

CONDITIONS GENERALES D'ASSISTANCE SEAT AU 1^{er} SEPTEMBRE 2013

SEAT Assistance, c'est la garantie de bénéficier d'une assistance gratuite 24h/24, 7 jours/7 et dans plus de 35 pays d'Europe (1) en cas de panne (mécanique ou de carburant), d'accident ou de vol de votre SEAT.

Composez le 0800 007 207 (appel non surtaxé) ou le 00 33 472 171 237 depuis l'étranger et vous serez immédiatement pris en charge par SEAT Assistance.

Les Services dont vous bénéficiez en cas de panne (2) :

- Dépannage sur place de votre SEAT,
- Remorquage de votre SEAT vers le Point Service SEAT le plus proche (3),
- Transfert de votre SEAT jusqu'au Point Service SEAT le plus proche (3),
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Retour au domicile,
- Voyage pour récupérer votre SEAT réparée,
- Hébergement en hôtel 4 étoiles (4),
- Gardiennage de votre SEAT,
- Taxi.

Les Services dont vous bénéficiez en cas d'accident (2) :

- Remorquage vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de l'accident,
- Service téléphonique d'assistance juridique post-accident.

Les Services dont vous bénéficiez en cas de vol (2) :

- Retour au domicile ou continuation de voyage,
- Taxi.

Les prestations complémentaires offertes par SEAT Assistance (2) :

- Service téléphonique d'assistance médicale pendant un voyage à l'étranger,
- Dépannage en cas de panne de carburant.

Qu'est-ce que SEAT Assistance ? Qu'il s'agisse d'une panne, d'un accident ou d'un vol, l'objectif de SEAT Assistance est de vous rendre votre mobilité le plus vite possible.

Avant de contacter SEAT Assistance, veuillez à disposer des informations suivantes :

- Nom et adresse du propriétaire,

- Modèle de votre SEAT,
- Numéro de la série du type,
- Date de première mise en circulation,

Toutes ces informations se trouvent sur la carte grise de votre SEAT.

- Date et kilométrage de la dernière révision.

Couverture géographique

SEAT Assistance vous propose ses services dans toutes les situations qui entraînent l'immobilisation de votre SEAT (panne de votre SEAT, panne de carburant, accident, vol) et vous empêchent de continuer votre voyage.

L'assistance est valable 7 j/7, 24 h/24, dans plus de 35 pays, au sein de l'Union Européenne ainsi que dans les pays limitrophes :

- Algérie
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Bulgarie
- Chypre
- Croatie
- Danemark
- Espagne
- Estonie
- Finlande
- France
- Gibraltar
- Grande-Bretagne
- Grèce
- Hongrie
- Irlande
- Islande
- Italie
- Lettonie
- Lituanie
- Luxembourg
- Malte
- Maroc
- Norvège
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal
- République Tchèque
- Roumanie
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède

- Suisse
- Tunisie
- Turquie

Prestations offertes en cas de panne

- Dépannage sur place de votre SEAT,
- Remorquage de votre SEAT vers le Point Service SEAT le plus proche (3),
- Transfert de votre SEAT jusqu'au Point Service SEAT le plus proche (3),
- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Retour au domicile,
- Continuation du voyage,
- Voyage pour récupérer votre SEAT réparée,
- Hébergement en hôtel 4 étoiles (4),
- Gardiennage de votre SEAT,
- Taxi.

Dépannage/Remorquage de votre SEAT

Si un dépannage sur place n'est pas possible, votre SEAT est remorquée jusqu'au Point Service SEAT le plus proche.

Votre SEAT Alhambra à partir du modèle 2011 ou votre Exeo peuvent être remorquées jusqu'au Point Service SEAT de votre choix (en France métropolitaine).

Transfert de votre SEAT

Si la réparation de votre SEAT n'est pas possible dans le Point Service SEAT le plus proche du lieu de la panne et dans un délai maximum de 3 jours ouvrés, vous pouvez demander le transfert de votre SEAT dans le Point Service SEAT le plus proche de votre lieu d'habitation.

