



CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE VOLKSWAGEN GAMME ID.

Date de mise à jour au 1^{er} septembre 2020

L'Assistance Volkswagen gamme ID. est un service disponible 24h/24, 7j/7 et dans un grand nombre de pays d'Europe. En cas de panne, d'accident, d'actes de vandalisme ou de vol (véhicule ou pièces), l'assistance Volkswagen pour la gamme ID. couvre la mise en œuvre et les frais* liés aux services répertoriés, pour autant que les conditions ci-dessous soient remplies.**

Services

- Dépannage par téléphone.
- Réparation sur place.
- Assistance pour la recharge de la batterie haute tension et de la batterie 12 volts.
- Remorquage de votre véhicule.
- Récupération de votre véhicule réparé.
- Frais d'acheminement (par exemple, taxi, covoiturage, transports publics, véhicule de remplacement ou de location) ou frais de déplacement domicile/trajet ultérieur, par exemple en train, en avion ou en ferry.
- Frais d'hébergement.
- Frais de gardiennage en cas de remorquage vers un dépôt ou un Réparateur Agréé Volkswagen.
- Assistance faisant suite à un acte de vandalisme de nature à rendre impossible l'utilisation de votre véhicule.
- Assistance faisant suite au vol de pièces ou du véhicule, de nature à rendre impossible l'utilisation de votre véhicule.

CONDITIONS GÉNÉRALES

I. Événements couverts

Le garant du Service Assistance est Volkswagen Group France.

Les prestations sont fournies si le conducteur (m/f/d)*** du véhicule Volkswagen couvert 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.

Pour les dommages causés dans le cadre du Service Assistance, pour lesquels une réclamation peut être formulée à l'encontre du prestataire, veuillez-vous reporter aux contacts en charge de la gestion des réclamations d'ARC Europe.

ARC Europe est le prestataire de tous les services d'assistance au nom de Volkswagen AG.

Les droits accordés au bénéficiaire pour le compte du Service Assistance 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.

*Veuillez noter qu'il n'est pas possible de percevoir des paiements correspondant à des services non utilisés.

**Volkswagen se réserve le droit d'apporter des modifications ou des ajustements au contenu de l'assistance Volkswagen pour la gamme ID. sans préavis. Vous trouverez les conditions générales actualisées sur volkswagen.fr rubrique 'VolkswagenAssistance' ou renseignez-vous auprès du centre de contact client au 09 69 36 86 41 (appel non surtaxé) ou relations.clients@volkswagengroup.fr qui pourra vous envoyer les conditions générales sur simple demande.

*** Dans le cadre du présent document, les formes masculine, féminine et neutre sont à entendre dans tous les cas. Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine est utilisée dans ce qui suit. Merci de l'adapter à la situation.

II. Personnes couvertes

Les services d'assistance routière sont fournis au conducteur et aux autres personnes présentes dans le véhicule au moment de l'évènement couvert, à concurrence du nombre de places indiquées sur le certificat d'immatriculation. Sont exclus les auto-stoppeurs et les passagers payants.

III. Véhicules couverts

Les services d'assistance routière sont fournis pour les véhicules Volkswagen de la gamme ID. faisant l'objet d'un contrat d'achat, de location ou de location longue durée.

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 aux 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 en principe entièrement couverts conformément à ces conditions. Cependant, si les véhicules de la flotte sont utilisés en tant que véhicules de location, les restrictions applicables aux véhicules de location s'appliquent.

Les droits sont applicables exclusivement aux véhicules immatriculés dans la zone d'application (voir le point IV ci-après).

IV. Zone d'application

Les services d'assistance routière sont fournis dans les pays suivants: Andorre (AND), Biélorussie (BLR), Belgique (BEL), Bosnie-Herzégovine (BIH), Bulgarie (BGR), Danemark (DNK), Allemagne (DEU), Estonie (EST), Finlande (FIN), France (FRA), Gibraltar (GIB), Grèce (GRC), Irlande (IRL), Islande (ISL), Italie (ITA), Iles 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), la 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), Ile de Man (IMN), Etat de la Cité du Vatican (VAT).

V. Durée de l'assistance routière

La période de Garantie commence à partir de la date de la première mise en circulation, et elle est valable trois ans. Indépendamment de cela, la période de Garantie commence à courir à la livraison, à l'immatriculation ou à l'utilisation du véhicule par un Partenaire Agréé Volkswagen dans la zone d'application telle qu'elle est décrite au point IV.

