

COMMENT CONTACTER STAR MOBIL SERVICES



- ✓ par téléphone : +33 (0) 3 29 39 62 80
 - ✓ info@starmobilservices.com
 - ✓ assistance@starmobilservices.com
- Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec STAR MOBIL SERVICES. **Appelez-nous quoiqu'il vous arrive, nous mettrons tout en œuvre pour vous venir en aide.**

1. Préambule

La présente convention de services définit les conditions générales du contrat de services STAR MOBIL SERVICES. Elle détermine les prestations qui seront fournies aux possesseurs d'un camping-car couvert.

1.1 L'assistant :
Star Mobil Services Sarl – 13, Allée n°4, Zone Inova 3000 à F-88150 Thaon les Vosges – numéro d'entreprise : RCS 449.705.789 Epinal.

2. Définitions

Les expressions ci-dessous ont, dans la présente convention de services, les significations suivantes :

2.1 Date de validité : La présente convention prend effet à la date de souscription du contrat de garantie mentionnée sur le bon de souscription. La présente convention n'est pas cessible avec le camping-car.

2.2 Bénéficiaires : vous, le(s) conducteur(s) autorisé(s) dont le(s) nom(s) figure(nt) sur le bon de souscription, ayant domicile légal en France, en Principauté de Monaco et d'Andorre, et les personnes transportées à titre gratuit dans un camping-car abonné (ayant leur domicile France, en Principauté de Monaco et d'Andorre). La garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs.

2.3 Camping-car : le camping-car de tourisme sans limite de kilométrage, de poids et d'âge, désigné sur le bon de souscription, immatriculé en France, en Principauté de Monaco et d'Andorre.

2.4 Domicile : lieu de résidence principale et habituel des abonnés figurant comme domicile sur votre déclaration d'impôts sur le revenu, il est situé France, en Principauté de Monaco et d'Andorre et son adresse figure aux Conditions Particulières de l'abonnement.

2.5 Panne : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique à l'intérieur de la cellule empêchant une utilisation normale du camping-car.

2.6 Etranger : nos interventions se feront France, en Principauté de Monaco et d'Andorre, ainsi que dans tous les pays et sur tous les continents, à l'occasion des déplacements privés, sans franchise kilométrique.

2.7 Prestations de services : par prestations de services, il faut entendre toute prestation décrite dans la présente convention aux conditions et dans les limites prévues dans l'article suivant.

3. Règles à observer en cas d'appel

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire : de nous joindre sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, de vous conformer aux solutions que nous préconisons, de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

4. Prestations Star Mobil Services

4.1 Services au camping-car

Les prestations ci-dessous s'appliquent en cas de défaillance de la cellule ou des équipements

4.1.1 Assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 : écoute, réconfort, conseils, prise en main des clients Star Mobil Services, c'est à dire accompagnement dès lors que se présente un quelconque désagrément lié à l'utilisation du camping-car.

4.1.2 Assistance diagnostic à distance et dépannage par téléphone avec techniciens en ligne spécialisés dans la réparation des camping-cars. Nos techniciens indiquent aux bénéficiaires les gestes à faire pour se dépanner eux-mêmes sur des pannes simples.

4.1.3 Mise en relation ou prise de rendez-vous avec le service après-vente approprié le plus proche (cellule/ équipement).

4.1.4 Recherche d'un réparateur qui accepte d'accueillir le camping-car et ses passagers pendant la durée des travaux de réparation.

4.1.5 Prise en charge des clients Star Mobil Services en cas de défaillance d'un service après-vente.

A l'étranger :

4.1.6 Si certaines pièces de rechange du porteur, de la cellule ou de l'équipement, nécessaires à la bonne marche du camping-car ne sont pas disponibles sur place et si ces pièces sont indispensables au bon fonctionnement de votre véhicule et à la sécurité des passagers, l'assistant organise et prend en charge leur envoi pour autant que ces pièces soient disponibles en France ou sur le lieu de fabrication à l'étranger.

