PRISE EN CHARGE : CE QUE VOUS POUVEZ RÉCLAMER

Quand une panne anormale ou prématurée touche votre auto, la marque doit assumer tout ou partie des frais. C'est la garantie légale contre les vices cachés. *Auto Plus* vous indique comment calculer le juste montant de cette participation.

Faites vos comptes

> Si votre auto a moins de 5 ans, ne transigez pas avec les taux de prise en charge indiqués dans le tableau ci-dessous.
> Entre 5 et 8 ans, vous pouvez accepter une offre inférieure de 10 à 20 % à ce barème.
> Au-delà de 8 ans, l'espoir s'amenuise. Les rares gestes accordés le sont pour des voitures totalisant peu de kilomètres au compteur et ayant été parfaitement entretenues.

Exemple n° 1 : le turbo lâche à 83 000 km (facture : 1 200 €)
Le barème indique une participation constructeur allant de 100 % (50 000 km) à 50 % (100 000 km). Elle baisse ainsi de 1 % tous les 1 000 km. L'avarie survenant 33 000 km après le seuil des 100 %, retirez 33 %. Vous obtenez 67 % de prise en charge, que vous arrondissez à la dizaine supérieure pour réclamer 70 % de "remise" sur la facture totale (main-d'œuvre comprise), soit 840 €.

Exemple n° 2 : la vanne EGR rend l'âme à 124 000 km (350 €)
Le barème indique que la participation passe de 50 % (100 000 km) à 0 % (200 000 km, durée de vie normale de la pièce). Ici, elle diminue donc de 1 % tous les 2 000 km. L'avarie se produisant 24 000 km après le cap des 50 %, déduisez 12 % (24 000 divisés par 2 000). Vous obtenez 38 % de prise en charge, que vous pouvez arrondir à 40 %. Soit un remboursement de 140 €.

Ce barème exclusif Auto Plus, établi en collaboration avec notre expert automobile Antoine Jacquot et plusieurs de ses confrères, est utilisé devant les tribunaux. Une référence donc pour calculer la participation que doit vous octroyer le constructeur.

MOTEUR

DURÉE DE VIE NORMALE (EN KM)		PRISE EN CHARGE DE 100 % SI PANNE À… KM	PRISE EN CHARGE DE 50 % SI PANNE À… KM
REFROIDISSEMENT			
Joint de culasse	⚠ 200 000	50 000	80 000
Pompe à eau [1], radiateur, ventilateur	200 000	60 000	100 000
Courroie d'entraînement	100 000	20 000	50 000
CULASSE, DISTRIBUTION			
Arbre à cames, culasse, culbuteur, soupape	300 000	60 000	150 000
Poussoir de soupape	200 000	40 000	100 000
Galet tendeur	100 000	30 000	Variable [1]
BLOC MOTEUR			
Bielle, vilebrequin	300 000	100 000	200 000
Chemises coussinet, piston	300 000	50 000	150 000
Segmentation	250 000	50 000	100 000
ALIMENTATION, INJECTION			
Calculateur d'injection	250 000	80 000	130 000
Débitmètre, injecteurs, pompe de gavage et HP, régulateur de pression, rampe d'injection, turbo, vanne EGR	200 000	50 000	100 000
Bougie de préchauffage	100 000	30 000	50 000
Bobine d'allumage	150 000	50 000	100 000
SYSTÈME D'ÉCHAPPEMENT			
Filtre à particules	150 000	50 000	Variable [2]
Catalyseur	150 000	30 000	80 000
EMBRAYAGE			
Volant moteur	200 000	60 000	100 000
Butée, disque, mécanisme	⚠ 150 000	30 000	80 000
Emetteur et récepteur d'embrayage	150 000	40 000	80 000
TRANSMISSION			
Boîte de vitesses mécanique, boîte de transfert	⚠ 250 000	60 000	120 000
Boîte de vitesses automatique	250 000	50 000	130 000
Arbre de transmission	150 000	30 000	80 000

FREINAGE

DURÉE DE VIE NORMALE (EN KM)		PRISE EN CHARGE DE 100 % SI PANNE À… KM	PRISE EN CHARGE DE 50 % SI PANNE À… KM
Etrier de frein AV et AR	⚠ 250 000	50 000	120 000
Assist. de freinage, maître-cylindre	⚠ 200 000	50 000	100 000
Disque avant	⚠ 100 000	20 000	50 000
Plaquette avant	⚠ 30 000	5 000	10 000
Capteur, centrale ABS	250 000	50 000	150 000

