

# **CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE ŠKODA AU 1<sup>er</sup> MARS 2012**

## **I. Conditions d'ouverture des droits (à partir du 01/03/2012)**

### **En cas de panne**

Véhicule acheté neuf à partir du 01/06/2009 (assistance de 7 ans) : votre Škoda doit avoir été achetée neuve et immatriculée en France métropolitaine depuis le 01/06/2009. Elle ne doit pas avoir été modifiée ni utilisée en compétition. Pour bénéficier du droit à l'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 l'assistance au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Škoda au minimum tous les 24 mois ou 30 000 kilomètres (au premier des deux termes atteint). Chaque 'Service Entretien' réalisé chez l'un des Réparateurs Agréés Škoda prolonge le droit à l'assistance jusqu'au prochain 'Service Entretien'. S'il arrivait que vous ne bénéficiiez plus de l'assistance, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Škoda. La durée totale du droit à l'assistance, renouvelé à chaque 'Service Entretien', ne pourra excéder une période de sept (7) ans à partir de la date de première mise en circulation.

### **En cas d'accident**

Votre Škoda doit avoir été achetée neuve, immatriculée en France métropolitaine et posséder un châssis français. Elle doit être accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Votre Škoda est couverte jusqu'à la date de son septième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.

## **II. Conditions et modalités de l'Assistance**

Škoda Assistance s'engage à intervenir 24h/24, y compris les week-ends et jours fériés, dans les meilleurs délais possibles, compte tenu des disponibilités locales du moment. En aucun cas, Škoda Assistance et/ou Škoda France (Division de Volkswagen Group 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 Škoda 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, Škoda Assistance 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. Škoda Assistance 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.

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

- nom et adresse du propriétaire,
- modèle du véhicule,
- 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 exprès et préalable de Škoda Assistance, seule habilitée à cet effet.

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

### **En cas de panne**

Votre Škoda est immobilisée 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 Škoda 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 ou au gel du carburant, des lubrifiants et autres liquides ou produits nécessaires au fonctionnement du véhicule
- 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 Škoda.

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par Škoda 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 Škoda 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 Škoda présente un dommage consécutif à un accident de la route. La prestation n'est pas assurée pour les véhicules de location de courte ou de longue durée.

## **III. Prestations**

### **En cas de panne**

#### **1. Dépannage-remorquage :**

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

#### **2. Véhicule de remplacement :**

Si votre Škoda doit être remorquée jusqu'au Réparateur Agréé Škoda pour une réparation de plus de trois (3) heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de 5 jours au maximum, hors week-ends et jours fériés. Škoda Assistance mettra gratuitement à votre disposition un véhicule de location d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (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 Škoda immobilisée jusqu'au Réparateur Agréé Škoda le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic du véhicule par ce Réparateur Agréé Škoda. 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 Škoda est immobilisée à la suite d'une 'panne' et ne peut être réparée dans la journée, Škoda 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<sup>e</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 € TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. Non valable pour les auto-stoppeurs.

### **4. Récupération de votre Škoda réparée :**

Pour vous permettre de récupérer votre Škoda réparée, Škoda Assistance prend en charge : les frais de train (1<sup>e</sup> classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de six cents euros toutes taxes comprises (600 € TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

### **5. Hébergement :**

Dans le cas où vous vous trouveriez à plus de 100 kilomètres de votre lieu de résidence, une prise en charge de vos frais d'hébergement pourra être effectuée par Škoda Assistance. Cette participation s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite d'une (1) nuit à concurrence de cent-vingt euros toutes taxes comprises (120 € TTC) par personne (petit-déjeuner inclus). Les prestations 2, 3, 4 et 5 ne sont pas cumulables.

### **6. 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, mais également dans les pays suivants : 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.

### **En cas d'accident Deux cas de figure peuvent se présenter :**

#### **En cas d'accident**

Deux cas de figure peuvent se présenter :

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

1. Škoda Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Réparateur Agréé Škoda le plus proche du lieu de l'accident.
2. Vous êtes contacté par le Réparateur Agréé Škoda dans les plus brefs délais afin de :
  - a. Faire un premier état des lieux (état du véhicule, évolution, etc.).
  - b. Vous conseiller sur la marche à suivre.
  - c. Définir un rendez-vous ou une prise en charge dans les meilleurs délais de votre Škoda par ce Réparateur Agréé Škoda.
3. Škoda Assistance vous rappelle ensuite pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Réparateur Agréé Škoda et confirmer l'état roulant de votre Škoda.
4. À votre arrivée chez le Réparateur Agréé Škoda, votre Škoda est prise en charge dans les meilleurs délais.
5. Le Réparateur Agréé Škoda réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Škoda vous accompagne tout au long du dossier.
6. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Škoda (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...).

**Cas n° 2 : votre Škoda est immobilisée.**

1. Škoda Assistance vous informe de l'arrivée du dépanneur pour un remorquage gratuit de votre Škoda vers le Réparateur Agréé Škoda 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 Škoda vers le Réparateur Agréé Škoda déterminé.
3. A votre arrivée chez le Réparateur Agréé Škoda, votre Škoda est prise en charge dans les meilleurs délais.
4. Le Réparateur Agréé Škoda réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Škoda vous accompagne tout au long du dossier.
5. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Škoda (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...). En cas d'accident, les prestations Škoda Assistance seront uniquement accordées par les Réparateurs Agréés Škoda adhérents au programme 'Škoda 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 ou de longue durée) bénéficieront d'une offre limitée à la réparation sur place et au remorquage (paragraphe III point 1).