



Roadside Assistance for **Volkswagen ID. Family**

Conditions générales

Consommation d'électricité moyenne en kWh/100 km: 17,4 (combiné) ; émissions de CO2 en g/km: 0; classe d'efficacité: A+++

Contenu

À tout moment et quasiment partout en Europe. En cas de panne, d'accident, de vandalisme ou de vol (de pièces), la garantie de mobilité pour la gamme Volkswagen ID. couvre l'organisation et les coûts* des services indiqués dans la mesure du respect des conditions suivantes**.



Prestations de la Roadside Assistance

- ✓ Assistance téléphonique par notre centre d'appel
- ✓ Service de dépannage sur place
- ✓ Assistance pour le chargement de la batterie haute tension ainsi que de la batterie 12 Volt du véhicule
- ✓ Remorquage du véhicule
- ✓ Récupération du véhicule
- ✓ Frais de transport
- ✓ Mobilité de remplacement (par ex. taxi, car sharing, transports publics, véhicule de remplacement ou de location) ou frais de rapatriement / frais de voyage par exemple en train, en avion ou en ferry
- ✓ Frais d'hébergement
- ✓ Frais d'immobilisation dans un garage ou chez un partenaire de service agréé
- ✓ Aide en cas de vandalisme si la poursuite du voyage n'est pas possible ou est interdite
- ✓ Aide en cas de vol de pièces du véhicule ou du véhicule complet si la poursuite du voyage n'est pas possible ou est interdite

* Les paiements pour les prestations non utilisées sont exclus.

** Volkswagen se réserve le droit de modifier des contenus ou prestations de la garantie de mobilité Volkswagen sans message préalable.

*** La forme masculine, féminine et diverse est toujours incluse dans le texte. Pour des raisons de lisibilité, on utilisera ci-après la forme masculine et on complètera en pensée en conséquence.

Conditions

1. Une assistance est apportée dans le cas des événements suivants

Le donneur de garantie de la garantie de mobilité est

Losch Import S.à r.l.
5, rue des Joncs
L-1818 Howald

Les prestations sont fournies si le conducteur (m/f/d)*** du véhicule concerné ne peut pas reprendre la conduite en raison d'une panne, d'un accident, d'un incident causé par soi-même, d'un vol (véhicule ou pièces) ou d'un acte de vandalisme.

Tous les autres événements en plus des pannes techniques, tels que les pannes auto-infligées, les accidents, le vol (de pièces) ou le vandalisme sont éligibles à tous les services décrits dans les présentes conditions générales.

Pour les dommages causés par la prestation des services, pour lesquels une réclamation peut être introduite contre le prestataire, veuillez vous référer aux contacts de gestion des sinistres d'ARC Europe.

ARC Europe fournit toutes les prestations au nom de Volkswagen AG.

Les droits accordés au bénéficiaire par la Garantie Mobilité s'appliquent en plus des droits de garantie légale. La garantie ne limite pas les droits légaux du bénéficiaire en qualité d'acquéreur du véhicule en cas de défauts contre le vendeur du véhicule et les éventuelles réclamations en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits contre le garant en tant que constructeur du véhicule.

Les droits accordés au bénéficiaire dans le cadre de la garantie mobilité, s'appliquent en sus des droits liés aux garanties légales. En présence de défauts, le Service Assistance ne restreint pas les droits légaux du bénéficiaire en tant qu'acheteur du véhicule à l'encontre du vendeur du véhicule et les droits éventuels au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux contre le garant en tant que constructeur du véhicule.



Consommation d'électricité moyenne en kWh/100 km: 17,4 (combiné) ; émissions de CO2 en g/km: 0; classe d'efficacité: A+++

2. Personnes couvertes

Les prestations de la Roadside Assistance sont fournis au conducteur et aux autres personnes présentes dans le véhicule au moment de la panne ou de l'accident, à concurrence du nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation. Sont exclus les auto-stoppeurs et les passagers payants.