Nous vous faisons parvenir les pièces de rechange par les moyens les plus rapides et prenons en charge les frais d'envoi à concurrence de 150 euros par envoi. Le nombre d'envoi est limité à 1 envoi par an. Le coût d'achat des pièces est à votre charge et vous vous engagez à nous rembourser sur la base des prix publics TTC en vigueur au moment de l'achat, moyennant le versement ou le cautionnement de leur contre-valeur en France. Les éventuels frais de douane sont également à votre charge.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France, d'une pièce ou des pièces demandées constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cet engagement. Les envois effectués par nous sont soumis à la réglementation du fret des marchandises.

Dans tous les cas, le coût des réparations reste à votre charge. Star Mobil Services facilitera la recherche de l'atelier de réparation le plus proche du lieu de l'immobilisation.

5 Services informations

(Service accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h)

5.1 Informations sur la vie pratique en camping-car : sur simple appel, nous répondons à vos questions et recherchons les informations qui vous sont nécessaires pour profiter de votre voyage en toute tranquillité.

5.2 Informations voyages : sur simple appel, nous répondons à vos questions sur les itinéraires, les lieux touristiques, les restaurants, les aires aménagées pour les camping-cars, les campings, etc....

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/1971. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

Concernant les informations sur la vie pratique et sur le voyage, si une réponse ne peut être apportée immédiatement, nous effectuons les recherches nécessaires et rappelons dans les meilleurs délais. Nous

Mise à jour au 16 avril 2021, modifiable sans préavis

nous engageons à respecter une totale confidentialité des conversations tenues lors de ces prestations de service par téléphone.

6. Exclusions

6.1 L'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et les concessionnaires de la marque installés en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur.

6.2 Les conséquences d'une panne mécanique ou électrique affectant un équipement dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance connue au moment du départ.

6.3 Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense.

6.4 Les conséquences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.

6.5 Les conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires ou radioactifs.

6.6 Les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies ou contraintes par la force publique.

6.7 Les conséquences d'empêchements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

6.8 Star Mobil Services ne sera pas tenu responsable des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, révolutions, mouvements populaires, émeutes, grèves, saisies ou contraintes par la force publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, empêchements climatiques graves et les événements imprévisibles d'origine naturelle. Elle s'efforcera néanmoins de tout mettre en œuvre pour venir en aide au bénéficiaire.

6.9 Les opérations de campagne de rappel, de pose d'accessoires, de peinture, ne donnent pas droit aux prestations du présent contrat.

6.10 Ne donnent pas lieu à notre intervention, dans tous les cas, les prestations qui n'ont pas été demandées au moment de la panne, ou qui n'ont pas été organisées par nos soins ou en accord avec nous.

6.11 Circonstances exceptionnelles : nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des services en cas de guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, désintégration du noyau atomique ou autre cas de force majeure, ni des retards dans l'exécution des services pour les mêmes causes.

7. Prescription

Toute action découlant de la présente convention de services est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Nous intervenons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- Vos nom(s) et prénom(s),
- L'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- Le numéro d'immatriculation et le modèle de votre camping-car.

Dans tous les cas, vous devez :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : +32 (0)3 29 39 62 80
- Ou nous envoyer votre demande par mail à : info@starmobilservices.com ou assistance@starmobilservices.com
- Obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs à votre contrat,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

En cas de fausse déclaration, l'article L 113.8 prévoit la nullité du contrat. Les primes payées nous demeureront alors acquises.

8. Conditions et modalités d'application

8.1 Conditions de souscription : les abonnements peuvent être souscrits au bénéfice de personnes physiques ayant leur domicile France, en Principauté de Monaco et d'Andorre.

8.2 Prise d'effet - Durée : ces abonnements prennent effet à partir de la date et pendant toute la durée de couverture mentionnée par le souscripteur du contrat.

