Assistance routière pour Volkswagen ID. Family - Conditions de garantie

Contenu
A tout moment et presque partout en Europe. En cas de panne, d'accident, de vandalisme ou de vol (de pièces), la garantie mobilité de Volkswagen ID. Family couvre et prend en charge l'organisation et les coûts* des services énumérés pour autant que les conditions suivantes soient remplies**:

Garantie de mobilité
Si votre véhicule est couvert par une garantie de mobilité, Volkswagen AG traitera votre nom, vos coordonnées, le numéro d'identification du véhicule (NIV) et les données du véhicule lorsque vous ferez une demande d'indemnisation au titre de cette garantie.

Volkswagen AG utilise ces données pour vérifier si vous avez droit au service demandé. D'autre part, les données sont nécessaires afin de pouvoir vous offrir le service spécifique.

Si, par exemple, vous faites appel à l'assistance routière, nous traitons également votre localisation actuelle et le motif présumé de la panne de votre véhicule.

Ces données sont nécessaires pour pouvoir fournir une assistance immédiate par téléphone ou - si nécessaire - pour charger un partenaire Volkswagen ou un prestataire de services mandaté à proximité immédiate d'effectuer le dépannage. Les partenaires de Volkswagen ou le prestataire de services mandaté traitent les données personnelles sous leur propre responsabilité.

Dans le cas où des services tels qu'une voiture de remplacement ou une autre solution de mobilité sont également utilisés dans le cadre de la prestation de services, il sera également nécessaire d'enregistrer et de traiter d'autres données telles que les données relatives au permis de conduire, aux cartes de crédit ou les données personnelles des autres voyageurs.

Ce traitement de données est effectué afin de satisfaire à votre demande de garantie de mobilité ou au contrat de garantie de mobilité (cf. art. 6, al. 1, lit. b RGPD).

Les données sont généralement effacées six mois après la date de la commande. Une exception est la suppression des données fiscales, qui sont effacées après une période de conservation de 15 ans.

C’est une traduction de la version originale allemande. En cas de contradiction, la version originale allemande s’applique.

Services d'assistance routière

- Aide au téléphone via notre centre d'appel (call center)
- Service de dépannage sur place
- Soutien à la charge de la batterie haute tension et de la batterie 12 volts du véhicule
- Remorquage du véhicule
- Sauvetage du véhicule
- Coûts de transport
- Mobilité alternative (par exemple taxi, covoiturage, transports publics, voiture de remplacement ou de location) ou frais de déplacement domicile / trajet ultérieur, par exemple en train, en avion ou en ferry
- Frais de logement
- Frais de stationnement du véhicule dans un dépôt ou chez un prestataire de service autorisé
- Assistance après un acte de vandalisme, si la poursuite du voyage n'est plus possible ou interdite
- Assistance suite au vol de pièces du véhicule ou du véhicule entier, s'il n'est plus possible ou interdit de poursuivre le voyage

* Les paiements pour des services non utilisés sont exclus.
** Volkswagen AG se réserve le droit de modifier le contenu ou les services de la garantie de mobilité Volkswagen sans préavis.
*** Cela concerne toujours les formes masculines, féminines et diverses. Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans ce qui suit, et veuillez vous assurer d'ajouter la forme préférée dans vos pensées.

Conditions

1. Une assistance est fournie en cas de survenance des événements suivants
Le fournisseur de la garantie de mobilité est la Volkswagen AG Berliner Ring 2, 38440 Wolfsburg.

Les services sont fournis lorsque le conducteur (m/f/d)*** du véhicule concerné n'est pas autorisé ou ne peut pas continuer à conduire en raison d'une panne (également auto-infligée), d'un accident, d'un vol (de pièces) ou 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 couverts pour tous les services décrits dans ce document. Pour les dommages causés par la prestation de services et pour lesquels une réclamation peut être faite contre le prestataire de services, veuillez contacter ARC Europe Claims Management.

ARC Europe fournit tous les services au nom de Volkswagen AG.

Les droits accordés au titulaire de la police dans le cadre de la garantie de mobilité s'ajoutent aux droits de garantie légaux. La garantie ne limite pas les droits légaux sans frais du titulaire de l'assurance en tant qu'acheteur du véhicule en cas de défauts contre le vendeur du véhicule et d'éventuelles réclamations en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits contre le garant en tant que fabricant du véhicule.