3. Une assistance est apportée pour les véhicules suivants

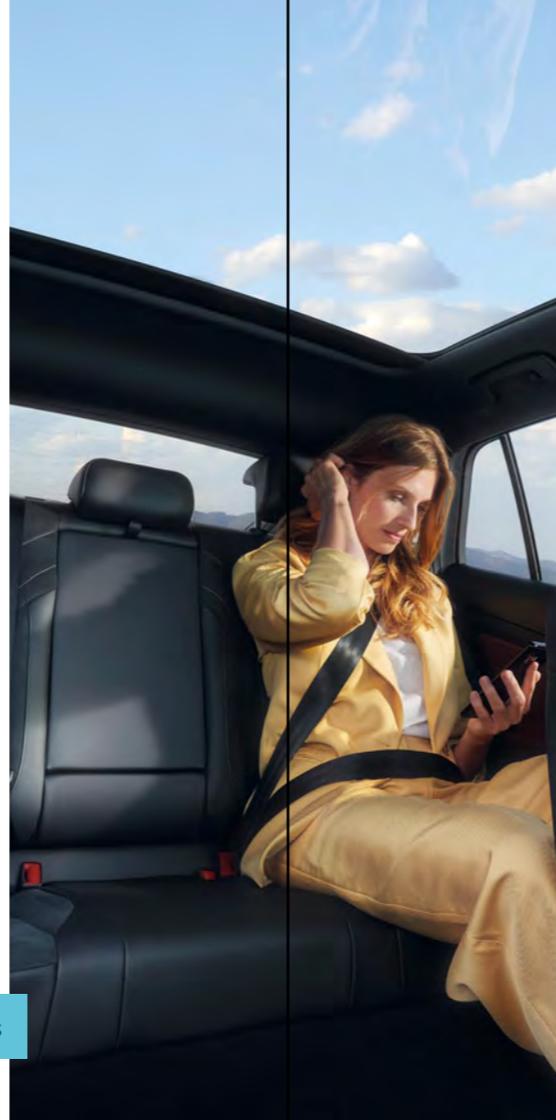
Les prestations de la Roadside Assistance sont fournies pour les véhicules de la gamme Volkswagen ID. qui sont utilisés dans le cadre d'un contrat d'achat, de leasing ou de location à long terme.

Les véhicules appartenant aux forces de police, aux pompiers, les ambulances et autres services de secours, ainsi que les véhicules de transport de personnes à des fins commerciales, ne sont pas couverts. Les taxis, les véhicules de location et d'auto-école ainsi que les véhicules appartenant au services postaux, peuvent bénéficier uniquement du dépannage par téléphone, de la réparation sur place et du remorquage. En revanche, les taxis et les voitures d'auto-école dans le cadre de l'usage privé bénéficient d'une prise en charge complète.

Les véhicules de flotte sont entièrement habilités à recevoir les prestations au sens de ces conditions. Cependant, si des véhicules de flotte sont utilisés comme des voitures de location, on applique les restrictions pour les voitures de location.

Les prestations de la Roadside Assistance s'appliquent uniquement aux véhicules inclus dans le champ d'application (voir le point 4 suivant).

Toujours à vos côtés



4. Champ d'application

Les prestations de la Roadside Assistance s'appliquent dans les pays suivants : Andorre (AND), Bélarus (BLR), Belgique (BEL), Bosnie-Herzégovine (BIH), Bulgarie (BGR), Danemark (DNK), Allemagne (DEU), Estonie (EST), Finlande (FIN), France (FXX), Gibraltar (GIB), Grèce (GRC), Irlande (IRL), Islande (ISL), Italie (ITA), Îles Canaries (IC), Croatie (HRV), Lettonie (LVA), Liechtenstein (LIE), Lituanie (LTU), Luxembourg (LUX), Monaco (MCO), Monténégro (MNE), Pays-Bas (NLD), Macédoine du Nord (MKD), Norvège (NOR), Autriche (AUT), Pologne (POL), Portugal (PRT), Roumanie (ROU), République de Saint-Marin (SMR), Suède (SWE), Suisse (CHE), Serbie (SRB), Slovaquie (SVK), Slovénie (SVN), Espagne (ESP), République tchèque (CZE), Hongrie (HUN), Royaume-Uni (UK), Guernesey (GGY), Jersey (JEY), Île de Man (IMN) et État du Vatican (VAT).

