

# **CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE**

## **AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2012**

### **I. Conditions d'ouverture des droits (à partir du 01/01/2012)**

#### **En cas de panne**

Votre Volkswagen doit avoir été achetée neuve après le 01/01/1992 et doit être immatriculée en France. Elle ne doit pas avoir été modifiée ni utilisée en compétition. Pour bénéficier du droit à l'assistance pendant la période de garantie constructeur (garantie conventionnelle), il suffit de respecter le Plan d'Entretien défini par le constructeur. Pour bénéficier du droit à l'assistance en cas de panne au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen au minimum tous les 24 mois ou 30 000 kilomètres (au premier des deux termes atteint). Chaque 'Service Entretien' réalisé chez l'un des Réparateurs Agréés Volkswagen prolonge le droit à l'assistance jusqu'au prochain 'Service Entretien'. S'il arrivait que vous ne bénéficiiez plus de l'assistance, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Volkswagen.

#### **En cas d'accident**

Votre Volkswagen doit être immatriculée en France et accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Pour bénéficier du droit à l'assistance en cas d'accident, votre Volkswagen doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans.

### **II. Conditions et modalités de l'Assistance**

Volkswagen Assistance s'engage à intervenir 24h/24, y compris les week-ends et jours fériés, dans les meilleurs délais possibles, compte tenu des disponibilités locales du moment. En aucun cas, Volkswagen Assistance et/ou Volkswagen France (Division de Volkswagen Group France s.a.) ne pourront être rendus responsables des manquements ou contretemps liés à l'exécution de leurs obligations au titre de la présente Assistance, qui résulteraient de cas de force majeure tels que définis par la jurisprudence, notamment grèves, saisies, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, etc.

Il est rappelé que Volkswagen Assistance ne peut agir que dans la limite des accords donnés par les autorités locales. Elle ne sera pas tenue d'intervenir en cas d'infraction aux législations en vigueur.

Dans tous les cas, Volkswagen Assistance n'interviendra pas sur des véhicules modifiés, utilisés en compétition ou ayant participé à des courses, concours de vitesse ou d'adresse, à leurs essais préparatoires ou à toute autre compétition. Volkswagen Assistance n'interviendra pas lors d'incidents nécessitant la mise en place d'un grutage, d'un treuillage ou l'intervention de services médicaux, de sécurité ou de police

Après vous être fait connaître, vous devez fournir à l'opérateur Volkswagen Assistance les éléments suivants :- nom et adresse du propriétaire,- modèle du véhicule,- numéro dans la série du type (numéro de châssis),- date de première mise en circulation,- date, kilométrage et les coordonnées du Réparateur Agréé ayant effectué la dernière révision.

### **Cas particuliers**

Les autoroutes et voies assimilées (voies express, périphériques, etc.) font l'objet d'une réglementation particulière en matière de dépannage et remorquage. Si une panne ou un accident survient sur l'un de ces types d'axes routiers, votre recours serait de contacter la gendarmerie du secteur qui fera le nécessaire : dans ce cas, et seulement dans ce cas précis, Volkswagen Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de panne seulement (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Volkswagen vous sera toutefois remboursée par Volkswagen Assistance. Les prestations délivrées par Volkswagen Assistance sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement en cas de panne, selon les modalités ci-après définies.

### **En cas de panne**

Votre Volkswagen est immobilisée sur le lieu où la défaillance mécanique et/ou électronique s'est produite, et à partir duquel un dépannage sur place et/ou un remorquage est nécessaire pour effectuer le diagnostic et les réparations.

La prestation n'est pas assurée dans les cas suivants :

- lorsque l'immobilisation de votre Volkswagen résulte d'opérations planifiées (entretien, contrôle, révision, pose d'accessoires, remplacement de pièces d'usure),
- lorsque les immobilisations sont dues à l'absence ou à la mauvaise qualité du carburant, des lubrifiants et autres liquides ou produits nécessaires au fonctionnement du véhicule,
- lorsque les défaillances mécaniques découlent de la non-exécution immédiate des travaux recommandés lors de la visite précédente,
- lorsque les immobilisations sont consécutives à un accident, un vol, un acte de vandalisme ou un incendie découlant d'un événement extérieur,
- lorsque les immobilisations sont dues à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant monté hors des usines du constructeur et/ou du réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen.

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par Volkswagen Assistance, ou en accord avec elle, ne donneront pas droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute), ou au versement d'une indemnité correspondante. En toute hypothèse, vous devrez fournir, à titre de justificatifs, les originaux des factures acquittées dans ce cadre. Les

frais que vous auriez dû normalement supporter ne pourront en aucun cas être mis à la charge de Volkswagen Assistance (carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu sur le lieu de la panne, de même que, hors de la période de garantie constructeur de deux (2) ans, le prix des pièces de rechange et de la main-d'œuvre pour assurer la suppression de la panne).

