



# CONDITIONS GÉNÉRALES TOUAREG ASSISTANCE

Date de mise à jour: 15/12/2020

## I. Conditions d'ouverture des droits

### En cas de crevaison

---

Votre véhicule Volkswagen (ci-après dénommé 'votre Touareg') doit avoir été acheté et immatriculé en France métropolitaine. Pour bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas de crevaison, votre Touareg doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans. Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas de crevaison, 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 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les moteurs V10 TDI-W12).

### En cas de panne

---

Votre Touareg doit avoir été acheté et immatriculé en France métropolitaine. Il ne doit pas avoir été modifié ni utilisé en compétition. Pour bénéficier du droit à Touareg 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 Touareg 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 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les moteurs V10 TDI-W12). 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 Touareg Assistance, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Volkswagen.

### En cas d'accident

---

Votre Touareg doit avoir été acheté et doit être immatriculé en France métropolitaine. Il doit être accidenté en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Pour bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas d'accident, votre Touareg doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans.

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

- nom et adresse du propriétaire,
- modèle du Touareg,
- numéro dans la série du type (numéro de châssis),
- date de première mise en circulation,
- date et kilométrage de la dernière révision.

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 Touareg Assistance, seule habilitée à cet effet.

## II. Conditions et modalités de l'Assistance

Touareg Assistance s'engage à intervenir 24h/24, y compris les weekends et jours fériés, dans les meilleurs délais possibles, compte tenu des disponibilités locales du moment. En aucun cas, Touareg Assistance et/ou Volkswagen France (Division du Groupe VOLKSWAGEN 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 Touareg 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, Touareg Assistance n'interviendra pas sur des Touareg modifiés, utilisés en compétition ou ayant participé à des courses, rallyes, concours de vitesse ou d'adresse, à leurs essais préparatoires ou à toute autre compétition.

### 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 crevaison, 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, Touareg Assistance n'est pas autorisé à intervenir. En cas de panne ou de crevaison (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Volkswagen vous sera toutefois remboursée par Touareg Assistance. Les prestations délivrées par Touareg Assistance sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement en cas de crevaison, de panne ou d'accident, selon les modalités ci-après définies.

### En cas de crevaison

---

Votre Touareg a subi une crevaison.

### En cas de panne

---

Votre Touareg est immobilisé 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 Touareg 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 Touareg,
- 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 Touareg 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 Touareg 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 Touareg présente un dommage consécutif à un accident de la route, endommageant la carrosserie et/ou châssis du véhicule et induisant ou non une immobilisation du véhicule ; ainsi que, les « chocs sous caisse », quel que soit l'état de la carrosserie.

## III. Prestations

### En cas de crevaison

---

Votre Touareg a subi une crevaison. Touareg Assistance interviendra dans les limites des conditions d'ouverture des droits en cas de crevaison.

Les prestations offertes par Touareg Assistance sont :

- le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre Touareg en est équipé.
- Le remorquage de votre Touareg vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de quarante-huit (48) heures au maximum.

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. 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 de votre Touareg immobilisé jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la crevaison, 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 concédé le prêt. Dans l'attente de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, Touareg Assistance peut prendre en charge une nuit d'hôtel.

### En cas de panne

---

#### 1. Dépannage-remorquage :

Si la réparation n'est pas possible sur place, votre Touareg est remorqué vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la panne (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

#### 2. Véhicule de remplacement :

Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de un (1) à cinq (5) jours au maximum (la durée de mise à disposition sera fonction de la complexité de la panne).

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. 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 de votre Touareg 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 concédé le prêt.

#### 3. Acheminement :

Si votre Touareg est immobilisé à la suite d'une panne et ne peut être réparé dans la journée, Touareg 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 taxi limités à deux cents kilomètres (200km), les frais de train (1<sup>re</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1<sup>re</sup> classe ou Business), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800€ TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. Non valable pour les auto-stoppeurs.

#### *4. Récupération de votre Touareg réparé :*

Pour vous permettre de récupérer votre Touareg réparé, Touareg Assistance prend en charge : les frais de taxi limités à deux cents kilomètres (200km) ; les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Touareg jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de cent kilomètres (100km), à hauteur de quatre cents euros toutes taxes comprises (400€ TTC), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre ; les frais de train (1<sup>re</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1<sup>re</sup> classe ou Business), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800€ TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

#### *5. Frais de liaison :*

En cas de panne, Touareg Assistance prend en charge les frais de taxi à hauteur de cent (100) kilomètres pour vous permettre de faire vos transferts vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Réparateur Agréé Volkswagen, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

#### *6. Hébergement :*

Dans le cas où vous vous trouveriez à plus de cent kilomètres (100 km) de votre lieu de résidence, une prise en charge de vos frais d'hébergement pourra être effectuée par Touareg Assistance. Cette participation s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite de cinq (5) nuits consécutives à concurrence de deux cents euros toutes taxes comprises (200€ TTC) par nuit et pour chaque passager de votre Touareg (petit-déjeuner inclus), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

**Les prestations 2, 3, 4 et 6 ne sont pas cumulables.**

#### *7. 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.

Les prestations d'assistance d'Acheminement, Récupération de votre Touareg réparé, Frais de liaison et Hébergement mentionnées ci-dessus vous sont également accordées, dans la limite des seuils (nombre de kilomètres maximum, montant de prise en charge maximum, etc.) stipulés dans les Conditions Générales d'Assistance Volkswagen disponibles sur Volkswagen.fr, pour les pays listés ci-après :

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.

## **IV. En cas d'accident, deux cas de figure peuvent se présenter :**

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

1. Touareg 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 de votre Touareg, évolution, etc.).
  - b. Vous conseiller sur la marche à suivre.
  - c. Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre Touareg par ce Réparateur Agréé Volkswagen.
3. Touareg 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 Touareg.

4. À votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Touareg est pris 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.
6. 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 Touareg est immobilisé.

1. Touareg Assistance vous informe de l'arrivée du dépanneur pour un remorquage gratuit de votre Touareg 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 Touareg vers le Réparateur Agréé Volkswagen déterminé.
3. À votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Touareg est pris 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.
5. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transports en commun...).

En cas d'accident, les prestations de Touareg 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.

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