5. Durée des prestations de la Roadside Assistance

La période de garantie débute à compter du transfert du véhicule par le garant ou respectivement par un Partenaire Agréé Volkswagen au premier acheteur ou à compter de la date de la première immatriculation, selon le cas qui se produit en premier et reste valable pour une période de trois ans. Indépendamment de cela, la période de la garantie débute lorsque le véhicule est livré, immatriculé ou utilisé par un partenaire Volkswagen agréé dans le champ d'application conformément au point 4.

L'assistance est liée au véhicule. En cas de vente du véhicule, le garant accepte que le nouvel acquéreur reprenne les droits de l'assistance.

6. Prestations

6.1. Assistance téléphonique par notre centre d'appel

La première étape pour l'assistance en cas de panne pour un véhicule de la gamme Volkswagen ID. est toujours la prise de contact avec notre centre d'appel. Sur la base des informations à sa disposition, le centre d'appel décide si le problème peut être résolu au téléphone ou si d'autres mesures doivent être prises.

6.2. Assistance dépannage, remorquage et récupération

L'assistance dépannage est fournie par le centre d'appels et, si nécessaire, sur place. Si le véhicule ne peut être remis en état sur le lieu du sinistre, un remorquage vers le partenaire de service agréé le plus proche sera organisé et payé. Une assistance est également disponible même en cas de difficultés avec le chargement de la batterie haute tension, par ex. avec un connecteur, la prise de chargement, le clapet de recharge, un câble ou des problèmes périphériques (par ex. une borne de recharge défectueuse).

Si la batterie haute tension est vide, la possibilité d'atteindre la borne de chargement utilisable la plus proche est assurée, sur demande en alternative, sur le lieu de travail du conducteur autorisé ou à son adresse de résidence, dans la mesure où ce lieu est éloigné de 50 km maximum.

Rapide et simple



Selon l'estimation de la durée de réparation à attendre, le centre d'appel décidera, en tenant compte de l'intérêt du client, si cette durée sera attendue (repair while you wait), ou si une forme alternative de mobilité et / ou un hébergement doivent être organisés.

Si une récupération préalable du véhicule est nécessaire, celle-ci sera organisée, réalisée et payée.

6.3. Frais d'immobilisation

Les frais d'immobilisation (frais de garage) du véhicule chez un partenaire de service autorisé ou un dépôt sont inclus.

6.4. Mobilité de remplacement

Pour tous les événements couverts dans le cas desquels le conducteur ne peut pas poursuivre son voyage avec son véhicule en nécessité d'un dépannage, les prestations suivantes seront organisées et payées en tenant compte de la situation individuelle du client et éventuellement de manière cumulative :

- les coûts pour la mobilité de remplacement par taxi, service de transport de personnes, transports publics, car sharing, covoiturage, vélo de location, etc. jusqu'à un maximum de 150,- €, hors TVA, par cas (conducteur et tous les passagers).
- un véhicule de remplacement est mis à disposition pour la durée de la réparation nécessaire ou au maximum pour trois jours ouvrés plus week-end et jours fériés.
- les coûts pour un billet de train en 2ème classe ou pour un billet d'avion en classe économie, si le trajet en train dure plus de six heures, y compris une combinaison raisonnable de ces moyens de transport pour le voyage de retour à l'adresse de résidence permanente ou pour la poursuite du voyage au lieu de destination d'origine, jusqu'à un maximum de 500,- € hors TVA par cas (conducteur et tous les passagers). Les coûts allant au-delà doivent être validés par notre centre d'appel avant l'utilisation des prestations.

Le véhicule de remplacement correspondra au maximum à la classe du véhicule concerné et doit être soit retiré auprès du partenaire de service agréé chez lequel la réparation de ce véhicule est réalisée ou indirectement fourni par le centre d'appel. Il n'existe pas de droit automatique à un véhicule électrique. Les frais annexes éventuellement occasionnés pour le véhicule de remplacement, par exemple carburant, électricité, péages, etc., sont à la charge du conducteur.

Le conducteur doit satisfaire aux exigences du loueur du véhicule concernant l'âge, le permis de conduire en cours de validité, la caution et la carte de crédit.