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.

VI. Services d'assistance routière

6.1. Dépannage par téléphone par le biais de notre centre d'appel

La première démarche pour obtenir une assistance routière pour un véhicule Volkswagen de la gamme ID. consiste, dans tous les cas, à contacter notre centre d'appel au 0800 22 4000 appel depuis la France et au 00 33 426 298 770 appel depuis l'étranger. En fonction des informations à sa disposition, le centre d'appel détermine si le problème peut être résolu via le support téléphonique ou si d'autres mesures s'imposent.

6.2. Assistance routière, remorquage et récupération

L'assistance routière est fournie par le centre d'appel et, si nécessaire, sur place. Si le véhicule ne peut pas être remis en état sur le lieu de son immobilisation, un remorquage vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche sera organisé et couvert financièrement. Une aide est également disponible en cas de difficultés à recharger la batterie, par exemple en raison de problèmes liés à la prise de courant, à la prise de recharge, à la trappe de recharge de la batterie, au câble ou aux périphériques.

Lorsque la batterie est vide, l'assistance s'assure que votre véhicule puisse atteindre la station de recharge utilisable la plus proche ou une station de recharge sur le lieu de travail du conducteur ou à son domicile dans un rayon de 50 km maximum du lieu d'immobilisation du véhicule.

En tenant compte de ce qui est le mieux pour le client, une fois estimé le temps de réparation prévu, le centre d'appel doit décider si le temps d'attente est raisonnable (attente jusqu'à la fin de la réparation) ou s'il est nécessaire de prévoir une autre forme de mobilité et/ou un hébergement. Si la récupération du véhicule réparé est nécessaire, celle-ci sera organisée, effectuée et couverte financièrement.

6.3. Frais de gardiennage

Les frais de gardiennage (tarif de stationnement) du véhicule chez un Réparateur Agréé Volkswagen ou dans un dépôt sont compris.

6.4. Mobilité alternative

Dans tous les cas couverts où le conducteur ne peut pas reprendre la conduite de son véhicule nécessitant une assistance dépannage, les services suivants seront organisés et pris en charge financièrement, en tenant compte de la situation individuelle du conducteur :

- Les frais d'acheminement par taxi, service de transport de passagers, transport public, covoiturage, véhicule partagé, location de vélo, etc. jusqu'à concurrence de 150 euros hors taxes par événement (pour le conducteur et tous les passagers).
- un véhicule de remplacement sera fourni pour la durée des réparations avec un maximum de trois jours ouvrables hors week-ends et jours fériés.
- le coût d'un billet de train en 2^{de} classe ou d'un billet d'avion en classe économique si le voyage en train dure plus de six heures, y compris toute combinaison raisonnable de ces solutions en vue du retour au domicile permanent du conducteur ou de la poursuite du voyage vers la destination prévue, jusqu'à concurrence de 500€ hors taxes par événement (pour le conducteur et tous les passagers). Au-delà de ce montant, tous les frais doivent être approuvés par notre centre d'appel avant l'utilisation des services.

Le véhicule de remplacement correspondra au maximum à une classe équivalente à celle du véhicule concerné et doit être obtenu soit auprès du Réparateur Agréé Volkswagen effectuant la réparation du véhicule, soit indirectement auprès du centre d'appel. Le droit à un véhicule électrique ne peut pas être invoqué. Tous les frais supplémentaires engagés pour le véhicule de remplacement, tels que le carburant, l'électricité, les péages routiers, 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, la validité du permis de conduire, 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 qui ne sont pas inclus. Les services inclus sont le prix de la location journalière, y compris l'assurance accident avec franchise, la protection contre le vol et la responsabilité civile, le kilométrage illimité, les frais supplémentaires inhérents aux agences de location situées dans les gares, les aéroports et en dehors des heures d'ouverture la nuit ou le week-end, ainsi que les pneus hiver, si la loi l'exige. Les locations internationales en aller simple (drop-off) de véhicules sont limitées à un maximum de 1 250 euros hors taxes.

Ni l'assurance accident sans franchise, ni des accessoires tels que la navigation, les sièges enfants, les chaînes à neige, ne sont compris.

6.5. Frais d'hébergement

Les frais d'hébergement, y compris le petit-déjeuner, sont pris en charge jusqu'à concurrence de 150 euros hors taxes, par personne et pour un maximum de trois nuits si le conducteur (et les éventuels passagers) se trouve à plus de 100 km de son lieu de résidence principale.

