



**Où que vous soyez, nous y serons aussi.**



**Volkswagen Assistance**  
**0800 22 4000**

**Panne & Accident**

Appel non surtaxé

# Qu'est-ce que Volkswagen Assistance ?

Volkswagen Assistance, c'est la garantie de bénéficier d'une assistance gratuite 24h/24 et 7 jours/7 dans 33 pays d'Europe<sup>(1)</sup>.

En cas de panne ou d'accident, composez le **0800 22 4000** ou le **00 33 426 298 770** depuis l'étranger<sup>(2)</sup> et vous serez immédiatement dépanné ou remorqué gratuitement<sup>(3)</sup>.

## Les services dont vous bénéficiez en cas de panne :

- une assistance gratuite pour toute la durée de vie du véhicule<sup>(3)</sup>,
- un dépannage sur place ou un remorquage gratuit,
- la proposition d'une solution de mobilité ou un hébergement pris en charge gratuitement,
- la mise en relation avec le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche.

## Depuis le 15 septembre 2009, vous disposez également d'une assistance en cas d'accident. Les services dont vous bénéficiez sont :

- un remorquage gratuit en cas d'immobilisation,
- la mise en relation ou la prise de rendez-vous immédiate avec le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche,
- la proposition d'une solution de mobilité.

**Qu'il s'agisse d'une panne ou d'un accident,  
l'objectif de Volkswagen Assistance  
est de vous rendre votre mobilité le plus vite possible.**

(1) Liste des pays concernés dans les conditions générales page 7.

(2) Prestation assistance accident valable en France Métropolitaine, Andorre et Monaco uniquement.

(3) Voir conditions générales pages 6 et 7.

# Comment bénéficier de Volkswagen Assistance ?

## 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' ait été réalisé dans le **réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen** depuis moins de 24 mois ou moins de 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

Chaque 'Service Entretien' réalisé chez un Réparateur Agréé Volkswagen 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 Volkswagen est la garantie d'une assistance systématique.**

## En cas d'accident

Votre Volkswagen est couverte pour une durée de 7 ans, à partir de la date de première mise en circulation.



# Que faire en cas de panne ?

Volkswagen Assistance  
**0800 22 4000**

Panne & Accident  
Appel non surtaxé

Appel depuis l'étranger :

**00 33 426 298 770**

## Voici la procédure simple à appliquer si votre véhicule tombe en panne :

**ÉTAPE 1** ▶ Composez le **0800 22 4000** ou le 00 33 426 298 770 depuis l'étranger.

**ÉTAPE 2** ▶ Un opérateur vous prend en charge : il contacte un véhicule de dépannage, puis vous confirme son heure d'arrivée et ses coordonnées par sms.

**ÉTAPE 3** ▶ Lorsque le dépanneur arrive :

**Si la réparation est possible sur place,**  
vous repartez avec votre véhicule réparé sans frais engagés<sup>(1)</sup>.

**Si le dépannage sur place n'est pas possible,**  
vous êtes remorqué gratuitement vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche.  
**Nous vous offrons alors une solution de mobilité ou la prise en charge de vos frais d'hébergement<sup>(2)</sup>.**

**ÉTAPE 4** ▶ Votre dossier est suivi par Volkswagen Assistance jusqu'à sa clôture.

(1) Hors remplacement et coût des pièces défectueuses.

(2) Pour plus de détails, consultez les conditions générales pages 6 et 7.

### IMPORTANT

Lors de votre appel à Volkswagen Assistance, vous devrez communiquer votre numéro de châssis et la date de mise en circulation de votre véhicule.

Ces informations se trouvent sur la carte grise du véhicule, zone (E) comme indiqué ci-dessus.



# Que faire en cas d'accident ?

Volkswagen Assistance  
**0800 22 4000**

Panne & Accident  
Appel non surtaxé

Voici la procédure simple à appliquer si vous avez un accident :

**ÉTAPE 1** ▶ Composez le **0800 22 4000**.

**ÉTAPE 2** ▶ Un opérateur vous prend en charge pour vous demander des détails sur l'état de votre véhicule.

▶ **Si votre véhicule peut rouler :**

**ÉTAPE 3** ▶ Le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche est contacté et vous appelle pour une prise de rendez-vous.  
Vous recevez aussi ses coordonnées précises par SMS.