Le conducteur conclut le contrat de location en son propre nom et pour son propre compte pour les prestations non comprises. Les prestations comprises sont les coûts de location par jour, y compris l'assurance casco en cas d'accident avec franchise, la protection anti-vol et l'assurance responsabilité civile, le kilométrage illimité, les frais de gare, d'aéroport ainsi que la nuit ou le week-end en dehors des heures

d'ouverture et les pneus d'hiver si ceux-ci sont prescrits légalement.

Les frais de restitution pour la location internationale en aller simple d'une voiture de location sont limités à un maximum de 1 250,- € hors TVA.

Ni la prise en charge d'une franchise casco, ni les frais pour des accessoires, par exemple un GPS, des sièges-enfant, des chaînes à neige, etc., ne sont inclus.

6.5. Frais d'hébergement

Les frais d'hébergement sont payés avec petit-déjeuner compris jusqu'à un maximum de 150,- € hors TVA par personne et par nuit pour une durée maximale de trois nuits si le conducteur autorisé se trouve à plus de 100 km de son lieu de résidence permanent.



7. Prestations supplémentaire à l'étranger

Rapatriement du véhicule non réparé du lieu du sinistre au partenaire de service agréé sur le lieu de résidence du conducteur ou chez le partenaire de service agréé de son choix, si le véhicule ne peut pas être réparé sous trois jours ouvrés. Cette décision au sens d'un rapatriement du véhicule depuis l'étranger et la prise en charge des coûts impliqués doivent être préalablement validées par le centre d'appel.



Etude de véhicule camouflé proche de la production

8. Aucune prestation n'est apportée dans le cas des événements suivants

a) Événements causés par des travaux de maintenance et / ou réparations qui n'ont pas été réalisé(e)s conformément aux indications du fabricant ainsi que par des accessoires ou pièces de rechange qui n'ont pas été validé(e)s par Volkswagen AG

b) Événements en lien, si l'acheteur ou l'utilisateur du véhicule n'a pas respecté les prescriptions concernant la manipulation du véhicule (instructions d'utilisation, maintenance), y compris les travaux d'entretien nécessaires mais non réalisés

c) Événements en lien avec la participation à des courses, rallyes et compétitions ou entraînements similaires avec le véhicule concerné, par exemple cours de conduite sportive, cours de dérive ou stage de sécurité routière

d) Événements en lien avec une guerre, révolution, révolte, grève, confiscation, piraterie, catastrophe naturelle, attaque terroriste, agitation civile, insurrection, mesures coercitives par des autorités gouvernementales ou interdictions officielles

e) Événements en lien avec la commission intentionnelle de crimes ou délits ou une tentative

f) Événements en lien avec l'ivresse, l'abus de drogues ou de médicaments

g) Événements en lien avec la dégradation ou la destruction d'objets transportés dans le véhicule ou portés par le conducteur ou les passagers



h) Coûts liés aux travaux d'intervention, de nettoyage et de dégagement sur le lieu de l'accident ou de la panne

i) Événements tels que le vol ou la perte d'objets transportés dans ou sur le véhicule en cas de panne, d'accident ou pendant le transport du véhicule

j) Dommages indirects ou consécutifs, à savoir perte de profit ou perte de gain, train ou vol ou ferry manqué ou concert manqué, etc.

k) Paiements volontaires (par ex. pourboire)

l) Remplacement d'articles de tout type enfermés ou laissés dans le véhicule

m) Pannes survenues à la suite d'un défaut sur une remorque tirée par le véhicule autorisé ou à la suite d'un véhicule non autorisé pour la traction d'une remorque

n) Événements causés par la négligence grave ou l'intention délibérée du bénéficiaire

o) Incendie appliqué par l'extérieur sur le véhicule

p) Réaction nucléaire, rayonnement nucléaire et contamination atomique, biologique et chimique

q) Événements causés par un conducteur sans permis de conduire en cours de validité

r) Événements résultant d'un délit de fuite du lieu de l'accident

s) Événements à la suite du non-respect d'un feu rouge par le conducteur

t) Événements survenus pendant que le véhicule autorisé porte une plaque d'immatriculation pour l'exportation, le transit, le contrôle ou de concessionnaire

u) Événements survenus sur des routes non publiques, telles que la plage, un chemin forestier, des routes de montage ou un ruisseau

9. Obligation du preneur de la garantie en cas de panne, d'accident, de sinistre, de vol, etc.

Dans tous les cas, le centre d'appel doit être informé immédiatement. Si le centre d'appel n'est pas immédiatement contacté, l'obligation de prestation disparaît. Le centre d'appel organise ou ordonne les mesures nécessaires et les coûts qui en résultent sont payés dans le cadre des limites.

