



Touareg Assistance

Votre Touareg mérite un service de taille.



Touareg Assistance
0800 22 4020

Crevaision - Panne - Accident

Appel non surtaxé.

00 33 426 298 775 depuis l'étranger.



(1) Voir conditions générales pages 14 et 15. (2) Liste des pays concernés dans les conditions générales page 15. (3) Prestations Assistance Accident valables en France Métropolitaine, Andorre et Monaco uniquement.

En acquérant un Touareg, vous avez opté pour une automobile qui se situe au plus haut niveau de la technologie. Pour vous remercier de la confiance que vous nous avez accordée, nous vous offrons un service exclusif baptisé **Touareg Assistance**.

Ce service vous permettra de rester mobile quelle que soit votre situation. L'attention particulière que nous portons au Touareg est telle que nous souhaitons vous la garantir, en vous proposant, pour chaque Touareg neuf :

Une garantie :

- 2 ans pièces et main-d'œuvre,
- 3 ans pour la peinture,
- 12 ans contre la corrosion.

Une assistance gratuite⁽¹⁾ :

Touareg Assistance, c'est la garantie de bénéficier d'une assistance gratuite 24h/24, 7j/7 dans 35 pays d'Europe⁽²⁾ en cas de crevaison, de panne ou d'accident⁽³⁾.

Composez le **0800 22 4020** ou le **00 33 426 298 775** depuis l'étranger et vous serez dépanné ou remorqué gratuitement.

Important :

Tous les acheteurs successifs peuvent bénéficier de **Touareg Assistance**.

Comment bénéficier des prestations de **Touareg Assistance** ?

En cas de crevaison :

- Votre Touareg est automatiquement couvert jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.
- Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier d'une assistance gratuite en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les motorisations V10 TDI-W12).

En cas de panne :

- Pendant la période de garantie de votre Touareg, 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 Réparateurs

Agréés Volkswagen au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les motorisations V10 TDI-W12).

- 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 Touareg est automatiquement couvert jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.

Si une crevaison, une panne ou un accident survenait, vous bénéficiez sans aucun frais de **Touareg Assistance** en contactant le :

0800 22 4020

Appel non surtaxé.

Depuis l'étranger :

00 33 426 298 775

Les services dont vous bénéficiez en cas de crevaison.

Dépannage sur place ou remorquage :

- **Touareg Assistance** organise et prend en charge les frais de dépannage de votre Touareg sur le lieu de la crevaison ou, dans le cas où votre Touareg ne peut être réparé sur place, les frais de remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Véhicule de remplacement :

- Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de 3 heures, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pour une durée de 48 heures, hors week-ends et jours fériés.

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.



Les services dont vous bénéficiez en cas de panne.

Dépannage sur place ou remorquage :

- **Touareg Assistance** organise et prend en charge les frais de dépannage de votre Touareg sur le lieu de la panne ou, dans le cas où votre Touareg ne peut être réparé sur place, les frais de remorquage jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Véhicule de remplacement :

- Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de 3 heures, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pour une durée de 1 à 5 jours, hors week-ends et jours fériés (la durée de mise à disposition sera en fonction de la complexité de la panne).

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

Hébergement :

- Si votre Touareg est immobilisé à la suite d'une panne, qu'il ne peut être réparé dans la journée et que vous souhaitez attendre sur place sa réparation, **Touareg Assistance** participe aux frais d'hôtel à partir du premier jour d'immobilisation à concurrence de 200 € TTC par nuit et par bénéficiaire, avec un maximum de 5 nuits consécutives.



Acheminement :

• Poursuite du voyage / retour au domicile :

Si votre Touareg est immobilisé à la suite d'une panne et n'est pas réparable sur place, **Touareg Assistance** peut effectuer, à votre demande, votre acheminement et celui de vos passagers vers votre domicile habituel ou vers votre lieu de destination en prenant en charge :

- Les frais de taxi limités à 200 km,
- Les frais de train 1^{ère} classe ou avion (1^{ère} classe ou Business) si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC par personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

• Récupération de votre Touareg réparé :

Pour vous permettre de récupérer votre Touareg réparé, **Touareg Assistance** prend en charge :

- Les frais de taxi limités à 200 km,

- Les frais de train 1^{ère} classe ou avion (1^{ère} classe ou Business) si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC pour une personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre),
- Les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Touareg jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de 100 km, à hauteur de 400 € TTC (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

• Frais de liaison :

En cas de 'panne', **Touareg Assistance** prend en charge les frais de taxi à hauteur de 100 € TTC pour vous permettre de faire vos transferts vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Réparateur Agréé Volkswagen.