**ÉTAPE 4** ▶ 20 minutes après l'appel initial, Volkswagen Assistance vous rappelle pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Réparateur Agréé et confirmer l'état roulant de votre véhicule.

**ÉTAPE 5** ▶ Lors du rendez-vous avec le Réparateur Agréé Volkswagen, une estimation gratuite des éventuelles réparations est établie et celles-ci sont effectuées après votre accord.  
Par ailleurs, le Réparateur Agréé Volkswagen vous conseille sur les démarches auprès de votre assurance.

▶ **Si votre véhicule ne peut pas rouler :**

**ÉTAPE 3** ▶ L'opérateur contacte d'abord un véhicule de dépannage qui viendra vous remorquer. Vous serez ensuite prévenu de son heure d'arrivée. Le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche est ensuite informé de votre arrivée.

**ÉTAPE 4** ▶ A votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre véhicule est pris en charge immédiatement.

**ÉTAPE 5** ▶ Lors du rendez-vous avec le Réparateur Agréé Volkswagen, une estimation gratuite des éventuelles réparations est établie et celles-ci sont effectuées après votre accord.  
Par ailleurs, le Réparateur Agréé Volkswagen vous conseille sur les démarches auprès de votre assurance.

**ÉTAPE 6** ▶ Une solution de mobilité vous est proposée par le Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, navette, transports...).

# Conditions Générales



## I - Conditions d'ouverture

### En cas de panne

Votre véhicule Volkswagen (ci-après dénommée 'votre Volkswagen') doit avoir été acheté neuf à partir du 01/01/2005. Il doit ne pas avoir été modifié ni utilisé 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 au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen

## II - Conditions et modalités

Volkswagen 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, Volkswagen Assistance et/ou Volkswagen France (Division du Groupe Volkswagen France s.a.) ne pourront être rendus responsables des managements ou contretemps liés à l'exécution de ses 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 Volkswagen 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.

### Cas particulier

Les autoroutes et voies assimilées (voies express, périphériques, etc.) font l'objet d'une réglementation particulière en matière de dépannage et remorquage. Si un incident (panne ou 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, Volkswagen Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de **panne seulement** (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Volkswagen vous sera toutefois remboursée par Volkswagen Assistance.

Les prestations délivrées par Volkswagen Assistance sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement en cas de panne ou d'accident, selon les modalités ci-après définies.

### En cas de panne

Votre Volkswagen est immobilisée sur le lieu où la défaillance mécanique et/ou électrique s'est produite, et à partir duquel un remorquage est nécessaire pour effectuer le diagnostic et les réparations.

La prestation n'est pas assurée dans les cas suivants :

- lorsque les opérations d'entretien, de contrôle, de révision, de pose d'accessoires, de remplacement de pièces d'usure immobilisant votre Volkswagen sont consécutives à des interventions prévues,
- 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, à 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 Volkswagen,
- lorsque la crevaison résulte d'un élément extérieur, visible par le conducteur ou est due à un acte de vandalisme.

## III - Prestations

### En cas de panne

#### 1 - Dépannage-remorquage :

Organisation et prise en charge selon les indications contenues dans le présent document.

#### 2 - Véhicule de remplacement :

Si l'intervention sur votre Volkswagen 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 mise 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 Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic du véhicule par ce Réparateur Agréé Volkswagen.

#### 3 - Acheminement :

Si le véhicule est immobilisé à la suite d'une 'panne' et ne peut être réparé dans la journée, Volkswagen 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 (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de quatre cents euros toutes taxes comprises (400 € TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

#### 4 - Récupération du véhicule réparé :

Pour vous permettre de récupérer votre Volkswagen réparée, Volkswagen Assistance prend en charge : les frais de train (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), le tout à hauteur de quatre cents euros toutes taxes comprises (400 € TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

#### 5 - Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite d'une nuit, selon les indications figurant dans le présent document et sur la base d'une participation de quatre-vingts euros toutes taxes comprises (80 € TTC) au maximum.

au minimum tous les 24 mois ou 30 000 kilomètres (au premier des deux termes atteint). Chaque 'Service Entretien' réalisé chez l'un des Réparateurs Agréés Volkswagen 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 Volkswagen.

