Conditions générales

1. CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE MOBILITÉ DANS LE CADRE D'AUDI ASSISTANCE

1.1 Pour bénéficier du droit à la Garantie Mobilité, il suffit que :

1.1.1 votre Audi soit entretenue et réparée conformément aux instructions du constructeur par un Partenaire de Service Audi agréé. Cela signifie suivre le plan d'entretien de votre véhicule et, selon le type de carburant, les limites suivantes s'appliquent :

a) Véhicules à essence, diesel et véhicules électriques et hybrides, voir plan d'entretien :
   - Maximum 24 mois ou 30.000 km, selon la première éventualité.

b) CNG, certains véhicules hybrides rechargeables, voir plan d'entretien :
   - Maximum 12 mois ou 15.000 km, selon la première éventualité.

c) Certains véhicules électriques, voir plan d'entretien :
   - Maximum 24 mois sans limitation de kilométrage.

1.1.2 Dès que vous effectuez à nouveau un entretien dans le réseau officiel Audi, vous pouvez à nouveau bénéficier de cette assistance jusqu'au prochain intervalle d'entretien.

Tous les Partenaires de Service Audi agréés en Belgique peuvent être trouvés ici : https://dealerlocator.audi.be.

1.2 Précisions/remarques :

Si les conditions ci-dessus n'ont pas été strictement respectées, Audi Assistance ne pourra intervenir, à votre demande explicite, que contre paiement et payable sur place et vous ne pouvez pas bénéficier de la Garantie Mobilité.

S'il n'est pas possible de déterminer le kilométrage au début de l'intervention (par exemple en cas de batterie déchargée) et qu'il s'avère par la suite que le kilométrage maximum a été dépassé, tous les frais liés à l'intervention seront à votre charge. Ceci est également le cas si un kilométrage incorrect a été communiqué et prendra effet à partir de la confirmation de l'intervention par SMS ou e-mail que vous recevrez lors de l'ouverture de votre dossier de dépannage.

À moins que vous n'indiquiez dès que possible (et au plus tard au moment où le dépanneur commence l'inspection de votre Audi) que vous n'êtes pas d'accord avec ces conditions, vous serez considéré avoir accepté ces conditions.

Si votre véhicule n'a pas été acheté dans un point de vente officiel Audi en Belgique et qu'il n'était pas encore éligible pour un premier service tel que mentionné ci-dessus ou que le véhicule a été entretenu chez un Partenaire de Service Audi officiel en dehors de la Belgique (mais dans la couverture géographique telle qu'indiquée au chapitre 5), vous ne bénéficierez que de l'assistance de base et non des services mentionnés ci-dessous avec un (*).

Si votre dernier entretien a été effectué par un Partenaire de Service Audi en dehors de la Belgique, l'assistance sera payée par le pays où vous avez effectué votre dernier entretien, conformément aux conditions générales applicables à ce pays.

1.3 Un exemple :

Une Audi nouvellement livrée avec un moteur à essence le 15 janvier 2022 a droit à la Garantie Mobilité jusqu'au 14 janvier 2024 si à cette date le kilométrage ne dépasse pas 30.000 km.
Le 20 décembre 2023, l'entretien est effectué chez un Partenaire de Service Audi officiel et le kilométrage indiqué au compteur est de 28.750 km, ce qui prolonge le droit à la Garantie Mobilité jusqu'au 19 décembre 2025 ou 58.750 km, selon le premier critère atteint.

2. DISPOSITIONS ET MODALITES DE LA GARANTIE MOBILITÉ ET AUDI ASSISTANCE

Audi Assistance s'engage à fournir une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans les meilleurs délais, en tenant compte de la disponibilité locale du dépanneur à ce moment-là. En aucun cas, Audi Assistance et/ou D'Ieteren Automotive SA/NV ne peuvent être tenus pour responsables des insuffisances ou des contretemps liés à l'exécution de leurs services dans le cadre de la présente assistance qui résulteraient d'un cas de force majeure tel qu'établi par la jurisprudence, comme les grèves, les catastrophes naturelles, les obligations imposées par les autorités publiques, une interdiction officielle, etc.

Notez qu'Audi Assistance ne peut agir que dans les limites des autorisations données par les autorités locales, et n'est donc pas obligé de fournir une assistance en cas de violation de la législation applicable.