## **En cas d'accident**

Votre Volkswagen présente un dommage consécutif à un accident de la route. La prestation n'est pas assurée pour les véhicules de location de courte ou de longue durée.

## **III. Prestations**

### **En cas de panne**

#### **1. Dépannage-remorquage :**

Si la réparation n'est pas possible sur place, votre Volkswagen est remorquée vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la panne ou celui de votre choix du client dans un rayon de 30 km en France métropolitaine.

#### **2. Véhicule de remplacement :**

Si l'intervention sur votre Volkswagen nécessite une immobilisation supérieure à trois (3) heures, un véhicule particulier de location d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) est mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de cinq (5) jours au maximum (la durée de mise à disposition sera fonction de la complexité de la panne). Les assurances facultatives, le rachat de franchise et les frais de carburant du véhicule de location restent à votre charge. L'exécution de cette prestation ne pourra pas être exigée s'il s'avère que les conditions de location définies par les loueurs ne peuvent pas être remplies. Cette prestation ne pourra en tout état de cause intervenir qu'à l'issue du remorquage du véhicule en panne jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic du véhicule par ce Réparateur Agréé Volkswagen.

En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédée le prêt.

#### **3. Acheminement :**

Si votre Volkswagen est immobilisée à la suite d'une 'panne' et ne peut être réparée dans la journée, Volkswagen Assistance peut, à votre demande, assurer votre acheminement ainsi que, le cas échéant, celui de vos passagers, vers votre domicile habituel ou vers votre lieu de destination, en prenant en charge : les frais de train (1<sup>e</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 €

TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. Non valable pour les auto-stoppeurs.

#### **4. Récupération de votre Volkswagen réparée :**

Pour vous permettre de récupérer votre Volkswagen réparée, Volkswagen Assistance prend en charge : les frais de train (1<sup>e</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 € TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

#### **5. Hébergement :**

Dans le cas où vous vous trouveriez à plus de 100 kilomètres de votre lieu de résidence, une prise en charge de vos frais d'hébergement pourra être effectuée par Volkswagen Assistance. Cette participation s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite d'une (1) nuit à concurrence de cent-vingt euros toutes taxes comprises (120 € TTC) par personne (petit-déjeuner inclus).

Les prestations 2, 3, 4 et 5 ne sont pas cumulables.

#### **6. Assistance valable dans 35 pays d'Europe :**

En cas de panne, toutes ces prestations d'assistance sont accordées en France métropolitaine, ainsi que dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, mais également dans les pays suivants :

Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

#### **En cas d'accident Deux cas de figure peuvent se présenter :**

**Cas n° 1 :** selon votre appréciation, votre Volkswagen vous semble pouvoir rouler dans de bonnes conditions de sécurité.

**1.** Volkswagen Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'accident.

**2.** Vous êtes contacté par le Réparateur Agréé Volkswagen dans les plus brefs délais afin de :

**a.** Faire un premier état des lieux (état du véhicule, évolution, etc.).

**b.** Vous conseiller sur la marche à suivre.

**c.** Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre Volkswagen par ce Réparateur Agréé Volkswagen.

**3.** Volkswagen Assistance vous rappelle ensuite pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Réparateur Agréé Volkswagen et confirmer l'état roulant de votre Volkswagen.

**4.** À votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Volkswagen est prise en charge dans les plus brefs délais.

**5.** Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Volkswagen vous accompagne tout au long du dossier.

Une solution de mobilité vous est proposée par votre réparateur agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transports en commun...).

**Cas n° 2 :** votre Volkswagen est immobilisée.

**1.** Volkswagen Assistance vous informe de l'arrivée du dépanneur pour un remorquage gratuit de votre Volkswagen vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'accident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km en France métropolitaine).

**2.** Vous bénéficiez alors du remorquage gratuit de votre Volkswagen vers le Réparateur Agréé Volkswagen déterminé.

**3.** A votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Volkswagen est prise en charge dans les plus brefs délais.

**4.** Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Volkswagen vous accompagne tout au long du dossier.

En cas d'accident, les prestations Volkswagen Assistance seront uniquement accordées par les Réparateurs Agréés Volkswagen adhérents au programme 'Volkswagen Assistance Accident', en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

Une solution de mobilité vous est proposée par votre réparateur agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transports en commun...).

**Limite des services :** les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location de courte ou de longue durée) bénéficieront d'une offre limitée à la réparation sur place et au remorquage (paragraphe III point 1).