8.3 Modifications d'adresse / remplacement du camping-car : vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant votre adresse et, en cas de remplacement, l'immatriculation de votre nouveau camping-car.

8.4 Résiliation / Remboursement anticipé du contrat :

Sur simple demande écrite de votre part, nous vous remboursons au prorata la quote part de votre contrat non utilisé, en cas de vente du camping-car, de vol ou de décès.

9. Procédure de réclamation – Médiation des litiges de la consommation

Toute réclamation sera adressée par l'acheteur au vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de l'établissement de ce dernier figurant sur le bon de commande. Elle sera traitée dans les meilleurs délais par le vendeur. De plus, conformément à l'article 612-1 du Code de la consommation, l'acheteur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au vendeur. A cet effet, le médiateur de la consommation proposé par le vendeur à l'acheteur est CM2C et ce dispositif de médiation peut être joint par : [voie électronique : www.cm2c.net](http://www.cm2c.net)

ou par voie postale : CM2C- Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice - 14 Rue Saint Jean 75017 – Paris

10. Informations légales sur les données à caractère personnel

Toutes les données à caractère personnel qui sont demandées à l'occasion de la souscription sont traitées par Star Mobil Services. Ces données sont indispensables à la conclusion, l'exécution et la gestion du contrat. Ces données peuvent être traitées par Star Mobil Services – voire par des tiers – pour effectuer toute opération relative à la gestion des clients, à la prospection commerciale, à la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus, à l'élaboration de statistiques commerciales, à l'actualisation des fichiers de prospection de Star Mobil Services par l'organisme ou la personne ou le département de Star Mobil Services en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle, à la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition, à la gestion des impayés et du contentieux, à la gestion des réclamations ou encore à la surveillance des fraudes. Pour plus d'informations sur le traitement de ses données personnelles, le bénéficiaire se référera à la politique de protection des données personnelles de Star Mobil Services affichée et disponible dans son établissement et sur son site Internet ou dont il pourra obtenir une copie sur simple demande par e-mail (dpo@starmobilservices.com) ou à l'adresse indiquée dans ce présent contrat.

En tout état de cause, le bénéficiaire dispose des droits suivants :

- droit d'accès à ses données personnelles qui figurent dans la base de données de Star Mobil Services,
- droit de rectification ou d'effacement de ses données, étant précisé que ce droit pourra être limité au regard des obligations contractuelles et/ou légales de Star Mobil Services,
- droit de limitation au traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation et notamment par l'article 18 du Règlement 2016-679 Général sur la Protection des Données (RGPD),
- droit de portabilité de ses données,
- droit d'opposition à la collecte et au traitement de ses données pour motifs légitimes,
- droit d'opposition à l'utilisation de ses données à des fins de prospection commerciale par Star Mobil Services,
- droit de retirer son consentement à tout moment, pour les traitements pour lesquels le vendeur a collecté son consentement.

Il peut exercer ces droits, sans frais, en adressant à Star Mobil Services une demande accompagnée d'un justificatif d'identité par e-mail (dpo@starmobilservices.com) ou à l'adresse indiquée dans ce présent contrat.

Le bénéficiaire dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Naturellement, le vendeur est à sa disposition en cas de difficulté quelconque afin de trouver une solution amiable.

Le bénéficiaire peut donner des directives générales ou particulières à un tiers de confiance certifié par la CNIL ou le vendeur, relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès. Il peut également désigner une personne chargée de leur exécution et les modifier à tout moment. En l'absence de directives données de son vivant, ses héritiers auront la possibilité d'exercer certains droits, en particulier le droit d'accès.

Les garanties du présent contrat sont couvertes par



13, allée n°4, Zone Inova 3000
F-88150 Thaon les Vosges / France
+33 (0)3 29 39 62 80
info@starmobilservices.com
assistance@starmobilservices.com
www.starmobilservices.com