

# Conditions générales

## I. Conditions d'ouverture des droits

Pour bénéficier du droit à l'assistance, il suffit que votre SKODA soit entretenue et réparée selon les prescriptions du constructeur par un Partenaire Service SKODA agréé. **Initialement de 24 mois ou 30.000 KM (12 mois ou 15.000 KM pour certains modèles dont les véhicules qui roulent au CNG ; voir le plan d'entretien) MAXIMUM (au premier des deux termes atteint), votre Garantie Mobilité est en effet prolongée à chaque Service Entretien de la même durée ou kilométrage MAXIMUM, toujours selon le premier des deux critères atteint** (exemple : pour un véhicule neuf livré le 15 janvier 2019, le premier Service Entretien a été fait le 15 novembre 2019 à 28.750 KM, vous êtes donc à nouveau couverts par SKODA Assistance pendant deux ans ou 30.000 KM MAXIMUM soit jusqu'au 15 novembre 2021 ou 58.750 KM Maximum) ; nous insistons fortement sur le respect de cette condition. En cas de non-respect strict de celle-ci, SKODA Assistance ne pourra intervenir, à votre demande, que contre rétribution financière de votre part.

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 agréé SKODA.

## II. Conditions et modalités de l'Assistance

SKODA 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, SKODA Assistance et/ou SKODA Import (Division de la S.A. D'Ieteren) 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, catastrophes naturelles, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, etc.

Il est rappelé que SKODA 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, SKODA 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. De même SKODA Assistance

n'interviendra pas si votre véhicule est en dehors de la voie publique (off-road ; exemples : chemin de terre, champ, bois,...) exception faite si le véhicule se trouve à votre domicile, à votre bureau,... et qu'il est accessible sans difficultés majeures.

Après vous être fait connaître, vous devez être en mesure de fournir à l'opérateur SKODA Assistance les éléments suivants :

- modèle du véhicule,
- numéro d'immatriculation,
- numéro de châssis,
- date de première mise en circulation,
- date et kilométrage du dernier Service Entretien,
- kilométrage actuel.

Cas particuliers :

Les autoroutes, voies assimilées (voies express, périphériques, rings, etc.) et tunnels font, en fonction des pays, l'objet d'une réglementation particulière en matière de dépannage et remorquage. Si une panne ou une crevaison survient sur l'un de ces types d'axes routiers, en fonction du pays votre recours serait de contacter la gendarmerie ou la police du secteur qui fera le nécessaire ou d'obtempérer aux injonctions de celle-ci : dans ce cas, et seulement dans ce cas précis, SKODA Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de crevaison ou de panne, la facture du dépannage ou du remorquage vous sera toutefois remboursée via le service Customer Care SKODA (+32 (0)2 754 02 73 – [customercare@skoda.be](mailto:customercare@skoda.be)). Les prestations délivrées par SKODA 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 SKODA a subi une ou plusieurs crevaison(s).

### **En cas de panne**

Par panne, nous entendons un véhicule qui ne peut plus se rendre à l'atelier par ces propres moyens ou dont l'usine a décidé que la voiture ne peut plus rouler pour des raisons techniques ou de sécurité et qui doit par conséquent, être dépanné sur place ou remorqué. Sans panne, le client ne peut donc pas faire appel aux services de l'Assistance SKODA.

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

- lorsque l'immobilisation de votre SKODA résulte d'opérations planifiées (entretien, contrôle, révision, 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 acte de vandalisme, un incendie découlant d'un événement extérieur ou une catastrophe naturelle telle qu'une inondation,
- 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 agréé SKODA,
- en cas de gel du carburant.

### **En cas d'autres incidents assimilés à une panne**

SKODA Assistance interviendra dans les cas suivants :

- batterie déchargée,
- clé cassée,
- mauvais carburant
- dégâts causés par des rongeurs à la tuyauterie ou au câblage électrique,
- fuite d'huile suite au carter endommagé.

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

- Problèmes d'airco, d'infiltration d'eau et d'instruments de bord hors fonction (exemple : compteur de vitesse),
- panne de carburant (sauf à l'étranger),
- clé perdue, clé volée ou clé à l'intérieur du véhicule fermé (sauf à l'étranger).
- Manque d'huile, de liquide de refroidissement ou d'AdBlue (sauf à l'étranger).

