

# Conditions Générales d'Assistance Volkswagen : Programme "Fidélité" et "Plus"



Service

Ces conditions s'appliquent :

- aux modèles Touareg et Arteon ;
- aux modèles ID de plus de 3 ans après leur mise en circulation<sup>1</sup> ;
- aux autres modèles mis en circulation à partir du 01/01/2023<sup>2</sup>.

## I. Conditions d'ouverture des droits

### En cas de panne, crevaison, vol, vandalisme, ou événement ne résultant pas d'une défaillance produit :

Les conditions suivantes doivent être respectées :

- Votre Volkswagen doit avoir été achetée neuve après le 01/01/1992 et être immatriculée en France métropolitaine.
- Pendant les 2 ans de garantie contractuelle, le Plan d'Entretien défini par Volkswagen doit être respecté. Un Service Entretien chez un Réparateur Agréé Volkswagen prolonge gratuitement l'assistance jusqu'au prochain entretien ou au maximum 24 mois.
- Si vous n'aviez plus accès à l'assistance Volkswagen, un Service Entretien chez un Réparateur Agréé Volkswagen la rétablit jusqu'au prochain entretien ou au maximum 24 mois.

### En cas d'accident :

Les conditions suivantes doivent être respectées :

- Votre Volkswagen doit être immatriculée en France métropolitaine.
- Votre Volkswagen doit avoir une date de première mise en circulation de moins de 8 ans.
- Votre Volkswagen doit avoir été accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco.

## II. Conditions et modalités de l'assistance

Volkswagen Assistance s'engage à intervenir 24 h/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) ne pourront être tenus 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 l'article 1218 du Code Civil et interprété par la jurisprudence, notamment les catastrophes naturelles, grèves, saisies, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, etc.

(1) Les modèles "ID" jusqu'à 3 ans après leur mise en circulation bénéficient d'un programme d'assistance spécifique. Se reporter aux conditions générales correspondantes disponibles sur le site de la marque. (2) Les modèles non mentionnés mis en circulation jusqu'au 31/12/2022 bénéficient d'un programme d'assistance spécifique. Se reporter aux conditions générales correspondantes disponibles sur le site de la marque.

Après vous être fait connaître, vous devez fournir à l'opérateur Volkswagen Assistance les éléments suivants :

- Immatriculation du véhicule.
- Nom et adresse du propriétaire.
- Modèle du véhicule<sup>3</sup>.
- Numéro de châssis du véhicule<sup>3</sup>.
- Date de première mise en circulation<sup>3</sup>.
- Date et kilométrage du dernier entretien<sup>3</sup>.

Si des prestations d'assistance autres que le dépannage/remorquage étaient nécessaires, leur prise en charge ultérieure serait subordonnée à l'accord express et préalable de Volkswagen Assistance, seule habilitée à cet effet. Aucune indemnité ne sera versée par l'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 selon les modalités ci-après définies.

### **Assistance sur autoroutes et autres 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, une crevaison, une erreur humaine, un vol, un vandalisme ou un accident survient sur l'un de ces types d'axes routiers, votre recours serait de contacter la gendarmerie du secteur (via une borne de couleur orange, en contactant le 112 ou via l'application téléphone SOS Autoroute) 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, de crevaison, d'erreur humaine, vol ou vandalisme seulement (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Volkswagen vous sera toutefois remboursée par Volkswagen Assistance.

### **Assistance valable à l'étranger dans 39 pays d'Europe**

Les prestations d'assistance (hors cas d'accident) sont accordées en France métropolitaine, ainsi que dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, mais également dans les pays suivants (sauf accident) : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie (+ Sardaigne, Sicile), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (+ îles des Açores, Madère), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Cité du Vatican.

Les prestations délivrées par Volkswagen Assistance sont des prestations d'assistance, accordées exclusivement selon les modalités ci-après définies.

(3) Si vous appuyez sur le bouton (clé plate) qui se trouve au plafonnier de votre véhicule (si celui-ci en est équipé), ces informations seront automatiquement collectées par Volkswagen Assistance.

### III. Définition des événements couverts

**Crevaision :** Votre Volkswagen a subi une crevaision simple ou multiple non liée à un accident.

**Panne :** Votre Volkswagen est immobilisée suite à une défaillance mécanique, électrique ou électronique.

**Événement ne résultant pas d'une défaillance produit :** Votre Volkswagen est immobilisée suite à une défaillance mécanique, électrique ou électronique dont l'origine est exogène au véhicule.

**Vandalisme :** Votre Volkswagen a subi un dommage lié à un acte de malveillance par un tiers.

**Vol :** Votre Volkswagen a subi une soustraction frauduleuse par autrui.

**Accident :** Votre Volkswagen présente un dommage consécutif à un fait fortuit de la circulation.

### IV. Exclusions

#### **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.
- 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.
- 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.
- N'interviendra pas en cas d'incident concernant uniquement un dispositif attelé au véhicule.

#### **Une prestation ne pourra être assurée ou pourra s'interrompre dès constatation 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 défaillances mécaniques et/ou électroniques découlent de la non-exécution immédiate des travaux recommandés lors de la visite précédente.
- Lorsque l'immobilisation est due à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant modifié ou monté hors des usines du Constructeur et/ou du réseau de Réparateurs agréés Volkswagen.

## V. Prestations

Pour une sélection de véhicules, des prestations complémentaires au programme "Fidélité" sont proposées dans le cadre du programme Volkswagen Assistance "Plus".