Important :

En réalisant votre Service Entretien dans le réseau Volkswagen, **Touareg Assistance** vous garantit une assistance gratuite pour toute la durée de vie de votre Touareg.



Les services dont vous bénéficiez en cas d'accident.



Remorquage vers le Réparateur Agréé Volkswagen :

- **Touareg Assistance** organise et prend en charge les frais de remorquage de votre Touareg jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Proposition d'une solution de mobilité :

- Votre Réparateur Agréé s'engage à vous proposer une solution de mobilité.

Mise en relation immédiate avec un Réparateur Agréé Volkswagen :

- **Touareg Assistance** vous met immédiatement en relation avec le Réparateur Agréé le plus proche pour un remorquage ou une prise de rendez-vous, si votre Touareg est roulant.



Que faire en cas de crevaison ou de panne ?

► Etape 1 :

Composez le :

0800 22 4020

Appel non surtaxé.

Depuis l'étranger :

00 33 426 298 775

► Etape 2 :

Un chargé d'assistance vous répond : il contacte un véhicule de remorquage, puis vous confirme son heure d'arrivée et ses coordonnées par SMS.

► Etape 3 :

Lorsque le dépanneur arrive :

- Si la réparation est possible sur place, vous repartez avec votre Touareg réparé, sans frais engagés.
- Si le dépannage sur place n'est pas possible, vous êtes remorqué gratuitement vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres). Nous vous offrons alors une solution de mobilité ou la prise en charge de vos frais d'hébergement après diagnostic.

Important :

Lors de votre appel à **Touareg Assistance**, vous devrez communiquer le numéro de châssis et la date de première mise en circulation de votre Touareg. Pour ce faire, munissez-vous de votre carte grise.

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

- Nom et adresse du propriétaire,
- Modèle du Touareg,
- Numéro dans la série du type (numéro de châssis),
- Date de première mise en circulation,
- Date et kilométrage de la dernière révision.

Que faire en cas d'accident ?

► Etape 1 :

Composez le :

0800 22 4020

Appel non surtaxé.

► Etape 2 :

Un chargé d'assistance s'occupe de vous et vous demande des détails sur l'état de votre Touareg.



Si votre Touareg peut rouler :

► Etape 3 :

Votre Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche est contacté et vous appelle pour une prise de rendez-vous. Vous recevez également ses coordonnées précises par SMS.

► Etape 4 :

Touareg Assistance vous recontacte dans l'heure suivant votre appel pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Réparateur Agréé Volkswagen et confirmer l'état toujours roulant de votre Touareg.

► Etape 5 :

Après votre arrivée chez votre Réparateur Agréé Volkswagen, celui-ci réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage) et celles-ci sont effectuées après votre accord. Par ailleurs, votre Réparateur Agréé Volkswagen vous conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance.

► Etape 6 :

Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...).

Si votre Touareg ne peut pas rouler :

► Etape 3 :

Le chargé d'assistance contacte un véhicule de remorquage et vous prévient de son heure d'arrivée. Votre Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche est informé de votre arrivée (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

► Etape 4 :

A votre arrivée chez votre Réparateur Agréé Volkswagen, votre Touareg est pris en charge immédiatement.

► Etape 5 :

Votre Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des éventuelles réparations nécessaires (sous réserve de démontage) et celles-ci sont effectuées après votre accord. Par ailleurs, votre Réparateur Agréé Volkswagen vous conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance.

► Etape 6 :

Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun...).

Conditions générales

I. Conditions d'ouverture des droits

En cas de crevaison

Votre véhicule Volkswagen (ci-après dénommé 'votre Touareg') doit avoir été acheté et immatriculé en France métropolitaine. Pour bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas de crevaison, votre Touareg doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans. Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les moteurs V10 TDI-W12).