Si le conducteur est obligé, du fait de la situation, de prendre lui-même des mesures, il peut soumettre les justificatifs originaux pour les prestations utilisées après validation par le centre d'appel en vue de leur contrôle.

Ces justificatifs doivent être envoyés par voie électronique à l'adresse suivante :

claims.management@arceurope.com

Si nécessaire et selon la disponibilité, un rapport de police peut être demandé.



10. Violation des obligations

En cas de violation fautive des obligations nécessaires de notification, d'information ou de comportement, les prestations peuvent être réduites en conséquence, excepté si le conducteur prouve que le comportement contraire au contrat n'a pas influencé l'apparition, l'étendue ou la constatation du sinistre.

11. Autres droits

La présente garantie de mobilité n'accorde aucun droit allant au-delà des prestations énumérées dans les présentes. Les droits résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave du garant et de ses agents d'exécution et représentants légaux ainsi que les droits résultant d'une atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé, restent inchangés.

Premier contact :
notre Call Center



12. Clause subsidiaire / droit à la subrogation

En cas d'accident, aucune prestation issue de ce contrat n'est apportée dans la mesure où et si un tiers (responsable, assurance volontaire ou obligatoire) est en principe redevable de la prestation pour le même sinistre. Si des prestations ont été apportées pour le même sinistre malgré la disposition ci-avant, ces prestations sont considérées comme une avance et le conducteur cède ses droits envers le tiers dans cette étendue au fournisseur de la prestation et l'autorise par ailleurs par autorisation de recueillir à faire valoir ces droits envers le tiers et à les accepter sous imputation sur les prestations.

13. Définitions

Bénéficiaire / preneur de garantie

Toute personne qui a le droit de recevoir les prestations de la Roadside Assistance telles que définis plus en détail dans les présentes conditions générales.

Panne

Une panne est tout défaut technique sur le propre véhicule du fait de laquelle la poursuite du trajet n'est plus possible du point de vue du client. Cela inclut aussi les défauts causés par sa propre faute, par exemple une batterie haute tension (quasiment) vide.

Accident

Est considéré comme un accident un dommage sur le propre véhicule qui est causé par un événement soudain et qui rend impossible la poursuite du voyage ou ne l'autorise plus conformément à la loi. Cela inclut les dommages causés par les martres.

Vol

Est considéré comme un vol de pièces du véhicule ou du véhicule complet du fait duquel la poursuite du voyage n'est plus possible ou est interdite, un dommage lié à un vol ou une tentative de vol, à un détournement de l'utilisation ou à une privation, mais pas à une malversation.

Vandalisme

Un dépannage est fourni si le véhicule éligible a été intentionnellement ou délibérément endommagé ou détruit par un tiers de sorte que la poursuite du voyage n'est plus possible ou est interdite.

Partenaire de service agréé

Un partenaire de service agréé est une entreprise de service qui a été désigné comme tel par l'importateur officiel en vue de réaliser des travaux de service et de maintenance ainsi que des réparations sur des véhicules de la gamme Volkswagen ID.

14. Fournisseur de prestations

Les prestations de ce contrat sont fournies par les membres ou les partenaires contractuels d'ARC Europe.



Consommation d'électricité moyenne en kWh/100 km: 17,4 (combiné) ;
émissions de CO2 en g/km: 0; classe d'efficacité: A+++



© Volkswagen Luxembourg 2022

Responsable du contenu

Losch Import S.à r.l.

5, rue des Joncs

L-1818 Howald

Etat 06/2022

Nr de l'article. VW-ROAD-N01-2022

Sous réserve de fautes d'impression, d'erreurs et de modifications.