### **Comment savoir si votre véhicule est couvert par le programme Volkswagen Assistance "Fidélité" ou "Plus" ?**

Votre véhicule est couvert par le programme Volkswagen Assistance "Fidélité" dès lors que celui-ci a été mis à la circulation à partir du 01/01/2023. Les Volkswagen Touareg et Arteon mis en circulation avant le 01/01/2023 sont également couverts par le programme Volkswagen Assistance "Fidélité".

Par ailleurs, les Volkswagen Touareg et Arteon mis en circulation après le 01/01/2023 sont couverts par le programme Volkswagen Assistance "Plus", tout comme les véhicules de la gamme ID de plus de 3 ans après leur mise en circulation.

### **Exclusions relatives au remboursement de prestations :**

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). De plus, aucune indemnité correspondante ne sera versée au client. 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 (travaux de réparation, carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu sur le lieu de la panne).

### **Définition des prestations et plafond**

#### **Dépannage-remorquage :**

Votre Volkswagen est remorquée vers le Partenaire Volkswagen Service le plus proche du lieu de l'incident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km), si la réparation sur place n'est pas possible.

#### **Véhicule de remplacement :**

Si l'intervention sur votre Volkswagen nécessite une immobilisation supérieure à 3 heures, un véhicule de remplacement d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) peut être mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales.

La durée de prêt du véhicule de remplacement varie selon l'événement et le programme d'assistance, selon les informations du tableau des prestations ci-après.

Les assurances facultatives, le rachat de franchise et les frais de carburant du véhicule de remplacement restent à votre charge. L'exécution de cette prestation ne pourra être exigée s'il s'avère que les conditions de location définies par les loueurs ne peuvent pas être remplies. Sauf autorisation expresse de Volkswagen Assistance, votre véhicule de remplacement sera à rendre en fin de location obligatoirement à l'agence qui a consenti le prêt.

**Acheminement :**

Si votre Volkswagen est immobilisée 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>re</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de 4 heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 € TTC) par personne ou huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) par personne si votre véhicule est couvert par le programme Volkswagen Assistance Plus.

**Récupération de votre Volkswagen réparée :**

Pour vous permettre de récupérer votre Volkswagen réparée, Volkswagen Assistance prend en charge : les frais de train (1<sup>re</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de 4 heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 € TTC) pour une personne ou huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) si votre véhicule est couvert par le programme Volkswagen Assistance Plus.

**Rapatriement de votre Volkswagen réparée :**

Si la 1<sup>re</sup> mise en circulation de votre Volkswagen est de moins de 3 ans (5 ans si couvert par Volkswagen Assistance Plus), rapatriement de votre véhicule à votre domicile ou chez le partenaire du réseau Volkswagen de votre choix, dans la limite de mille huit cents euros toutes taxes comprises (1 800 € TTC).

**Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger<sup>4</sup> :**

Si la 1<sup>re</sup> mise en circulation de votre Volkswagen est de moins de 3 ans (5 ans si couvert par Volkswagen Assistance Plus) et que le véhicule ne peut être réparé avant la fin de votre séjour, rapatriement de celui-ci vers le partenaire du réseau Volkswagen France de votre choix dans la limite de deux mille euros toutes taxes comprises (2 000 € TTC).

**Frais de liaison :**

En cas de panne, Volkswagen Assistance prend en charge les frais de taxi à hauteur de trois cents euros toutes taxes comprises (300 € TTC) pour permettre au bénéficiaire de faire ses transferts vers l'un des lieux les plus proches suivants : l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Partenaire Volkswagen Service.

**Hébergement :**

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation, sur la base d'une participation de cent cinquante euros toutes taxes comprises (150 € TTC par personne et par nuit) au maximum (250 € TTC par personne et par nuit si votre véhicule est couvert par Volkswagen Assistance Plus) et dans la limite de 5 nuits.

Limite des services : les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location courte durée, transport payant de personnes) ne pourront bénéficier que d'une offre limitée : dépannage-remorquage.

(4) Se reporter aux pays listés dans le chapitre II, paragraphe "Assistance valable à l'étranger dans 39 pays d'Europe". Hors France, Andorre et Monaco.

## TABLEAUX DES PRESTATIONS COUVERTES PAR ÉVÉNEMENT

### PROGRAMME VOLKSWAGEN ASSISTANCE " FIDÉLITÉ " :

Modèles Touareg et Arteon mis en circulation avant le 01/01/2023,  
ainsi que les modèles mis en circulation à partir du 01/01/2023 (sauf ID)

<b>PANNE</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 5 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	✓
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>ÉVÉNEMENT NE RÉSULTANT PAS D'UNE DÉFAILLANCE PRODUIT</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 2 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>CREVAISON</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 2 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>VANDALISME</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>VOL</b>	Dépannage	
	Remorquage	
	Véhicule de remplacement	
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	✓
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	
<b>ACCIDENT</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	
	Acheminement	
	Récupération de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	✓
	Frais de liaison	
	Hébergement	

**PROGRAMME VOLKSWAGEN ASSISTANCE " PLUS " :**

Uniquement les modèles Touareg et Arteon mis en circulation à partir du 01/01/2023,  
ainsi que les modèles ID de plus de 3ans après leur mise en circulation.

<b>PANNE</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 5 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	✓
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>ÉVÉNEMENT NE RÉSULTANT PAS D'UNE DÉFAILLANCE PRODUIT</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 2 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>CREVAISON</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 2 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>VANDALISME</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>VOL</b>	Dépannage	
	Remorquage	
	Véhicule de remplacement	
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓
<b>ACCIDENT</b>	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓ 10 jours ouvrés maximum
	Acheminement	✓
	Récupération de votre Volkswagen réparée	✓
	Rapatriement de votre Volkswagen réparée	
	Rapatriement de votre Volkswagen non réparée depuis l'étranger	✓
	Frais de liaison	✓
	Hébergement	✓