2. Une assistance est fournie aux personnes suivantes
Les services d'assistance routière sont fournis au conducteur et aux autres personnes se trouvant dans la voiture pendant la panne ou l'accident, mais au maximum pour le nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation. Sont exclus les auto-stoppeurs et les passagers payants.

3. Une assistance est fournie pour les véhicules suivants
Les services d'assistance routière sont fournis pour les véhicules de la Volkswagen ID. Family utilisés dans le cadre d'un contrat d'achat, de leasing ou de location à long terme.

Les véhicules appartenant à la police, aux pompiers, aux ambulances et aux services de secours ainsi que les véhicules de transport de personnes à des fins commerciales ne sont pas couverts. Les taxis, les voitures de location et d'auto-école ainsi que les véhicules appartenant au service postal ne peuvent bénéficier que de l'aide téléphonique, de la réparation sur place et du remorquage. Les taxis et les véhicules d'auto-écoles à usage privé sont toutefois entièrement couverts.

Les voitures de flotte sont en principe entièrement couvertes conformément aux présentes conditions. Mais si les véhicules d'un parc automobile sont utilisés comme voitures de location, les restrictions applicables aux voitures de location s'appliquent.

Les services d'assistance routière s'appliquent exclusivement aux véhicules immatriculés dans la zone d'application (voir numéro 4 suivant).

4. Validité territoriale
Les services d'assistance routière s'appliquent aux pays suivants: Andorre (AND), Belgique (BEL), Biélorussie (BLR), 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), les 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), Grande-Bretagne (UK), Guernesey (GGY), Jersey (JEY), l'île de Man (IMN) et l'État de la Cité du Vatican (VAT).

5. Durée des services d'assistance routière

La durée de la garantie prend effet au moment où le véhicule est remis par le garant ou un partenaire Volkswagen autorisé à l'acheteur initial ou à la date de la première immatriculation, selon la première éventualité, et est valable pendant trois ans. Indépendamment de cela, la période de garantie commence lorsque le véhicule est livré, immatriculé ou utilisé par un partenaire Volkswagen autorisé sur le territoire défini au point 4.

L'aide à la mobilité est liée au véhicule. En cas de vente du véhicule, le garant accepte que le nouvel acheteur reprenne le contrat de garantie.

6. Les services

6.1. Aide au téléphone par l'intermédiaire de notre centre d'appel (call center)

Première étape vers l'assistance de dépannage pour un véhicule de la Volkswagen ID. Family est toujours le premier contact avec notre centre d'appel. Sur la base des informations qui y sont disponibles, le centre d'appel décide si le problème peut être résolu par une assistance téléphonique ou si d'autres mesures doivent être prises.

6.2 Service de dépannage, remorquage et sauvetage

L'assistance en cas de panne est assurée par le centre d'appel et, si nécessaire, sur place par un prestataire de services autorisé ou un prestataire de service Volkswagen. Si le véhicule ne peut pas être remis en état de marche sur le lieu du sinistre, un remorquage vers le prestataire de service autorisé le plus proche est organisé et payé. Une aide est également disponible en cas de difficultés à charger la batterie haute tension, par exemple avec une prise de courant, une prise de charge, un volet de chargement, un câble ou des problèmes périphériques (par exemple une station de chargement défectueuse).

Si la batterie haute tension est déchargée, la station de recharge utilisable la plus proche est assurée, soit sur le lieu de travail du conducteur autorisé, soit à son domicile, s'il se trouve à 50 km au maximum.

Après avoir estimé la durée prévue de la réparation, le centre d'appel décidera, en tenant compte de l'intérêt du client, s'il faut attendre aussi longtemps (Repair while you wait), ou s'il faut organiser une autre forme de mobilité et/ou des nuitées.

Si le sauvetage du véhicule est nécessaire à l'avance, il sera organisé, effectué et payé.

6.3 Frais de stationnement

Les frais de stationnement du véhicule dans un dépôt ou chez un prestataire de services autorisé sont inclus dans le forfait de services.

6.4 Mobilité alternative

Pour tous les événements couverts pour lesquels le conducteur ne peut pas être assuré de continuer à conduire son véhicule nécessitant une assistance de dépannage, les services suivants seront organisés et payés, si nécessaire de manière cumulative, en tenant compte de la situation individuelle du client:

- les coûts de la mobilité alternative par taxi, service de transport de passagers, transport public, covoiturage, autopartage, location de vélo, etc. jusqu'à un maximum de 150,- € hors TVA par cas (conducteur et tous les passagers).