VII. Service supplémentaire à l'étranger: rapatriement du véhicule en raison des délais

Rapatriement du véhicule non réparé du lieu de l'immobilisation vers le Réparateur Agréé Volkswagen, vers le lieu de résidence principale du conducteur ou vers le Réparateur Agréé Volkswagen du choix de celui-ci, si le véhicule éligible ne peut pas être réparé dans les trois jours ouvrables. La décision de rapatriement du véhicule ainsi que la prise en charge des frais y afférents doivent être approuvées au préalable par le centre d'appel.

VIII. Événements non couverts

- a. Événements susceptibles d'être attribués à une maintenance et/ou une réparation n'ayant pas été effectuées conformément aux spécifications du Constructeur ainsi qu'à l'utilisation de pièces de rechange ou d'accessoires non agréés par Volkswagen AG.
- b. Événements attribuables à un non-respect par l'acheteur du véhicule des règles relatives à l'utilisation du véhicule (mode d'emploi, entretien), y compris la non-exécution d'une maintenance requise.
- c. Événements liés à la participation à des courses, rallyes et autres compétitions ou entraînements similaires avec le véhicule couvert, tels que des cours de conduite sportive, de drifts ou des formations à la sécurité des conducteurs.
- d. Événements liés à des situations de guerre, révolution, rébellion, grève, capture, piraterie, catastrophes naturelles, actes de terrorisme, troubles civils, insurrection, contrainte par les autorités gouvernementales ou interdiction officielle.
- e. Événements liés à la perpétration intentionnelle ou à la tentative de perpétration de crimes ou de délits.
- f. Événements résultant de l'ivresse, de l'utilisation de drogues ou de médicaments.
- g. Événements ayant provoqué l'endommagement ou la destruction des objets transportés dans le véhicule couvert ou transportés par la personne assurée.
- h. Coûts de déploiement, de nettoyage et de dépollution 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 son transport.
- j. Dommages directs, indirects ou consécutifs à l'évènement couvert, tels que le manque à gagner, le fait de manquer un train, un avion, un ferry ou un concert, ...
- k. Paiements volontaires (par exemple, pourboires).
- l. Remplacement des articles enfermés ou laissés dans le véhicule.
- m. Pannes causées par un défaut d'une remorque tractée par le véhicule couvert ou par un véhicule non autorisé à tracter.
- n. Événements causés par une négligence grave ou résultant de la préméditation, d'une fraude ou d'une faute intentionnelle commise par le bénéficiaire.
- o. Incendie affectant le véhicule depuis l'extérieur.
- p. Réaction nucléaire, radiation ou contamination radioactive, contamination bactériologique et chimique.
- q. Incidents survenus lorsqu'un conducteur non autorisé à circuler ou sans permis était au volant.
- r. Incidents résultant d'un délit de fuite (fuite du conducteur).
- s. Incidents survenus alors que le conducteur du véhicule couvert ne s'est pas arrêté à un feu rouge ou plus généralement tout évènement résultant d'un non-respect du Code de la route (ou de la législation routière en vigueur pour les pays autres que la France) par le conducteur du véhicule couvert.
- t. Événements survenus alors que le véhicule couvert porte une plaque d'immatriculation pour l'exportation, le transit, l'essai ou une plaque d'un revendeur.
- u. Événements survenant sur des voies non publiques, telles qu'une plage, une piste forestière, une route de montagne ou un cours d'eau.

IX. Engagements en cas d'évènement couvert

Dans tous les cas, le centre d'appel doit être informé immédiatement. Si le centre d'appel n'est pas contacté directement, l'obligation d'exécution n'est pas applicable. Le centre d'appel organisera ou prendra les mesures nécessaires et les coûts qui en résulteront seront payés dans les limites indiquées.

Si, en raison des circonstances, la personne bénéficiaire se voit néanmoins contrainte de prendre elle-même des mesures, elle pourra uniquement présenter les reçus originaux des prestations demandées pour vérification après approbation préalable du centre d'appel.

Tout document ou justificatif peut être envoyé par voie électronique à l'adresse :

claims.management@arceurope.com

Un rapport de l'autorité publique peut être demandé, le cas échéant.

X. Manquement au devoir

Tout manquement fautif aux obligations de déclaration, d'information ou de conduite requises entraîne une réduction des prestations, sauf si la personne bénéficiaire prouve que le manquement invoqué n'a pas influencé la survenance, l'étendue ou la détermination de l'évènement couvert de quelque manière que ce soit.