### En cas d'accident

Pour bénéficier du droit à l'assistance, votre Volkswagen doit avoir une date de 1ère mise en circulation de moins de sept (7) ans.

Pour les véhicules dépourvus d'origine de roue de secours, en cas de crevaison, Volkswagen Assistance interviendra soit en effectuant un dépannage sur place à l'aide du kit anti-crevaison présent dans le véhicule (si vous n'en maîtrisez pas le fonctionnement), soit en effectuant le remorquage du véhicule jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'incident (si le kit est inopérant). Volkswagen Assistance prendra en charge uniquement l'aide au dépannage ou le remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen. Le remplacement du pneumatique et le pneumatique restent quoi qu'il arrive à votre charge, tout comme le prêt d'un véhicule de remplacement.

**En cas de panne, voici les différentes possibilités pour contacter Volkswagen Assistance :**



numéro à appeler à partir de l'étranger :

**00 33 426 298 770** (uniquement en cas de panne)

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

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

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

Le véhicule présente un dommage consécutif à un accident de la route (détérioration, destruction du véhicule...)

#### Cas particulier

En cas de crevaison, Volkswagen Assistance interviendra si et l'ensemble des prestations de Volkswagen Assistance est accordé en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

Les prestations 2, 3, 4 et 5 ne sont pas cumulables.

**Limite des services : les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location courte durée) bénéficieront d'une offre limitée à la réparation sur place et au remorquage (paragraphe III, point 1).**

En cas de **panne**, vous pouvez bénéficier de prestations d'assistance de nature équivalente 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 Volkswagen vous semble pouvoir rouler dans de bonnes conditions de sécurité.**

- 1 - Volkswagen Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'accident.
- 2 - Vous êtes contacté par le Réparateur Agréé Volkswagen 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,
  - c. Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre véhicule par ce Réparateur Agréé.
- 3 - A votre arrivée chez ce Réparateur Agréé Volkswagen, votre véhicule est pris en charge dans les plus brefs délais.
- 4 - Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations à effectuer et vous accompagne tout au long du dossier.

**Cas n°2 : votre Volkswagen est immobilisée.**

- 1 - Volkswagen Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'accident.
- 2 - Vous bénéficiez alors du remorquage gratuit de votre véhicule vers le Réparateur Agréé Volkswagen déterminé.
- 3 - A votre arrivée chez ce Réparateur Agréé Volkswagen, votre véhicule est pris en charge dans les plus brefs délais.
- 4 - Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations à effectuer et vous accompagne tout au long du dossier.

L'ensemble des prestations de Volkswagen Assistance est accordé en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

# Comment remplir votre constat amiable ?

## Quelques conseils pour vous aider à remplir votre constat amiable.

**2** Précisez le lieu (en agglomération ou hors agglomération, parking, nom de la rue...).

**5** S'il y a des témoins, inscrivez leurs noms et adresses. Précisez s'ils sont transportés ou pas.

**6 7 8** Vérifiez que l'autre conducteur a lui aussi complété lisiblement ces 3 rubriques.

**10** Soyez précis en indiquant par une croix l'emplacement exact du choc.

**11** En l'absence de dégâts apparents, exprimez des réserves (ex : sous réserve d'expertise).

**CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE** Feuille 1/2

**I. Date de l'accident** Heure Localisation Lieu Blessés (même légers) non  oui

**II. Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B** Dégâts autres que des véhicules non  oui

**III. Témoins : noms, adresses, tél.**

**VÉHICULE A**

**1. Preneur d'assurance/assuré** (voir attestation d'assurance)  
NOM: Prénom: Adresse: Code postal: Pays: Tél. ou e-mail:

**2. Véhicule**

À MOTEUR	REMARQUE
Marque, type	
N° d'immatriculation	N° d'immatriculation
Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation

**3. Société d'assurance** (voir attestation d'assurance)  
NOM: N° de contrat: Attestation d'assurance ou carte verte valable du: au: Agence (ou bureau, ou courtier): NOM: Adresse: Pays: Tél. ou e-mail: Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat? non  oui

**4. Conducteur** (voir permis de conduire)  
NOM: Prénom: Date de naissance: Adresse: Pays: Tél. ou e-mail: Permis de conduire n°: Catégorie (A, B, ...): Permis valable jusqu'à/au:

**VÉHICULE B**

**5. Preneur d'assurance/assuré** (voir attestation d'assurance)  
NOM: Prénom: Adresse: Code postal: Pays: Tél. ou e-mail:

**6. Véhicule**

À MOTEUR	REMARQUE
Marque, type	
N° d'immatriculation	N° d'immatriculation
Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation

**7. Société d'assurance** (voir attestation d'assurance)  
NOM: N° de contrat: Attestation d'assurance ou carte verte valable du: au: Agence (ou bureau, ou courtier): NOM: Adresse: Pays: Tél. ou e-mail: Les dégâts matériels au véhicule sont-ils assurés par le contrat? non  oui

**8. Conducteur** (voir permis de conduire)  
NOM: Prénom: Date de naissance: Adresse: Pays: Tél. ou e-mail: Permis de conduire n°: Catégorie (A, B, ...): Permis valable jusqu'à/au:

**12. CIRCONSTANCES**

Mettre une croix dans chacune des cases utiles pour préciser le croquis "sur la motrice seule"

<input type="checkbox"/> 1 * en stationnement / à l'arrêt	<input type="checkbox"/> 1
<input type="checkbox"/> 2 * quittait un stationnement / ouvrait une portière	<input type="checkbox"/> 2
<input type="checkbox"/> 3 prenait un stationnement	<input type="checkbox"/> 3
<input type="checkbox"/> 4 sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre	<input type="checkbox"/> 4
<input type="checkbox"/> 5 s'engageait dans un parking, un lieu privé, un chemin de terre	<input type="checkbox"/> 5
<input type="checkbox"/> 6 s'engageait sur une place à sens giratoire	<input type="checkbox"/> 6
<input type="checkbox"/> 7 roulait sur une place à sens giratoire	<input type="checkbox"/> 7
<input type="checkbox"/> 8 heurtait à l'arrière, en roulant dans le même sens et sur une même file	<input type="checkbox"/> 8
<input type="checkbox"/> 9 roulait dans le même sens et sur une file différente	<input type="checkbox"/> 9
<input type="checkbox"/> 10 changeait de file	<input type="checkbox"/> 10
<input type="checkbox"/> 11 doublait	<input type="checkbox"/> 11
<input type="checkbox"/> 12 virait à droite	<input type="checkbox"/> 12
<input type="checkbox"/> 13 virait à gauche	<input type="checkbox"/> 13
<input type="checkbox"/> 14 reculait	<input type="checkbox"/> 14
<input type="checkbox"/> 15 empiétait sur une voie réservée à la circulation en sens inverse	<input type="checkbox"/> 15
<input type="checkbox"/> 16 venait de droite (dans un carrefour)	<input type="checkbox"/> 16
<input type="checkbox"/> 17 n'avait pas observé un signal de priorité ou un feu rouge	<input type="checkbox"/> 17

← indiquer le nombre de cases marquées d'une croix →

**À signer obligatoirement par les DEUX conducteurs**  
Au moment de signer, vous devez être en possession de votre permis de conduire et de votre carte verte (à l'exception des étrangers).

**13. Croquis de l'accident au moment du choc**

**10. Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche →**

**11. Dégâts apparents au véhicule A :**

**14. Mes observations :**

**15. Signature des conducteurs**

**16. Mes observations :**

**A** **B**

**6** Précisez le souscripteur du contrat d'assurance.

**13** Faites soigneusement le croquis et signalez notamment la direction des véhicules, la signalisation au sol et l'ordre des chocs si plusieurs véhicules sont impliqués.

**15** Après relecture, le constat doit être signé par les deux conducteurs. Ne signez pas le constat avant que l'autre conducteur ne l'ait lui-même entièrement complété.