- Un véhicule de remplacement sera fourni pour la durée des réparations nécessaires ou pour un maximum de trois jours ouvrables, plus les week-ends et les jours fériés.

- le coût d'un billet de train de 2e classe ou d'un billet d'avion de classe économique si le voyage en train doit durer plus de six heures, y compris les combinaisons raisonnables de ces éléments pour le voyage de retour au domicile permanent ou pour la poursuite du voyage vers la destination initiale, jusqu'à un maximum de 500,- € hors TVA par cas (conducteur et tous les passagers). Tout coût dépassant ce montant doit être approuvé par notre centre d'appel avant que les services ne soient utilisés.

Le véhicule de remplacement correspondra au maximum à la classe du véhicule concerné et devra être obtenu soit auprès du prestataire de services autorisé où la réparation de ce véhicule est effectuée, soit indirectement auprès du centre d'appel. Il n'y a pas de droit à un véhicule électrique. Tous les frais supplémentaires engagés pour le véhicule de remplacement, tels que le carburant, l'électricité, les péages routiers, etc. sont à la charge du conducteur.

Le conducteur doit satisfaire aux exigences de l'entreprise de location de véhicules en ce qui concerne l'âge, le permis de conduire valide, la caution pour le carburant et la carte de crédit.

Le conducteur conclut le contrat de location en son propre nom et pour son propre compte pour les services non-inclus. Les services inclus sont frais de location par jour y compris la renonciation aux dommages collatéraux, la protection contre le vol et la couverture de la responsabilité civile, les kilomètres gratuits illimités, les redevances dans les gares, les aéroports et en dehors des heures d'ouverture la nuit ou le week-end ainsi que les pneus d'hiver, si la loi l'exige.

Une redevance drop-off en cas de location internationale aller simple de la voiture de location est limitée à un maximum de 1.250,- € hors TVA.

Ni le paiement d'une franchise de coque, ni les coûts des accessoires tels que la navigation, les sièges pour enfants, les chaînes à neige, etc. ne sont inclus.

6.5. Les frais de logement

Les frais de logement, y compris le petit déjeuner, sont payés jusqu'à un maximum de 150,- € hors TVA par personne et par nuit pour un maximum de trois nuits si le conducteur autorisé se trouve à plus de 100 km de son premier lieu de résidence.

7. Avantage supplémentaire à l'étranger: rapatriement du véhicule jusqu'à la valeur actuelle maximale

Retour du véhicule non réparé du lieu du sinistre au prestataire de services autorisé du lieu de résidence du conducteur ou au prestataire de services autorisé choisi par le conducteur s'il ne peut être réparé dans les trois jours ouvrables. Cette décision en termes de rapatriement du véhicule depuis l'étranger ainsi que la prise en charge des frais y afférents doivent être approuvées au préalable par le centre d'appel (call center).

8. Aucun service n'est fourni pour les événements suivants

a) les événements qui peuvent être attribués à un entretien et/ou des réparations inadéquats selon les spécifications du producteur ainsi qu'à des pièces de rechange ou des accessoires non approuvés par Volkswagen AG

b) les événements liés au fait que l'acheteur n'a pas respecté les règles concernant le maniement de l'objet de l'achat (mode d'emploi, instructions d'entretien), y compris les travaux de service requis mais non-effectués

c) les événements liés à la participation à des courses, rallyes et compétitions similaires ou à des entraînements avec le véhicule concerné, tels que les cours de conduite sportive, les cours de drift ou la formation à la sécurité des conducteurs

d) les événements liés à une guerre, une révolution, une rébellion, une grève, une saisie, une piraterie, une catastrophe naturelle, une attaque terroriste, des troubles civils, une insurrection, une coercition par les autorités gouvernementales ou des interdictions officielles ou de force majeure

e) les événements liés à la commission intentionnelle ou à la tentative de commission de crimes ou de délits

f) les événements liés à l'ivresse, à l'abus de drogues ou de médicaments

g) les événements relatifs à l'endommagement ou à la destruction d'objets transportés dans le véhicule ou transportés par le conducteur ou les passagers

h) les frais d'intervention, de nettoyage et de déblaiement sur le lieu de l'accident ou de la panne

i) les 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

j) les dommages indirects, directs ou consécutifs, à savoir le manque à gagner ou la perte de revenus, le train ou le vol ou le ferry manqué ou le concert manqué, etc.

