

# Conditions générales Audi Assistance et Audi Assistance Plus

Mise à jour le 01 Juillet 2024

## I. Conditions d'ouverture des droits

En cas de panne, crevaison, vol, vandalisme, ou événement ne résultant pas d'une défaillance produit

Les conditions suivantes doivent être respectées :

- Votre Audi doit avoir été achetée neuve après le 01/01/1992 et être immatriculée en France métropolitaine, ou avoir bénéficié du dernier entretien chez un Réparateur Agréé français.
- Pendant les 2 ans de garantie contractuelle, le Plan d'Entretien défini par Audi doit être respecté. Un Service Entretien chez un Partenaire Audi Service prolonge gratuitement l'assistance jusqu'au prochain entretien ou au maximum 24 mois.
- Si vous n'avez plus accès à l'assistance Audi, un Service Entretien chez un Partenaire Audi Service la rétablit jusqu'au prochain entretien ou au maximum 24 mois.

En cas d'accident

Les conditions suivantes doivent être respectées :

- Votre Audi doit être immatriculée en France métropolitaine.
- Votre Audi doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans.
- Votre Audi a été accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco.

## 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 de Volkswagen Group France) ne pourront être tenus 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 l'article 1218 du Code civil et interprété par la jurisprudence, notamment les catastrophes naturelles, grèves, saisies, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, etc.

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

- immatriculation du véhicule,
- nom et adresse du propriétaire,
- modèle du véhicule\*
- numéro de châssis du véhicule\*
- date de première mise en circulation\*
- date et kilométrage du dernier entretien\*

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. Aucune indemnité ne sera versée par l'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 selon les modalités ci-après définies.

\* si vous appuyez sur le bouton (clé plate) qui se trouve au plafonnier de votre véhicule, ces informations seront automatiquement collectées par Audi Assistance.

## Assistance sur Autoroutes et autres cas particuliers

Les autoroutes et voies assimilées (voies express, péripériques, etc.) font l'objet d'une réglementation particulière en matière de dépannage et remorquage.

Si une panne, une crevaison, une erreur humaine, un vol, un vandalisme ou un accident survenait sur l'un de ces types d'axes routiers, votre recours serait de contacter la gendarmerie du secteur (via une borne de couleur orange, en contactant le 112 ou via l'application téléphone SOS Autoroute) qui fera le nécessaire : dans ce cas, et seulement dans ce cas précis, Audi Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de panne, de crevaison, d'erreur humaine, vol ou vandalisme 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, accordées exclusivement selon les modalités ci-après définies.

Assistance valable à l'étranger dans 39 pays d'Europe :

Les prestations d'assistance (hors cas d'accident) sont accordées en France métropolitaine, ainsi que dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, mais également dans les pays suivants (sauf accident) : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie (+Sardaigne, Sicile), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (+îles des Açores, Madeira), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Cité du Vatican

## III. Définition des événements couverts

### Crevasion

Votre Audi a subi une crevasion non liée à un accident.

### Panne, ou événement ne résultant pas d'une défaillance produit

Votre Audi est immobilisée suite à une défaillance mécanique, électrique ou électronique.

### Vandalisme

Votre Audi a subi un dommage lié à un acte de malveillance par un tiers.

### Vol

Votre Audi a subi une soustraction frauduleuse par autrui.

### Accident

Votre Audi présente un dommage consécutif à un accident de la route.

## IV. Exclusions

### 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.

- 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.

- n'interviendra pas lors d'incidents nécessitant la mise en place d'un grutage, d'un treuilage ou l'intervention de services médicaux, de sécurité ou de police.

- n'interviendra pas en cas d'incident concernant uniquement un dispositif attelé au véhicule.

Une prestation ne pourra être assurée, ou s'interrompra dès constatation, 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 défaillances mécaniques et/ou électroniques découlent de la non-exécution immédiate des travaux recommandés lors de la visite précédente,

- lorsque l'immobilisation est due à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant monté hors des usines du Constructeur et/ou du réseau de Réparateurs agréés Audi.

## V. Prestations

Pour une sélection de véhicules, des prestations complémentaires sont proposées dans le cadre du programme Audi Assistance Plus. Cette offre est réservée aux modèles dits hauts de gamme (modèles A7, A8, Q7, Q8, R8 et toutes les gammes S, RS ainsi que les modèles 100% électriques sauf Q4 e-tron).

### Exclusions relatives au remboursement de prestations

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). De plus aucune indemnité correspondante ne sera versée au client. 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 (travaux de réparation, carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu sur le lieu de la panne).

## Définition des prestations et plafond

### Dépannage-remorquage :

Votre Audi est remorquée vers le Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de l'incident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km), si la réparation sur place n'est pas possible. Si vous possédez une Audi R8, votre véhicule peut être remorqué chez le réparateur agréé R8 de votre choix.

### Véhicule de remplacement :

Si l'intervention sur votre Audi nécessite une immobilisation supérieure à trois (3) heures, un véhicule de remplacement d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) peut être mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales. La durée du véhicule de remplacement varie selon l'événement et le programme d'assistance, selon les informations du tableau des prestations ci-après.

Les assurances facultatives, le rachat de franchise et les frais de carburant du véhicule de remplacement 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. Sauf autorisation expresse de Audi Assistance, votre véhicule de remplacement sera à rendre en fin de location obligatoirement à l'agence qui a concédé le prêt.

### Acheminement :

Si votre Audi est immobilisée et ne peut être réparée dans la journée, Audi 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 (1e 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 personnes) ou huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC par personnes) si votre véhicule est couvert par le programme Audi Assistance Plus.