En aucun cas, Audi Assistance ne fournira d'assistance aux véhicules modifiés, utilisés à des fins de compétition ou ayant participé à des courses, des compétitions de vitesse ou d'agilité, à leurs essais préparatoires ou à toute autre compétition. En outre, Audi Assistance ne fournira pas d'assistance si votre véhicule se trouve hors de la voie publique (hors-route ; exemples : route non pavée, champ, forêt, ...) ou si l'emplacement du véhicule n'est pas librement accessible ou si la dépanneuse ne peut pas atteindre le lieu (et nécessaire pour fournir l'assistance).

Après avoir fait une demande d'assistance par téléphone, vous devez être en mesure de fournir à l'opérateur d'Audi Assistance au moins les éléments suivants :
- modèle du véhicule ;
- plaque d'immatriculation de votre Audi ;
- numéro de châssis de votre Audi ;
- date de la première mise en circulation ;
- date et kilométrage du dernier service ;
- le kilométrage actuel de votre Audi ;
- l'explication du problème suspecté.

Cas particuliers :
Les autoroutes, les routes assimilées (express, périphériques, rocades, etc.) et les tunnels - selon le pays - font l'objet d'une réglementation spécifique en matière de dépannage et de remorquage. Si une panne survient sur l'une de ces routes, selon le pays, vous devrez contacter les pompiers ou la police de la zone concernée, qui prendront alors

les mesures nécessaires, ou vous devrez suivre leurs ordres : si la réglementation locale impose de faire appel à un service de dépannage spécifique (tel que FAST en Flandre, Siabis + en Wallonie ou certaines entreprises agréées sur certaines autoroutes en France) Audi Assistance ne fournira assistance qu'après que ce dépannage spécifique sera terminé. Les services fournis par la Garantie Mobilité sont des services d'assistance (dont le coût des réparations est exclu dans tous les cas), fournis uniquement en cas de panne et selon certaines modalités de l'article 3.

Si vous appelez Audi Assistance et recevez la confirmation par téléphone ou par SMS qu'un dossier d'assistance a été ouvert pour vous, il est de votre devoir d'être présent avec le véhicule jusqu'à l'arrivée du dépanneur. Si personne n'est avec le véhicule lors de l'arrivée du dépanneur, ou si ni le véhicule ni vous ne sont présents sur le lieu de la panne et que vous n'avez pas notifié par téléphone que l'assistance n'est plus nécessaire, le coût d'une intervention sur place vous sera facturé, cent soixante-sept euros soixante hors TVA (€167,60 hors TVA), qui vous seront facturés par VAB.

3. SERVICES

La Garantie Mobilité fournit une assistance, dans les limites des conditions d'octroi des droits mentionnées au point 1, en cas de problèmes suivants :

3.1 En cas de panne

Une panne est définie comme un véhicule qui **ne peut plus se rendre à un atelier par ses propres moyens** ou lorsque l'usine a décidé que le véhicule **ne peut plus être conduit** pour des raisons techniques ou de sécurité et qu'il a donc besoin d'une assistance technique sur place ou d'être remorqué.

Le service n'est pas assuré dans les cas suivants :

- Pendant l'immobilisation de votre Audi lors d'activités programmées (entretien, inspection, révision, remplacement de pièces d'usure) ;
- si la panne résulte d'une mauvaise utilisation délibérée ou d'une négligence grave du propriétaire, du conducteur ou d'un passager ;
- si les défauts mécaniques résultent de l'exécution non immédiate de travaux préconisés lors d'une précédente visite en atelier ou après une intervention par Audi Assistance au cours de laquelle une réparation provisoire a été effectuée et aucune démarche n'a été entreprise pour faire réparer le défaut ;
- si l'immobilisation est due à un accident, un acte de vandalisme, un incendie résultant d'un événement extérieur ou une catastrophe naturelle telle qu'une inondation ;
- si l'immobilisation est due à un défaut d'un accessoire ou de tout composant installé en dehors des usines du constructeur et/ou du réseau Audi agréé.

Les **services proposés** par Audi Assistance et la Garantie Mobilité en cas de **panne technique** sont les suivants :

3.1.1 Dépannage / remorquage :

- Le dépanneur essaiera toujours d'abord de rendre votre véhicule à nouveau mobile sur place en proposant une solution temporaire ou permanente au problème.