XI. Droits supplémentaires

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

XII. 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 prendre en charge des prestations pour le même dommage. Si, malgré la disposition précitée, des prestations ont été fournies en vertu du même sinistre, celles-ci sont considérées comme un paiement anticipé. La personne bénéficiaire adressera alors ses réclamations à l'encontre du tiers au Prestataire Service dans cette mesure et autorisera ce dernier à faire valoir ces réclamations à l'encontre du tiers par le biais d'une autorité de recouvrement et à les accepter en compensation des prestations.

XIII. Définitions

Bénéficiaire

Toute personne habilitée à recevoir des services d'assistance tels que définis de manière détaillée dans les présentes conditions générales.

Panne

Une panne est un dysfonctionnement du véhicule couvert empêchant le client de mener son trajet à son terme. Sont inclus les incidents causés par soi-même (par exemple une batterie entièrement ou quasiment entièrement déchargée).

Accident

Un accident est considéré comme un dommage infligé au véhicule couvert et causé par un événement soudain ou par un événement violent extérieur, rendant impossible la poursuite du trajet, notamment en vertu de la loi. L'assistance routière est également fournie si les dégâts sont provoqués par des morsures de rongeur.

Vol

Le vol de pièces qui rend impossible ou interdit la poursuite de tout trajet, ou de l'ensemble du véhicule, s'entend d'une tentative de vol ou au vol tel que réprimandé par la loi.

Vandalisme

L'assistance routière est également fournie si le véhicule couvert a été délibérément endommagé ou détruit à la suite d'actes de destruction irrationnels et irraisonnables, de sorte que la poursuite du trajet n'est plus possible ou interdite.

Réparateur Agréé Volkswagen

Les Réparateurs Agréés Volkswagen sont les sociétés de service désignées comme telles par l'Importateur officiel pour effectuer les opérations d'entretien et de maintenance et les réparations sur les véhicules Volkswagen de la gamme ID.

XIV. Fournisseur de services

Les membres et partenaires contractuels d'ARC Europe qui fournissent des services au titre du présent contrat.

XV. Traitement des données dans le cadre du Service Assistance

Si votre véhicule est couvert par un Service Assistance, Volkswagen AG, responsable du traitement de vos données à caractère personnel dans ce cadre, traitera votre nom, vos coordonnées, ainsi que le numéro de châssis et les données de votre véhicule lorsque des services seront demandés au titre dudit Service.

À l'aide de ces données, Volkswagen AG vérifie, en premier lieu, si vous avez droit au service demandé, et en second lieu mettra en œuvre le service spécifique.

Si, par exemple, vous bénéficiez d'un service d'assistance routière, Volkswagen AG traitera également votre localisation actuelle et l'origine présumée de la panne de votre véhicule.

Ces données sont nécessaires pour fournir une assistance immédiate par téléphone ou, au besoin, demander à un Réparateur Agréé Volkswagen ou à un Prestataire de Service Agréé, situé à proximité, de vous fournir une assistance routière. Le Réparateur Agréé Volkswagen ou le Prestataire de Services Agréé traite les données personnelles sous leur propre responsabilité.

Si des services tels qu'un véhicule de remplacement ou une autre solution de mobilité sont utilisés dans le cadre de la fourniture du service, le traitement et la conservation de données supplémentaires seront nécessaires, comme les données relatives au permis de conduire, aux cartes de crédit ou aux données personnelles des passagers.

Le traitement de ces données est effectué pour répondre au mieux à votre demande de Service d'assistance routière ou afin de fournir une solution de mobilité comme prévu dans ces conditions générales d'assistance (art. 6, alinéa 1, point b du RGPD).

Les données collectées dans le cadre de ces traitements par Volkswagen AG sont supprimées six mois après la date de la commande de Service, à l'exception des données fiscales, qui sont supprimées à l'issue d'un délai de conservation de 15 ans, conformément à la réglementation applicable.

Conformément à la réglementation sur la protection des données, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité des informations vous concernant, ainsi que du droit de définir des directives post mortem sur le traitement de vos données. Vous pouvez exercer ces droits auprès de Volkswagen AG directement depuis les formulaires de contact en ligne à l'adresse suivante : <https://datenschutz.volkswagen.de/?lang=en-gb>

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL) en France (<https://www.cnil.fr>), ou l'autorité de protection des données personnelles de la Basse-Saxe en Allemagne (<https://lfd.niedersachsen.de/startseite>).