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

Assistance, ou en accord avec elle, ne donneront pas automatiquement droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute, voies assimilées et tunnels), ou au versement d'une indemnité correspondante. En toute hypothèse, vous devrez fournir **dans les 2 mois**, à titre de justificatifs, les originaux ou copies 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 SKODA Assistance (carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu, de même que, hors de la période de garantie constructeur, le prix des pièces de rechange et de la main-d'œuvre pour assurer la suppression de la panne).

### **Ne sont pas couverts par SKODA Assistance :**

- Les remorques/caravanes
- Le vol ou tentative de vol du véhicule ou d'objets présents dans ou sur celui-ci

- Les bagages
- Les marchandises à bord du véhicule
- Les animaux dans le véhicule

**Par ailleurs, il ne sera jamais possible de réclamer des indemnités en compensation de dommages directs ou indirects ou de perte résultant d'une panne de votre SKODA.**

### **III. Prestations**

#### En cas de crevaison

Votre SKODA a subi une ou plusieurs crevaison(s).

SKODA Assistance interviendra dans les limites des conditions d'ouverture des droits en cas de crevaison.

Les prestations offertes par SKODA Assistance sont :

- Soit le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre SKODA en est équipée.
- Soit le remorquage de votre SKODA vers le Partenaire Service SKODA de votre choix sauf à l'étranger (Partenaire Service SKODA le plus proche) si une réparation sur place n'est pas possible ; en dehors des heures d'ouverture (soir et week-end) le véhicule sera mis en dépôt et remorqué jusqu'à sa destination initiale le premier jour d'ouverture qui suit.

**Tous les autres services de l'assistance dont le véhicule de remplacement sont exclus.**

#### En cas de panne

1.

Dépannage-remorquage :

Votre SKODA est remorquée vers le Partenaire Service SKODA de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SKODA le plus proche) si la réparation sur place n'est pas possible ; en dehors des heures d'ouverture (soir et week-end) le véhicule sera mis en dépôt et remorqué jusqu'à sa destination initiale le premier jour d'ouverture qui suit.

2.

Véhicule de remplacement :

Si l'intervention sur votre SKODA nécessite un remorquage, un véhicule particulier de location (permettant aux occupants et à leurs bagages éventuels d'y prendre place de façon correcte) est mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de trois (3) jours ouvrables au maximum. 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 Service SKODA. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à rendre obligatoirement à l'agence qui a concédé le prêt.

### 3. Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation pour une (1) nuit maximum pour tous les occupants du véhicule remorqué.

### 4. Poursuite du voyage :

Si votre Skoda est immobilisée à l'étranger à la suite d'une 'panne' et que vous ne pouvez attendre sur place la réparation de celle-ci, SKODA 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 différents frais de transport (train, avion, taxi...) le tout à hauteur de maximum deux cents cinq euros toutes taxes comprises (205 € TTC) par personne.

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

### En cas d'autres incidents assimilés à une panne

#### Dépannage-remorquage :

Votre SKODA est remorquée vers le Partenaire Service SKODA de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SKODA le plus proche) si la réparation sur place n'est pas possible ; en dehors des heures d'ouverture (soir et week-end) le véhicule sera mis en dépôt et remorqué jusqu'à sa destination initiale le premier jour d'ouverture qui suit.

**Tous les autres services de l'assistance dont le véhicule de remplacement sont exclus.**

## IV. Couverture géographique

SKODA Assistance est valable dans plus de 30 pays d'Europe :

En cas de crevaison, de panne ou d'incidents assimilés à une panne, toutes ces prestations d'assistance sont accordées en Belgique ainsi que dans les pays suivants :

Allemagne, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne (Iles Canaries incluses), Estonie, Finlande, France (Andorre et Monaco inclus), Grèce, Hongrie, Irlande, Italie (Saint-Marin et la Cité du Vatican inclus), Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Madère et Açores inclus), République-Tchèque, Royaume-Uni, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse (Liechtenstein inclus).

**Pour tous les incidents ou pour les services non prévus dans le cadre de la Garantie Mobilité, SKODA Assistance pourra vous apporter soit aide ou conseil à l'étranger soit assistance routière en Belgique à vos frais mais à des tarifs préférentiels.**