Audi Assistance

Chaque entretien chez Audi vous garantit une assistance sur la route

Audi Assistance : pour une route sans soucis

Qu'est-ce que Audi Assistance ?
Chez Audi, nous avons à cœur d'assurer votre mobilité, même en cas de panne inattendue. Faites vos entretiens et vos réparations auprès d'un Partenaire Service Audi, et bénéficiez automatiquement de Audi Assistance, une assistance 24/7 partout en Europe*. Bref, prenez toujours la route en toute sérénité.

Audi Assistance vous couvre automatiquement :
- pendant 24 mois ou MAXIMUM 30.000 km, selon la limite atteinte d'abord
- pendant 12 mois ou MAXIMUM 15.000 km pour certains véhicules (ex. gaz naturel).

Consultez votre plan d'entretien pour connaître l'intervalle d'entretien de votre voiture.

* Sauf l'Albanie et la Moldavie

Et si vous atteignez une des deux limites ?
Après chaque entretien auprès d'un Partenaire Service Audi, votre assistance est prolongée pour l'intervalle d'entretien de votre voiture – durée ou kilométrage, selon la limite atteinte d'abord.

Votre sécurité sur la route n'a pas de prix
Audi veille sur votre sérénité, car vous avez accès, sans frais, aux services de Audi Assistance. Et il n'y a pas de clauses en petits caractères, tout est clairement exposé dans nos **conditions générales**.

Vous pouvez les consulter via ce code QR

Nous attirons votre attention sur le fait que les problèmes techniques ou les situations imprévues à l'étranger peuvent perturber votre voyage. Une assistance en plus vous apporte, dans ce cas, une sécurité bienvenue.

Qu'entendons-nous par « panne » ?
En cas de panne, votre véhicule ne peut pas se rendre dans un atelier, **par exemple en cas de souci technique ou si l'usine le rappelle par mesure de sécurité**. Dans ce cas, nous veillons à ce que votre voiture soit réparée sur place ou remorquée jusqu'à l'atelier. Pour que vous puissiez rapidement reprendre la route.

Vous ne remplissez pas les conditions de notre assistance ?
Pas de souci ! Vous pouvez de toute façon compter sur nous. À votre demande, nous vous portons assistance, et vous réglez les frais sur place. Après votre prochain entretien auprès d'un Partenaire Service Audi, vous bénéficiez à nouveau de ce service. gratuitement.

Pour plus d'infos sur l'assistance, scannez ce code QR

Comment agir en cas de panne ?

Votre sécurité est la première priorité.

Garez votre voiture à **un endroit sûr**, si possible sur le côté de la route

Portez un gilet fluo pour que les autres usagers de la route vous voient bien

Placez le triangle de signalisation derrière votre voiture pour éviter les gênes éventuelles

Comment prendre contact 24/7 avec Audi Assistance en cas de panne ?

TEL **+32 (0)2 756 86 81**
(en Belgique comme à l'étranger)

Appuyez sur le bouton Assistance dans votre véhicule. Vous entrez automatiquement en contact avec notre partenaire d'assistance. (Ne confondez pas avec le bouton SOS qui ne s'applique qu'aux situations où votre vie est en danger)

Audi Assistance : pour une route sans soucis*

* Les services proposés peuvent varier en fonction de la nature de la panne et de l'emplacement (en Belgique ou à l'étranger). Veuillez consulter nos conditions générales pour savoir précisément à quelle assistance vous avez droit.

Dépannage
- Assistance dépannage à domicile et sur la route. Nous vous assistons sur place lorsque votre Audi est immobilisée en raison d'une panne. Si votre véhicule ne peut être réparé sur place, nous le remorquons jusqu'au Partenaire Service Audi de votre choix.
- Une panne à l'étranger ? Votre voiture est remorquée jusqu'au Partenaire Service Audi le plus proche.

Véhicule de remplacement et nuit d'hôtel
- Véhicule de remplacement pour 5 jours ouvrables maximum.
- Nuit d'hôtel : 5 nuits, petit-déjeuner compris, pour tous les occupants du véhicule.

Frais de taxi, train ou transport en commun
- Jusqu'à 80€ maximum

Prolongation du voyage
- La prolongation du voyage : frais de transport (avion, train,...) à concurrence de 450 € maximum par personne (conducteur/trice et accompagnant(s) éventuel(s)). Non cumulable avec un véhicule de remplacement.

Services extra
- Les frais de reprise du véhicule réparé à concurrence de 500€
- Les frais de livraison urgente d'une pièce indisponible
- les frais de parking, téléphone,... à concurrence de 30€

Cas particuliers
- Crevaison(s)
- Batterie à plat
- Erreur ou panne de carburant
- Manque d'huile
- Manque de liquide de refroidissement
- Problème de clé
- Batterie haute tension déchargée

⊘ Problèmes de climatisation ou d'infiltration d'eau

⊘ Gel du carburant

⊘ Interventions prévues non effectuées (entretien, contrôle, vérification, remplacement de pièces usées)

⊘ Défauts mécaniques dus à des interventions recommandées non effectuées

⊘ Panne due à un accident, un bris de glace, un incendie, une catastrophe naturelle ou du vandalisme

⊘ Utilisation compétitive ou tout-terrain du véhicule

⊘ Problème de pièces ou d'accessoires qui n'ont pas été montés par un Partenaire Service Audi

⊘ Remorques et caravanes

⊘ Vol ou tentative de vol du véhicule ou d'objets se trouvant dans/sur le véhicule

⊘ Bagages et marchandises à bord

⊘ Animaux dans le véhicule

ⓘ Si, avec l'accord préalable de Audi Assistance, vous avez avancé des frais couverts par la garantie, ceux-ci vous sont immédiatement remboursés par Audi Assistance. Les frais pour lesquels aucune autorisation préalable n'a été accordée ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement.