- Votre Audi sera remorquée vers le Partenaire de Service Audi de votre choix (ou le Partenaire de Service Audi le plus proche si vous êtes à l'étranger), si une réparation sur place n'est pas possible.
- En dehors des heures d'ouverture de votre Partenaire Audi Service (le soir et week-ends), le véhicule sera stocké et remorqué vers sa destination initiale le jour d'ouverture suivant.

3.1.2 Véhicule de remplacement :

Si le remorquage de votre Audi est nécessaire pour l'intervention, un véhicule de remplacement dans lequel les passagers peuvent être correctement assis - avec un maximum du nombre de sièges indiqué sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule sera mis à votre disposition jusqu'à la réparation de votre véhicule et pour une durée maximale de cinq (5) jours (éventuellement avec week-end et/ou jour férié qui suit), dans la limite des disponibilités locales. Les assurances facultatives, les dérogations et les frais de carburant du véhicule de location restent à votre charge. L'exécution de cette prestation ne peut être exigée s'il apparaît que les conditions de location fixées par le loueur ne peuvent être respectées tels que l'âge, le permis de conduire, l'avance sur carburant et la carte de crédit. Dans tous les cas, ce service ne peut être fourni qu'après le remorquage du véhicule défectueux chez le Partenaire de Service Audi. Dès que votre véhicule a été réparé ou dès que le nombre maximum de jours a été atteint, vous devez toujours restituer votre véhicule de remplacement au Partenaire Audi Service ou à l'agence qui l'a prêté, conformément aux conditions qui vous seront remises lors de la réception du véhicule de remplacement.
À partir du moment où vous décidez de ne pas faire réparer le véhicule chez le Partenaire de Service Audi vers lequel le véhicule a été remorqué (en Belgique), le droit à un véhicule de remplacement gratuit dans le cadre de la Garantie Mobilité s'éteint et tous les jours supplémentaires jusqu'à la restitution du véhicule sont à votre charge.
Ce service ne peut jamais être combiné avec le service 3.1.3 : Poursuite du voyage, ci-dessous.

3.1.3 Poursuite du voyage :

Si votre Audi est immobilisée **à l'étranger** à la suite d'une 'panne' et que vous ne pouvez pas attendre sur place qu'elle soit réparée, la Garantie Mobilité peut, à votre demande, organiser votre transport et, le cas échéant, celui de vos passagers (avec un maximum du nombre de sièges indiqué sur le certificat d'immatriculation de votre véhicule), vers votre résidence habituelle ou vers votre destination, et prendre en charge les frais de transport (train, avion...), le tout jusqu'à un montant maximum de quatre cent cinquante euros toutes taxes (450,00 € toutes taxes) par personne dans le véhicule. Tous les frais dépassant le montant maximum sont à votre charge. Ce service ne peut jamais être combiné avec un véhicule de remplacement.

Les services 3.1.2 Véhicule de remplacement et 3.1.3 Poursuite du voyage, ne peuvent jamais être cumulés.

3.1.4 Récupération de votre Audi réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre Audi réparée à l'étranger, la Garantie Mobilité rembourse les différents frais de transport (train, avion...), le tout jusqu'à un montant maximum de cinq cents euros toutes taxes (500,00 € toutes taxes) pour une (1) personne.

3.1.5 Rapatriement de votre Audi

Si votre véhicule doit être rapatrié (parce que vous n'avez pas pu aller le chercher vous-même ou parce que le Partenaire de Service Audi ne l'a pas réparé dans un délai raisonnable), la Garantie Mobilité peut prendre en charge ce coût jusqu'à un montant maximum de mille euros toutes taxes (1000,00 € toutes taxes).
Vous devez noter que le coût réel d'un rapatriement ne peut jamais être déterminé à l'avance et que seule une estimation du coût peut être donnée. Le délai de rapatriement dépend des disponibilités locales et peut aller jusqu'à plusieurs semaines. Ils ne donnent pas droit à une prolongation du nombre de jours du véhicule de remplacement, comme mentionné au point 3.1.2.

3.1.6 Remboursement des frais de liaison :

En cas de panne, la Garantie Mobilité rembourse les frais de taxi, de train, de bus ou de tramway à hauteur de quatre-vingts euros toutes taxes (80,00 € toutes taxes) afin que le bénéficiaire puisse se rendre à l'agence de location, à l'hôtel, à la gare, à l'aéroport ou chez le Partenaire de Service Audi.

