

Conditions générales Audi Assistance

Mise à jour le 26 mai 2020

I. Conditions d'ouverture des droits

En cas de panne et de crevaison

Votre Audi doit avoir été achetée neuve après le 01/01/1992 et doit être immatriculée en France métropolitaine, ou, (hors de la garantie) avoir bénéficié du dernier entretien chez un Réparateur Agréé français. 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 ou de crevaison au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un Service Entretien soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service tous les 24 mois 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 bénéficiiez 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 métropolitaine 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 de Volkswagen Group France) 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 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, 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, non liée à un accident.

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, ou s'interrompera 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 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,
- en cas de gel du carburant. 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'oeuvre 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. Audi 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.

III. Prestations

En cas de crevaison

Votre Audi a subi une crevaison. Audi Assistance interviendra dans les limites des conditions d'ouverture des droits en cas de crevaison. Les prestations offertes par Audi Assistance sont :

- Le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre Audi en est équipée.
- Le remorquage de votre Audi vers le Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

Si l'intervention sur votre Audi nécessite une immobilisation supérieure à trois (3) heures, un véhicule particulier de location d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) est mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de quarante-huit (48) heures au maximum. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à rendre obligatoirement à l'agence qui a concédé le prêt.

En cas de panne

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

1. Dépannage-remorquage :

Votre Audi est remorquée vers le Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de la panne (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km), si la réparation sur place n'est pas possible.

2. Véhicule de remplacement :

Si l'intervention sur votre Audi nécessite une immobilisation supérieure à trois (3) heures, un véhicule particulier de location d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) est mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de cinq (5) jours au maximum (la durée de mise à disposition sera fonction de la complexité de la panne). 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 du véhicule en panne jusqu'au Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic du véhicule par ce Partenaire Audi Service. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à rendre obligatoirement à l'agence qui a concédé le prêt.

3. Acheminement :

Si votre Audi est immobilisée à la suite d'une 'panne' 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 (1^{re} 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.

4. Récupération de votre Audi réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre Audi réparée, Audi Assistance prend en charge : les frais de train (1^{re} 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.

Vous bénéficiez également, pendant la durée de la Garantie Constructeur Audi , et jusqu'à cinq (5) ans cas d'extension de Garantie Constructeur, de son rapatriement chez le partenaire du réseau Audi France de votre choix (limité à la France métropolitaine et Monaco et Andorre).

5. Prise en charge des frais de liaison :

En cas de panne Audi Assistance prend en charge les frais de taxi 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.

6. Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation, selon les indications figurant dans le présent document et sur la base d'une participation de cent vingt euros toutes taxes comprises (120 € TTC) au maximum et dans la limite de cinq (5) nuits.

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, 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 :

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

1. Audi Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de l'accident.
2. Vous êtes contacté par le Partenaire Audi Service 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.
3. Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre Audi par ce Partenaire Audi Service.
3. Audi Assistance vous rappelle ensuite pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Partenaire Audi Service et confirmer l'état roulant de votre Audi.
4. À votre arrivée chez le Partenaire Audi Service, votre Audi est prise en charge dans les plus brefs délais.
5. Le Partenaire Audi Service réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Partenaire Audi Service vous accompagne tout au long du dossier.
6. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service (prêt ou location d'un véhicule, taxi...).

Cas n° 2 : votre Audi est immobilisée.

1. Audi Assistance vous informe de l'arrivée du remorqueur pour un remorquage gratuit de votre Audi vers le Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de l'accident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).
2. Vous bénéficiez alors du remorquage gratuit de votre Audi vers le Partenaire Audi Service déterminé.
3. À votre arrivée chez le Partenaire Audi Service, votre Audi est pris en charge dans les plus brefs délais.
4. Le Partenaire Audi Service réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Partenaire Audi Service vous accompagne tout au long du dossier.
5. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service (prêt ou location d'un véhicule, taxi...). En cas d'accident, les prestations d'Audi Assistance seront uniquement accordées par les Partenaires Audi Service adhérent au programme "Audi 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 et de longue durée) bénéficieront d'une offre limitée à la réparation sur place et au remorquage (paragraphe III point 1).