantit le meilleur temps de disponibilité et le temps d'immobilisation le plus court des Véhicules en cas de Panne.
- 1.3. Dans de telles situations malheureuses et inattendues, l'Atelier de réparation assurera les réparations les plus rapides et les plus pertinentes économiquement.

### 2. Définitions

- 2.1. Toutes les expressions et tous les termes utilisés dans les présentes conditions Max24 ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales de services de maintenance et de réparation Scania Services 360.

### 3. Etendue des services

- 3.1. Le programme est valable et applicable pour une Panne de véhicule dans les conditions suivantes.
  - a) Le Véhicule a un contrat Scania Services 360 Plus, Scania Services 360 Full ou Scania Services 360 Pro valide, en vigueur et non suspendu.
  - b) Une Panne du Véhicule telle que définie dans les Conditions Générales de services de maintenance et de réparation Scania Services 360 s'est produite et le Véhicule doit être remorqué jusqu'à un Atelier de Réparation en raison de son immobilisation due à la Panne
  - c) Le Client a contacté Scania Assistance pour activer la couverture Scania Max24 d'un dépannage.
  - d) La Réparation de la Panne est effectuée dans un Atelier de Réparation situé dans la Couverture Géographique du Contrat telle que souscrite par le Client.
- 3.2. Le Client accepte que les méthodes de Réparation des Pannes soient choisies par l'Atelier de Réparation, même si elles sont plus coûteuses en raison des heures supplémentaires (y compris les jours fériés) et de pièces de rechange neuves (plutôt que de l'échange standard).
- 3.3. Les remorques, le chargement, l'hébergement du conducteur et tous les autres coûts et/ou toutes les autres pertes directes ou indirectes du Client, les amendes ou les frais ou coûts similaires sont exclus.

### 4. Indemnisation des Pannes et enregistrement du temps de travail

- 4.1. Le temps de Réparation de la Panne est comptabilisé à partir de l'arrivée physique du Véhicule à l'Atelier de Réparation (à l'exclusion du temps de remorquage), sur la base des relevés de Scania Assistance. Après les premières 24 heures, aucun temps n'est exclu, à l'exception des jours fériés dans le pays où la Réparation est effectuée. Les samedi et dimanche, sous réserve qu'ils ne s'agissent pas de jours fériés, sont pris en compte dans le temps passé.
- 4.2. Si le délai d'exécution d'une réparation dépasse vingt-quatre (24) heures, le Client a droit à une indemnité de cent cinquante (150) EUR pour chaque début de cycle de 24 heures après les premières 24 heures.

version: 20241129

- 4.3. L'indemnisation totale visée ci-dessus est limitée à mille cinq cents (1 500) euros par dépannage, ce qui correspond à dix (10) cycles de 24 heures après les premières 24 heures.
- 4.4. Si l'Atelier de Réparation met gratuitement à la disposition du Client un véhicule de remplacement (en fonction des disponibilités locales) pendant la durée de la Réparation, le Client n'a droit à aucune des indemnités susmentionnées pour la période pendant laquelle on lui met à disposition un véhicule de remplacement.
- 4.5. Une Réparation de Panne est considérée comme terminée à la date et à l'heure où Scania Assistance a clôturé le dossier.
- 4.6. En cas de recours à un véhicule de location par le Client, Scania prendra en charge les frais engagés par le Client à cet effet, à hauteur maximale de cent cinquante (150) EUR par jour ouvré et dans la limite de dix (10) jours de location. Dans le cadre de sa demande d'indemnisation, le Client devra fournir à Scania les justificatifs de la location de véhicules. A défaut de présentation de ces documents, aucune prise en charge ne pourra être effectuée par Scania.

## **5. Réparation temporaires**

- 5.1. Le Client reconnaît et accepte que des réparations temporaires soient parfois nécessaires, à la seule discrétion de l'Atelier de Réparation, notamment en raison des délais de livraison des pièces détachées et de la priorité accordée à limiter l'immobilisation du Véhicule.
- 5.2. En cas de réparations temporaires décidées par l'Atelier de Réparation, la sécurité du Véhicule et la conformité aux exigences réglementaires ne doivent pas être compromises et une réparation permanente ultérieure doit être planifiée par Scania dans les plus brefs délais.

## **6. Obligations du Client**

- 6.1. Le Client doit contacter Scania Assistance pour activer la couverture Scania Max24 dans les 24 heures, lorsqu'une Panne survient.
- 6.2. Le Client doit demander l'indemnisation à Scania dans les 14 jours suivant la date d'achèvement de la Réparation de la Panne.

## **7. Obligations de Scania**

- 7.1. Scania s'engage à faire tout son possible pour remettre un véhicule sur la route dans les plus brefs délais, même dans les premières 24 heures.
- 7.2. L'atelier de Réparation informe Scania Assistance de l'achèvement des Réparations en cas de Panne.
- 7.3. Si la compensation financière est appliquée et que les conditions à remplir sont pleinement satisfaites, Scania est tenu de fournir l'indemnité, de préférence sous forme d'avoir, au Client. L'avoir ou, le cas échéant, la demande de facture est émise dans les 14 jours suivant la date de réception par Scania de la demande de compensation émise par le Client.
- 7.4. Scania peut décider de procéder au paiement par compensation conventionnelle, c'est-à-dire d'utiliser l'avoir dû au Client pour couvrir tout passif impayé du Client. Cependant, en l'absence de dettes liquides, exigibles et certaines du Client à compenser, l'avoir sera versé au Client sans délai supplémentaire.

## **8. Stipulations terminales**

- 8.1. Scania peut à tout moment et sans préavis modifier le contenu des conditions Max 24.
- 8.2. Les présentes conditions Scania Max24 s'appliquent conjointement avec les conditions générales et les autres parties du contrat Scania Services 360.