Si l'intervention est supérieure à deux (2) heures pour la réparation, nous vous proposerons les services suivants :

- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Nous mettons à votre disposition un véhicule de remplacement pour une durée maximum de trois (3) jours ouvrés (selon le type de dommage subi par votre SEAT). Pour SEAT Alhambra (à partir du modèle 2011) et Exeo, la durée est de cinq (5) jours ouvrés.

- Retour au domicile ou continuation du voyage

Si votre SEAT est immobilisée à la suite d'une panne et ne peut être réparée dans la journée, SEAT 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), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

- Voyage pour récupérer votre SEAT réparée

Si vous avez bénéficié du 'Retour au domicile', afin de vous permettre de récupérer votre SEAT réparée, nous organisons pour une personne, le voyage de votre domicile jusqu'au lieu de la réparation (train en 1ère classe ou en avion, classe économique).

- Hébergement en hôtel 4 étoiles

Si vous vous trouvez à plus de cinquante (50) km de chez vous et que vous ne choisissez pas la prestation 'Mise à disposition d'un véhicule de remplacement' ou 'Retour au domicile', nous organisons votre hébergement et celui de vos passagers dans un hôtel 4 étoiles maximum et dans la limite des disponibilités locales en France métropolitaine, proche du Point Service SEAT, pour une durée maximale de trois (3) nuits.

- Gardiennage de votre SEAT

Si nécessaire, votre SEAT est gardée pendant un délai maximum de trois (3) jours ouvrés, successifs à la fin de la réparation.

- Taxi

SEAT Assistance inclut une course de taxi pouvant aller jusqu'à cent (100) € TTC, pour vous rendre à votre hôtel ou à l'agence de location de véhicule.

Prestations offertes en cas d'accident

- Remorquage vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de l'accident.

- Service téléphonique d'assistance juridique post-accident : en cas d'accident, notre Centre Téléphonique d'Assistance vous indique la procédure à suivre dans une telle situation et vous fournira les coordonnées d'un avocat si nécessaire.

Prestations offertes en cas de vol

- **Retour au domicile ou continuation de voyage**

SEAT Assistance peut organiser votre retour jusqu'à votre domicile ou jusqu'à votre destination initialement prévue, ainsi que celui de tous vos passagers, en train (1ère classe) ou en avion (classe économique) en France métropolitaine, Monaco et Andorre.

- **Taxi**

SEAT Assistance inclut une course de taxi pouvant aller jusqu'à cent (100) € TTC, pour vous rendre à la gare ou à l'aéroport.

Prestations complémentaires d'Assistance

- Service téléphonique d'assistance médicale pendant un voyage à l'étranger.

- Dépannage en cas de panne de carburant (assistance pour réaliser l'appoint de carburant, cet appoint restant à votre charge).

Conditions Générales d'Utilisation

I - Conditions d'ouverture des droits à l'Assistance

Votre SEAT ne doit pas avoir été modifiée ni utilisée en compétition. Elle doit être âgée :

- de moins de deux (2) ans : durée décomptée à compter de la date de première immatriculation de votre SEAT neuve (hors Alhambra à partir du modèle 2011 ou Exeo).
- de moins de cinq (5) ans à compter de la date de première immatriculation de votre SEAT Alhambra à partir du modèle 2011 ou de votre Exeo neuve.

Même si vous vendez votre SEAT, le nouveau propriétaire continue de bénéficier des services de SEAT Assistance.

Pour bénéficier du droit à l'assistance, 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 soit réalisé dans le réseau de Points Service SEAT tous les vingt-quatre (24) mois ou 30 000 km au premier des deux termes atteints.

II - Conditions et modalités de l'Assistance

SEAT Assistance s'engage à intervenir 24h/24, y compris les week-ends et jours fériés. En aucun cas, SEAT Assistance et/ou SEAT France (Division de Volkswagen Group France-s.a.) 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 SEAT 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 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 survenait 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, SEAT Assistance n'est pas autorisée à intervenir.

En cas de panne, la facture du remorquage dans le réseau SEAT vous sera toutefois remboursée par SEAT Assistance. Les prestations délivrées par SEAT 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 définies.