ÉLECTRICITÉ, ÉLECTRONIQUE

DURÉE DE VIE NORMALE (EN KM)		PRISE EN CHARGE DE 100 % SI PANNE À… KM	PRISE EN CHARGE DE 50 % SI PANNE À… KM
DÉMARREUR			
Contacteur démarreur	200 000	60 000	120 000
Démarreur	⚠ 150 000	50 000	80 000
Alternateur	150 000	40 000	80 000
BOÎTIER ÉLECTRONIQUE			
Calculateurs divers	300 000	80 000	130 000
Calculateur ABS, ESP ou AFU	250 000	50 000	120 000
AIRBAGS			
Calculateur, capteur	250 000	80 000	130 000
Coussin gonflable	10 ans	60 000/3 ans	100 000/5 ans
CLIMATISATION			
Compresseur, condenseur, évaporateur, module électro.	200 000	40 000	120 000
CHAUFFAGE, HABITACLE			
Radiateur de chauffage	150 000	60 000	100 000
Volet de commande	250 000	50 000	120 000
Verrouillage centralisé	250 000	50 000	100 000
Moteur de lève-vitres	200 000	60 000	120 000
Toit ouvrant	200 000	60 000	100 000
Autoradio, lecteur CD, GPS	250 000	80 000	120 000

TRAINS ROULANTS

DURÉE DE VIE NORMALE (EN KM)		PRISE EN CHARGE DE 100 % SI PANNE À… KM	PRISE EN CHARGE DE 50 % SI PANNE À… KM
DIRECTION			
Crémaillère	300 000	60 000	150 000
Pompe d'assistance	200 000	50 000	100 000
PNEUS AVANT			
Traction	40 000	5 000	20 000
Propulsion	50 000	5 000	30 000
LIAISON AU SOL AVANT			
Moyeux	250 000	100 000	150 000
Rotule	150 000	30 000	60 000
Bras de suspension, roulement	150 000	50 000	80 000
Amortisseur	100 000	30 000	50 000
PNEUS ARRIÈRE			
Traction	60 000	5 000	30 000
Propulsion	40 000	5 000	20 000
LIAISON AU SOL ARRIÈRE			
Moyeux	250 000	100 000	150 000
Articulations	150 000	50 000	70 000
Bras de suspension, roulement	150 000	50 000	100 000
Amortisseur	120 000	30 000	60 000

⚠ *La durée de vie de cet organe évolue selon le type d'utilisation de la voiture. Il faut abaisser le seuil kilométrique de prise en charge de 20 % pour un usage en ville quasi exclusif, et l'augmenter de 20 % en cas d'utilisation majoritairement hors agglomération.*

SACHEZ RÉCLAMER VOTRE DÛ

Pour vous assurer que votre courrier fera mouche, utilisez notre lettre type. Et basez-vous sur notre barème exclusif pour être certain de réclamer la prise en charge juste.
Ce courrier est à envoyer impérativement en recommandé avec accusé de réception. Sans réponse ou si celle-ci est négative, renouvelez votre envoi tous les mois.

BATTEZ-VOUS ! Le courrier à envoyer en recommandé

[Prénom NOM] [Paris], le [XX XXXXXX] 2014
[Adresse postale]

Automobiles [MARQUE] - Service relation clientèle
Objet : panne sur [Marque Modèle Version (N° série)]
Madame, Monsieur,
J'ai acquis en date du [XX/XX/XXXX] le véhicule identifié ci-dessus, mis en circulation le [XX/XX/XXXX]. Ce dernier a [toujours ? régulièrement ?] été entretenu et utilisé dans le respect des préconisations du constructeur (voir les copies ci-jointes des factures d'entretien et des réparations en lien avec le problème).
Ce véhicule a subi le [XX/XX/XXXX, à XX XXX km] une avarie sur [pièces incriminées]. Une telle panne, à un kilométrage si faible par rapport à la durée de vie de cet organe, est un événement totalement anormal, qui ne peut résulter que d'un défaut de conception ou de fabrication du ou des élément(s) en cause. Elle s'apparente donc à un vice caché au sens des articles 1641 et suivants du code civil.
En conséquence, je vous saurai gré de bien vouloir prendre en charge [intégralement / à hauteur de XX % la facture totale (pièces et main-d'œuvre)] de la remise en état de mon véhicule.
Dans le cas où l'auto n'est pas encore réparée, ajoutez :
Je vous prie donc de donner immédiatement des instructions à votre concessionnaire (ou agent) afin qu'il me livre ma voiture, dûment réparée, dans les meilleurs délais.
En cas de refus de votre part, ma protection juridique mandatera un expert pour conduire une expertise du véhicule, et notamment des pièces incriminées.
Dans cette attente, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Prénom NOM
Signature



N.SOLER

1. Sur certains moteurs, les constructeurs préconisent de changer une ou plusieurs pièces (galet tendeur, pompe à eau) en même temps que la courroie de distribution. Leur niveau de prise en charge s'aligne alors sur celui de cette dernière (en fonction de l'éloignement de l'échéance de son remplacement, qui varie beaucoup d'une marque et d'un modèle à l'autre).
2. Varie selon le kilométrage de remplacement préconisé par le constructeur.