k) les paiements volontaires (pourboires par exemple)

l) le remplacement des objets de toute nature enfermés ou laissés dans le véhicule

m) les pannes causées par un défaut d'une remorque tractée par le véhicule autorisé ou par un véhicule non autorisé à tracter une remorque

n) les événements causés par une négligence grave ou une faute intentionnelle du bénéficiaire

(o) un incendie agissant sur le véhicule depuis l'extérieur

p) la réaction nucléaire, les radiations nucléaires et la contamination nucléaire, biologique et chimique

q) les événements causés par un conducteur non autorisé et/ou sans permis de conduire valide

r) les événements résultant d'un déplacement non autorisé du lieu d'un accident

s) les événements consécutifs à une infraction au feu rouge par le conducteur.

t) les événements survenus alors que le véhicule autorisé porte une plaque d'exportation, de transit, d'essai ou de revendeur

(u) les événements se déroulant sur des voies non publiques telles que la plage, la route forestière, la ou les montagnes et le cours d'eau

9. Les obligations du conducteur en cas de panne, d'accident, de dommage, de vol, etc.

Le centre d'appel (call center) doit être informé immédiatement dans tous les cas. Si le centre d'appel n'est pas contacté sans délai, l'obligation de fournir des prestations s'éteint. Le centre d'appel organisera ou ordonnera les mesures nécessaires et les coûts qui en résulteront seront payés dans les limites.

Si le conducteur est contraint de prendre lui-même des mesures en raison des circonstances, il peut présenter les reçus originaux des services utilisés pour vérification après approbation préalable du centre d'appel.

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

claims.management@arceurope.com

Si nécessaire et disponible, un rapport de police peut être demandé.

10. Violation d'obligations

En cas de violation des obligations de déclaration, d'information ou de conduite, les prestations peuvent être réduites en conséquence, sauf si le conducteur prouve que la violation du contrat n'a pas influencé l'occurrence, l'étendue ou la détermination des dommages.

11. Autres droits

Cette garantie de mobilité n'accorde pas de droits au-delà des avantages énumérés ici. Les réclamations fondées sur un comportement intentionnel ou une négligence grave du garant et de ses agents d'exécution et représentants légaux et les réclamations fondées sur une atteinte à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé ne sont pas affectées.

12. Clause de subsidiarité ou droit de subrogation

En cas d'accident, aucune prestation n'est fournie au titre du présent contrat si et dans la mesure où un tiers (responsabilité civile, assurance volontaire ou obligatoire) est en principe tenu de verser des prestations pour le même dommage. Si, malgré la disposition précitée, des prestations ont été fournies pour le même dommage, celles-ci sont considérées comme une avance et le conducteur cède ses créances à l'égard du tiers au prestataire de services dans cette mesure et autorise également le prestataire de services, par le biais d'une autorité de recouvrement, à faire valoir ces créances à l'égard du tiers et à les accepter en les compensant avec les prestations.

13. Définitions

Titulaire ou bénéficiaire

Toute personne qui a le droit de recevoir des services d'assistance tels que définis plus en détail dans les présentes conditions générales

Panne

Est considérée comme panne toute défaillance soudaine et imprévue du propre véhicule due à un défaut technique, où il n'est plus possible de poursuivre le voyage en tenant compte de la situation individuelle du client. Cela inclut également les dysfonctionnements dont le client est responsable, comme une batterie haute tension (presque) déchargée.

Accident

Un accident est défini comme un dommage au propre véhicule causé par un événement soudain qui rend impossible la poursuite du voyage ou qui n'est plus légalement autorisé. Cela inclut des dommages causés par les morsures de martres.

Vol

Le vol de pièces ou de l'ensemble du véhicule, qui rend impossible ou interdit la poursuite du voyage, est un dommage causé par une tentative de vol ou un vol complet, un vol à l'usage ou un vol qualifié, mais pas un détournement.

Vandalisme

L'assistance dépannage est fournie si le propre véhicule a été délibérément et intentionnellement endommagé ou détruit par des tiers, de sorte qu'il n'est plus possible ou interdit de poursuivre le voyage.

Prestataire de services autorisé

Les prestataires de services autorisés sont les sociétés de service désignées comme telles par l'importateur officiel pour effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur les véhicules de la Volkswagen ID. Family.

14. Prestataire de services

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

C'est une traduction de la version originale allemande. En cas de contradiction, la version originale allemande s'applique.