3.1.7 Hébergement :

Participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) à partir du premier jour d'immobilisation et jusqu'à un maximum de cinq (5) nuits pour tous les occupants du véhicule remorqué si la panne survient à l'étranger.

3.1.8 Pièce de rechange non disponible :

Si la pièce de rechange n'est pas disponible à temps chez le Partenaire de Service Audi, la Garantie Mobilité rembourse les frais d'une livraison urgente.

3.1.9 Autres frais :

La Garantie Mobilité rembourse les frais de téléphone et de stationnement, pour un montant maximum de trente euros toutes taxes (30,00 € toutes taxes).

3.2 En cas d'autres incidents équivalents à une panne

La Garantie Mobilité intervient dans les cas suivants :
- un ou plusieurs* pneu(s) crevé(s), mais sans dommage à la jante (une jante endommagée équivaut à un accident) ;
- batterie 12V déchargée ;
- perte de puissance*, témoins jaunes* ne résultant pas d'un problème avec les systèmes d'aide à la conduite (front assist, lane assist, capteurs de stationnement, ...) ;
- mauvais carburant, carburant de mauvaise qualité ou réservoir de carburant vide ;
- batterie haute tension déchargée (véhicules électriques, non applicable aux véhicules hybrides) ;
- manque d'huile, de liquide de refroidissement ou d'AdBlue ;
- clé cassée ou clé dans le véhicule verrouillé ;
- impossibilité de verrouiller le véhicule ;
- dommages causés par des rongeurs aux tuyaux ou au câblage électrique* ;
- en cas de gel du carburant ;

- impossibilité de désactiver l'alarme antivol ;
- fuite d'huile due à un carter endommagé.

Toutefois, la Garantie Mobilité n'intervient pas dans les cas suivants :

- problèmes de climatisation, infiltration d'eau et instruments de bord qui ne fonctionnent pas (par exemple : compteur de vitesse), phares défectueux, essuie-glaces défectueux) ;
- accident, vol et vandalisme ;
- perte de clé ou vol de clé (sauf à l'étranger*).

Les services offerts par la Garantie Mobilité en cas de tout autre incident équivalent à une panne technique sont les suivants :

3.2.1 Dépannage/remorquage :

Votre Audi sera remorquée vers le Partenaire de Service Audi de votre choix, sauf à l'étranger (Partenaire de Service Audi le plus proche). Si une réparation sur place n'est pas possible en dehors des heures d'ouverture du Partenaire de Service Audi (le soir et week-ends), le véhicule sera stocké et remorqué vers sa destination initiale le jour d'ouverture suivant.

Tous les autres services d'assistance, y compris la fourniture d'un véhicule de remplacement, sont exclus pour les incidents décrits au point 3.2.

Les services d'assistance qui n'ont pas été demandés au moment où ils étaient nécessaires ou qui n'ont pas été organisés par Audi Assistance ou avec son consentement ne donnent pas automatiquement droit à un remboursement ni au paiement d'une indemnisation correspondante. Comme preuve, vous devrez dans tous les cas fournir, **dans un délai de deux mois**, les factures originales réglées dans ce contexte ou une copie de celles-ci. Les frais que vous auriez normalement dû payer ne peuvent en aucun cas être imputés à Audi Assistance (carburant, péages, restaurant, hôtel dans le cas d'un séjour déjà prévu, ainsi que - en dehors de la période de garantie du constructeur - le prix des pièces de rechange et de la main d'œuvre pour réparer la panne).

3.3 Ne sont pas couverts par Audi Assistance et la Garantie Mobilité :

- Remorques/caravanes
- Coffres de toit, porte-vélos, vélos
- Vol ou tentative de vol du véhicule ou d'objets dans ou sur le véhicule
- Bagages
- Marchandises à bord du véhicule
- Animaux dans le véhicule

En outre, il n'est jamais possible de demander une indemnisation pour des dommages ou pertes directs ou indirects résultant d'une panne, ou d'un incident équivalent à une panne, avec votre Audi.

VAB fournit tous les services d'assistance au nom de D'Ieteren Automotive SA/NV et les facture directement à l'utilisateur du service dans le cadre de l'Audi Assistance lorsque ce dernier n'a pas droit à la Garantie Mobilité ou que les coûts dépassent les montants couverts par la Garantie Mobilité.

