

Conditions Générales d'Assistance Volkswagen : Programme "Standard"



Service

Ces conditions s'appliquent aux véhicules mis en circulation avant le 01/01/2023 (sauf modèles Touareg, Arteon & ID)¹.

I. Conditions d'ouverture des droits

En cas de panne :

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'avez 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 Touareg, Arteon, ID et autres modèles non mentionnés mis en circulation à partir du 01/01/2023 bénéficient de programmes d'assistance spécifiques. 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 véhicule².
- Numéro de châssis du véhicule².
- Date de première mise en circulation².
- Date et kilométrage du dernier entretien².

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, ou un accident survenait 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 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, accordées exclusivement selon les modalités ci-après définies.

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.

(2) 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

Panne :

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

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.

Les événements suivants ne sont pas couverts par ce programme d'assistance :

- Crevaison.
- Événement ne résultant pas d'une défaillance produit.
- Vandalisme.
- Vol.

V. Prestations

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 30km), 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, 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^{re} 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.

Récupération de votre Volkswagen réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre Volkswagen réparée, Volkswagen Assistance prend en charge : les frais de train (1^{re} 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.

Frais de liaison :

En cas de panne, Volkswagen Assistance prend en charge les frais de taxi à hauteur de cent euros toutes taxes comprises (100 € 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 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.

TABLEAUX DES PRESTATIONS COUVERTES PAR ÉVÉNEMENT

PROGRAMME VOLKSWAGEN ASSISTANCE " STANDARD " :		
Uniquement les véhicules mis en circulation avant le 01/01/2023 (sauf Touareg, Arteon & ID)		
	PANNE	ACCIDENT
Dépannage	✓	✓
Remorquage	✓	✓
Véhicule de remplacement	✓ 5 jours ouvrés maximum	
Acheminement	✓	
Récupération de votre utilitaire Volkswagen réparé	✓	
Frais de liaison	✓	
Hébergement	✓	