ⓘ Seul un dépannage requis par les forces de l'ordre sur une autoroute, sur un périphérique ou dans un tunnel, donne droit à un remboursement a posteriori.

ⓘ Remettez, dans les 2 mois, les factures originales ou des copies à titre de preuve au partenaire d'assistance

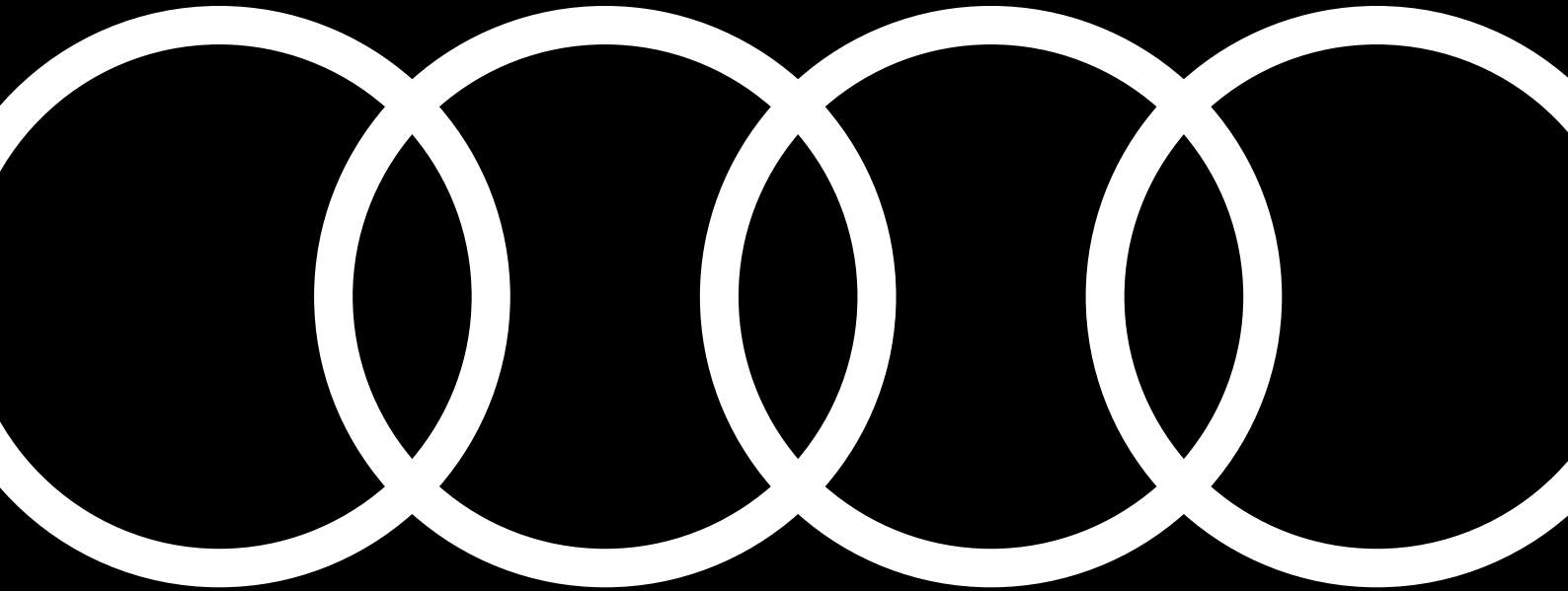
ⓘ **Audi Assistance ne rembourse pas :**
- les frais de carburant
- les taxes d'autoroute
- les frais de restaurant
- les frais d'hôtel déjà prévus

Pourquoi votre Audi est-elle en de bonnes mains auprès d’un Partenaire Service Audi?

Trois bonnes raisons :

Parce qu‘il dispose des connaissances et de l‘équipement adéquats pour effectuer tous les travaux d‘entretien avec la plus grande qualité, de la mécanique à la carrosserie. Le personnel suit également des formations régulières, ce qui vous garantit des conseils professionnels et personnalisés.

Parce que les réparations sont effectuées uniquement avec des pièces d‘origine. Vous avez ainsi la certitude que votre voiture reste une Audi qui répond à des normes de qualité strictes, telles que la norme ISO 9001: 2015.

Parce qu‘il vérifie si des optimisations sont possibles pour votre véhicule. Vous pouvez également le vérifier vous-même via notre vérificateur VIN sur dieteren.be/recall. Votre véhicule est concerné par une action ? Dans ce cas, l’optimisation sera faite gratuitement.

D’autres questions ?
Pour prendre contact avec le Partenaire Service Audi le plus proche, scannez ce code QR.