### Récupération de votre Audi réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre Audi réparée, Audi Assistance prend en charge : les frais de train (1e 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 ou huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) si votre véhicule est couvert par le programme Audi Assistance Plus.

### Rapatriement de votre Audi réparée :

Si la 1ère mise en circulation de votre Audi est de moins de trois (3) ans (cinq (5) ans si couvert par Audi Assistance Plus), rapatriement de votre véhicule à votre domicile ou chez le partenaire du réseau Audi France de votre choix, dans la limite de mille huit cent euros toutes taxes comprises (1800€ TTC).

### Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger :

Si la 1ère mise en circulation de votre Audi est de moins de trois (3) ans (cinq (5) ans si couvert par Audi Assistance Plus) et qu'il ne peut être réparé avant la fin de votre séjour, rapatriement de votre véhicule vers le partenaire du réseau Audi France de votre choix dans la limite de deux mille euros toutes taxes comprises (2000€ TTC).

### Frais de liaison :

En cas de panne Audi Assistance prend en charge les frais de taxi à hauteur de trois cents euros toutes taxes comprises (300 € TTC) pour permettre au bénéficiaire de faire ses transferts vers l'un des lieux les plus proches suivants : l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Partenaire Audi service.

### Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation, sur la base d'une participation de cent cinquante euros toutes taxes comprises (150 € TTC par personnes et par nuit) au maximum (250 € TTC par personnes et par nuit si votre véhicule est couvert par Audi Assistance Plus) et dans la limite de cinq (5) nuits.

Limite des services : les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location de courte durée, transport payant de personnes) ne pourront bénéficier que d'une offre limitée : dépannage-remorquage.

Tableau des prestations couvertes par événement et par programme

Programme Audi Assistance

Programme Audi Assistance		
Panne	• Dépannage	☑
	• Remorquage	☑
	• Véhicule de remplacement	☑ 5 jours ouvrés maximum
	• Acheminement	☑
	• Récupération de votre Audi réparée	☑
	• Rapatriement de votre Audi réparée	☑
	• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☑
	• Frais de liaison	☑
	• Hébergement	☑
Evénement ne résultant pas d'une défaillance produit	• Dépannage	☑
	• Remorquage	☑
	• Véhicule de remplacement	☑ 2 jours ouvrés maximum
	• Acheminement	☑
	• Récupération de votre Audi réparée	☑
	• Rapatriement de votre Audi réparée	☒
	• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☒
	• Frais de liaison	☑
	• Hébergement	☑
Crevaision	• Dépannage	☑
	• Remorquage	☑
	• Véhicule de remplacement	☑ 2 jours ouvrés maximum
	• Acheminement	☑
	• Récupération de votre Audi réparée	☑
	• Rapatriement de votre Audi réparée	☒
	• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☒
	• Frais de liaison	☑
	• Hébergement	☑

## Programme Audi Assistance

Vandalisme

• Dépannage	☑
• Remorquage	☑
• Véhicule de remplacement	⊗
• Acheminement	☑
• RRécupération de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi réparée	⊗
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	⊗
• Frais de liaison	☑
• Hébergement	☑

Vol

• Dépannage	⊗
• Remorquage	⊗
• Véhicule de remplacement	⊗
• Acheminement	☑
• Récupération de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi réparée	⊗
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	⊗
• Frais de liaison	☑
• Hébergement	☑

Accident

• Dépannage	☑
• Remorquage	☑
• Véhicule de remplacement	⊗
• Acheminement	⊗
• Récupération de votre Audi réparée	⊗
• Rapatriement de votre Audi réparée	⊗
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☑
• Frais de liaison	⊗
• Hébergement	⊗

## Programme Audi Assistance Plus

uniquement les modèles A7, A8, Q7, Q8, R8 et toutes les gammes S, RS ainsi que les modèles 100% électriques sauf Q4 e-tron

Panne

• Dépannage	☑
• Remorquage	☑
• Véhicule de remplacement	☑ 5 jours ouvrés maximum
• Acheminement	☑
• Récupération de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☑
• Frais de liaison	☑
• Hébergement	☑

Evénement ne résultant pas d'une défaillance produit

• Dépannage	☑
• Remorquage	☑
• Véhicule de remplacement	☑ 2 jours ouvrés maximum
• Acheminement	☑
• Récupération de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi réparée	☒
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☒
• Frais de liaison	☑
• Hébergement	☑

Crevaision

• Dépannage	☑
• Remorquage	☑
• Véhicule de remplacement	☑ 2 jours ouvrés maximum
• Acheminement	☑
• Récupération de votre Audi réparée	☑
• Rapatriement de votre Audi réparée	☒
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	☒
• Frais de liaison	☑
• Hébergement	☑

## Programme Audi Assistance Plus

uniquement les modèles A7, A8, Q7, Q8, R8 et toutes les gammes S, RS ainsi que les modèles 100% électriques sauf Q4 e-tron

### Vandalisme

• Dépannage	
• Remorquage	
• Véhicule de remplacement	
• Acheminement	
• Récupération de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	
• Frais de liaison	
• Hébergement	

### Vol

• Dépannage	
• Remorquage	
• Véhicule de remplacement	
• Acheminement	
• Récupération de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	
• Frais de liaison	
• Hébergement	

### Accident

• Dépannage	
• Remorquage	
• Véhicule de remplacement	10 jours ouvrés maximum
• Acheminement	
• Récupération de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi réparée	
• Rapatriement de votre Audi non réparée depuis l'étranger	
• Frais de liaison	
• Hébergement	