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

- Lorsque l'immobilisation de votre SEAT résulte d'opérations planifiées (entretien, contrôle, révision, pose d'accessoires, remplacement de pièces d'usure),

- lorsque les immobilisations sont dues à l'absence, au gel ou à la mauvaise qualité du carburant, des lubrifiants et autres liquides ou produits nécessaires au fonctionnement de votre SEAT,
- 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 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 Points Service SEAT,
- lorsque la crevaison résulte d'un élément extérieur, visible par le conducteur ou est due à un acte de vandalisme.

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

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

III – Prestations

Partie 1 : En cas de panne

1 - Dépannage-remorquage

Votre SEAT est remorquée vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de la panne, si la réparation sur place n'est pas possible.

À noter, si vous possédez une SEAT Alhambra à partir du modèle 2011 ou Exeo, vous avez la possibilité d'opter pour le Point Service SEAT de votre choix partout en France métropolitaine.

2 - Véhicule de remplacement

Si l'intervention est supérieure à deux (2) heures pour la réparation de votre SEAT un véhicule particulier de location d'une catégorie au mieux équivalente à celle de votre SEAT immobilisée (hors équipements optionnels et additionnels) est mise à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de trois (3) jours ouvrés maximum (la durée de mise à disposition sera

fonction de la complexité de la panne), cinq (5) jours au maximum pour SEAT Alhambra (à partir du modèle 2011) et Exeo. 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 de votre SEAT en panne jusqu'au Point Service SEAT le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic de votre SEAT par ce Point Service SEAT. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédé le prêt.

3 - Acheminement

Si votre SEAT est immobilisée à la suite d'une 'panne' et ne peut être réparée dans la journée, SEAT 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), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

4 - Récupération de votre SEAT réparée

Pour vous permettre de récupérer votre SEAT réparée, SEAT 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), 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 de trois (3) nuits dans un hôtel 4 étoiles maximum et dans la limite des disponibilités locales, pour vous et vos passagers si vous vous trouvez à plus de cinquante (50) kilomètres de votre domicile principal.

6 – Transfert de votre SEAT

Si la réparation n'est pas possible sur place, ni dans un Point Service SEAT proche du lieu de la panne (dans un rayon de cinquante (50) km) et dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés, vous pouvez demander le transfert de votre SEAT dans le Point Service SEAT le plus proche de chez vous.

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

Limite des services : les SEAT destinées 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, partie 1).

Partie 2 : En cas d'accident

1 - Remorquage

Votre SEAT est remorquée vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de l'accident.

Un service téléphonique d'assistance juridique post-accident peut vous être fourni : en cas d'accident, notre centre téléphonique d'Assistance vous indiquera la procédure à suivre dans une telle situation et vous fournira les coordonnées d'un avocat si nécessaire.

Partie 3 : En cas de panne de carburant

1 - Dépannage

En cas de panne de carburant, nous vous offrons une assistance, en réalisant un appoint de carburant. La réalisation de cet appoint de carburant est à votre charge.

Partie 4 : En cas de vol de votre SEAT

1 - Acheminement

Nous fournissons les services d'assistance à tous les passagers de votre SEAT : continuation du voyage jusqu'à la destination finale, ou retour au lieu de votre résidence principale, en train (en 1ère classe) ou en avion (en classe économique) en France métropolitaine, Monaco et Andorre, une course en taxi (pouvant aller jusqu'à cent (100) euros) vers ou en provenance des transports en commun les plus proches.

Vous pouvez bénéficier de prestations d'assistance de nature équivalente dans les pays suivants :

- Algérie • Allemagne • Autriche • Belgique • Bulgarie • Chypre • Croatie • Danemark • Espagne • Estonie • Finlande • France • Gibraltar • Grande-Bretagne • Grèce • Hongrie • Irlande • Islande • Italie • Lettonie • Lituanie • Luxembourg • Malte • Maroc • Norvège • Pays-Bas • Pologne • Portugal • République Tchèque • Roumanie •

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

(2) Voir les conditions générales.

(3) SEAT Alhambra à partir du modèle 2011 et SEAT Exeo dans le Point Service de votre choix.

(4) 4 étoiles maximum et dans la limite des disponibilités locales.