4. OBLIGATION APRÈS RÉPARATION TEMPORAIRE SUR PLACE PAR L'ASSISTANCE AUDI DANS LE CADRE DE LA GARANTIE MOBILITÉ

Si votre véhicule est à nouveau mobile après une **réparation temporaire** dans le cadre de la Garantie Mobilité, il est de votre devoir de prendre les mesures nécessaires pour remettre votre véhicule en ordre dans les meilleurs délais, et une nouvelle intervention pour le même problème sera à votre charge.
Si la panne survient à cause d'une réparation en dehors du réseau officiel Audi, l'assistance n'est pas couverte dans la Garantie Mobilité.
Si la panne survient le même jour, ou si les deux pannes surviennent le week-end, la Garantie Mobilité interviendra mais le véhicule sera remorqué jusqu'à un Partenaire de Service Audi officiel de votre choix (ou le plus proche à l'étranger).

5. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Audi Assistance est valable dans plus de 30 pays européens :
En cas de crevaison, de panne ou d'incidents équivalents à une panne, tous ces services d'assistance sont assurés en Belgique et dans les pays suivants :
Allemagne, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne (y compris les Canaries), Estonie, Finlande, France (y compris Andorre et Monaco), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie (y compris Saint-Marin et le Vatican), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse (y compris le Liechtenstein).

Pour tous les incidents ou pour les services qui ne sont pas fournis dans le cadre de la Garantie Mobilité, ou si vous ne remplissez pas les conditions expliquées ici, Audi Assistance peut vous fournir une assistance ou des conseils en Belgique et à l'étranger, à vos frais mais à des tarifs préférentiels.

Audi Assistance et la Garantie Mobilité peuvent refuser ces services si vous refusez d'accepter ces conditions générales.

6. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

En sollicitant Audi Assistance, vous acceptez de fournir les informations suivantes au prestataire d'assistance, D'Ieteren Automotive SA/NV, et au Partenaire de Service Audi de votre choix :
- Nom ;
- Prénom ;
- Langue ;
- Numéro de téléphone portable ;
- Numéro de châssis de votre Audi ;
- Date d'immatriculation de votre Audi ;
- Adresse e-mail ;
- Adresse complète.

Ces informations sont nécessaires pour vous contacter sur la cause de la panne et pour assurer la réparation correspondante. Vos données à caractère personnel ne seront utilisées que pour traiter votre dossier d'assistance et la réparation associée. Sans les informations susmentionnées, il n'est pas possible de vous fournir une assistance.

Par conséquent, si vous ne communiquez pas ces informations au Partenaire de Service Audi de votre choix, nous les transmettrons directement afin qu'il puisse vous fournir l'assistance nécessaire.

Un rapport d'intervention sera envoyé au Partenaire de Service Audi de votre choix. En faisant appel à l'assistance d'Audi Assistance, vous acceptez d'informer le Partenaire de Service Audi en Belgique de votre choix de l'assistance.

Vous recevrez des SMS pour confirmer votre demande d'assistance et vous informer du temps d'attente jusqu'à l'arrivée du dépanneur.

Après l'intervention, vous recevrez une enquête de satisfaction par SMS via le numéro 8989, vous invitant à évaluer les services fournis par un lien qui commence avec https://survey2.medallia.eu.

Pour plus d'information sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, veuillez consulter notre note d'information sur la protection des données.

7. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'AUDI ASSISTANCE ET DE LA GARANTIE MOBILITÉ

Audi Assistance et la Garantie Mobilité sont des services offerts par D'Ieteren Automotive SA/NV. D'Ieteren Automotive SA/NV, dont le siège social est situé Rue du Mail 50, 1050 Bruxelles et inscrite à la CBE sous le numéro 0466.909.993, se réserve le droit de modifier les conditions générales d'Audi Assistance et de la Garantie Mobilité sans préavis ou d'apporter des ajustements au contenu. La version la plus récente des conditions générales d'Audi Assistance et de la Garantie Mobilité seront toujours disponibles sur le site web d'Audi Assistance (https://www.audi.be/be/web/fr/services/audi-assistance.html) et c'est la version la plus récente de ces conditions générales et de la Garantie Mobilité qui sera seule d'application.