



Comment en bénéficier ?

En cas de crevaison :

- ▶ Votre Audi est automatiquement couverte jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.
- ▶ Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier d'une assistance gratuite en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un "Service Entretien" soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service depuis moins de 24 mois ou 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

En cas de panne :

- ▶ Pendant la période de garantie, il suffit de respecter le plan d'entretien défini par le constructeur.
- ▶ Au-delà de la période de garantie, il est nécessaire qu'un "Service Entretien" soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service depuis moins de 24 mois

ou 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

Chaque "Service Entretien" réalisé chez un Partenaire Audi Service prolonge le droit à l'assistance jusqu'au prochain "Service Entretien".

Le cachet apposé sur le livret d'entretien par le Responsable d'Atelier et la facture de la révision justifient du droit à l'assistance gratuite.

Respecter le plan d'entretien prévu par le constructeur et l'effectuer dans le réseau Audi est la garantie d'une assistance systématique.

En cas d'accident :

- ▶ Votre Audi est automatiquement couverte jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.

Si une crevaison, une panne ou un accident survient, vous bénéficierez sans aucun frais de l'Assistance Audi en contactant le :

Audi Assistance
crevaison - panne - accident

0 800 28 34 00

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 772**

Que faire en cas de panne ou de crevaison ?

► Etape 1 :

Composez le :

Audi Assistance
crevaison - panne - accident

0 800 28 34 00

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 772**

► Etape 2 :

Un chargé d'assistance vous prend en charge : il contacte un véhicule de dépannage, puis vous confirme son heure d'arrivée et ses coordonnées par SMS.

► Etape 3 :

Lorsque le dépanneur arrive

- Si la réparation est possible sur place, vous repartez avec votre Audi réparée sans frais engagés⁽¹⁾.
- Si le dépannage sur place n'est pas possible, vous êtes remorqué gratuitement vers le Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

Nous vous offrons alors une solution de mobilité ou la prise en charge de vos frais d'hébergement⁽²⁾.

Important

Lors de votre appel à Audi Assistance, vous devrez communiquer le numéro de châssis et la date de première mise en circulation de votre Audi. Pour ce faire, munissez-vous de votre carte grise.

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

- nom et adresse du propriétaire,
- modèle du véhicule,
- numéro dans la série du type,
- 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 Audi Assistance, seule habilitée à cet effet.

(1) Hors remplacement et coût des pièces défectueuses.

(2) Frais d'hébergement : uniquement en cas de panne. Pour plus de détails, consultez les conditions générale page 3.



Que faire en cas d'accident ?

► Etape 1 :

Composez le :

Audi Assistance
crevaison - panne - accident

0 800 28 34 00

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 772**

► Etape 2 :

Un chargé d'assistance vous prend en charge pour vous demander des détails sur l'état de votre Audi.

Si votre Audi peut rouler :

► Etape 3 :

Votre Partenaire Audi Service le plus proche est contacté et vous appelle pour une prise de rendez-vous. Vous recevez également ses coordonnées précises par SMS.

► Etape 4 :

Audi Assistance vous recontacte dans l'heure suivant votre appel pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Partenaire Audi Service et confirmer l'état toujours roulant de votre Audi.

► Etape 5 :

Après votre arrivée chez votre Partenaire Audi Service, celui-ci réalise une estimation gratuite des éventuelles réparations nécessaires (sous réserve de démontage) et celles-ci sont effectuées après votre accord. Par ailleurs, votre Partenaire Audi Service vous conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance.

► Etape 6 :

Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...).

Si votre Audi ne peut pas rouler :

► Etape 3 :

Le chargé d'assistance contacte un véhicule de dépannage et vous prévient de son heure d'arrivée. Votre Partenaire Audi Service le plus proche est informé de votre arrivée (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

► Etape 4 :

A votre arrivée chez votre Partenaire Audi Service, votre Audi est prise en charge immédiatement.

► Etape 5 :

Votre Partenaire Audi Service réalise une estimation gratuite des éventuelles réparations nécessaires (sous réserve de démontage) et celles-ci sont effectuées après votre accord. Par ailleurs, votre Partenaire Audi Service vous conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance.

► Etape 6 :

Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...).

Conditions générales

I. Conditions d'ouverture des droits

En cas de crevaison

Votre véhicule Audi (ci-après dénommé 'votre Audi') doit être immatriculé en France. Pour bénéficier du droit à l'assistance en cas de crevaison, votre Audi 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 l'assistance en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau français de Partenaires Audi Service au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

En cas de panne

Votre Audi doit avoir été achetée neuve après le 01/01/1992 et doit être immatriculée en France. 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 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 Partenaires Audi Service ou 30 000 kilomètres (au premier des deux termes atteint). Chaque 'Service Entretien' réalisé chez l'un des Partenaires Audi Service prolonge le droit à l'assistance jusqu'au prochain 'Service Entretien'. S'il arrivait que vous ne bénéficiez plus de l'assistance, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Audi.

En cas d'accident

Votre Audi doit être immatriculée en France et accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Pour bénéficier du droit à l'assistance en cas d'accident, votre Audi doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans.

II. Conditions et modalités de l'Assistance

Audi 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, Audi Assistance et/ou Audi 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 Audi 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, Audi 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.

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

- nom et adresse du propriétaire,
- modèle du véhicule,
- numéro dans la série du type,
- 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 Audi 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, une crevaison ou un accident survenait 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, Audi Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de crevaison ou de panne seulement (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Audi vous sera toutefois remboursée par Audi Assistance. Les prestations délivrées par Audi 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 crevaison

Votre Audi a subi une crevaison.

En cas de panne

Votre Audi 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 Audi 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 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 Audi,

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par Audi 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 Audi 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 Audi 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.