En cas de panne

Votre Touareg doit avoir été acheté et immatriculé en France métropolitaine. Il ne doit pas avoir été modifié ni utilisé en compétition. Pour bénéficier du droit à Touareg 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 Touareg Assistance en cas de panne au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Réparateurs Agréés Volkswagen au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km, au premier des deux termes atteint (24 mois ou 50 000 km pour les moteurs V10 TDI-W12). 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 bénéficiiez plus de Touareg Assistance, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Volkswagen.

En cas d'accident

Votre Touareg doit avoir été acheté et doit être immatriculé en France métropolitaine. Il doit être accidenté en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Pour bénéficier du droit à Touareg Assistance en cas d'accident, votre Touareg doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans.

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

- Nom et adresse du propriétaire,
- Modèle du Touareg,
- Numéro dans la série du type (numéro de châssis),
- Date de première mise en circulation,
- 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 Touareg Assistance, seule habilitée à cet effet.

II. Conditions et modalités de l'Assistance

Touareg 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, Touareg Assistance et/ou Volkswagen France (Division du Groupe VOLKSWAGEN 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 Touareg 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, Touareg Assistance n'interviendra pas sur des Touareg modifiés, utilisés en compétition ou ayant participé à des courses, rallyes, concours de vitesse ou d'adresse, à leurs essais préparatoires ou à toute autre compétition.

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 crevaison, une panne ou un 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, Touareg Assistance n'est pas autorisé à intervenir. En cas de panne ou de crevaison (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Volkswagen vous sera toutefois remboursée par Touareg Assistance. Les prestations délivrées par Touareg Assistance sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement en cas de crevaison, de panne ou d'accident, selon les modalités ci-après définies.

En cas de crevaison

Votre Touareg a subi une crevaison.

En cas de panne

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

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

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

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

Votre Touareg présente un dommage consécutif à un accident de la route. La prestation n'est pas assurée pour les véhicules de location de courte ou de longue durée.

III. Prestations

En cas de crevaison

Votre Touareg a subi une crevaison. Touareg Assistance interviendra dans les limites des conditions d'ouverture des droits en cas de crevaison.

Les prestations offertes par Touareg Assistance sont :

- Le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre Touareg en est équipé.
- Le remorquage de votre Touareg vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de

48 heures, hors week-ends et jours fériés.

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. 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 Touareg immobilisé jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la crevaison, et après diagnostic du véhicule par ce Réparateur Agréé Volkswagen. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédée le prêt.

En cas de panne

1. Dépannage-remorquage :

Si la réparation n'est pas possible sur place, votre Touareg est remorqué vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de la panne (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

2. Véhicule de remplacement :

Si votre Touareg doit être remorqué jusqu'au Réparateur Agréé Volkswagen pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de 1 à 5 jours, hors week-ends et jours fériés (la durée de mise à disposition sera en fonction de la complexité de la panne).

Touareg Assistance mettra gratuitement à votre disposition un Touareg ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location de type monospace (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. 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 Touareg 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. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédée le prêt.

3. Acheminement :

Si votre Touareg est immobilisé à la suite d'une panne et ne peut être réparé dans la journée, Touareg 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 taxi limités à deux cents kilomètres (200 kilomètres), les frais de train (1^{ère} classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1^{ère} classe ou Business), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. Non valable pour les auto-stoppeurs.

4. Récupération de votre Touareg réparé :

Pour vous permettre de récupérer votre Touareg réparé, Touareg Assistance prend en charge : les frais de taxi limités à deux cents kilomètres (200 kilomètres) ; les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Touareg jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de cent kilomètres (100 kilomètres), à hauteur de quatre cents euros toutes taxes comprises (400 € TTC), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre ; les frais de train (1^{ère} classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1^{ère} classe ou Business), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

5. Frais de liaison :

En cas de panne, Touareg Assistance prend en charge les frais de taxi à hauteur de cent euros toutes taxes comprises (100 € TTC) pour vous permettre de faire vos transferts vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Réparateur Agréé Volkswagen.

6. Hébergement :

Dans le cas où vous vous trouvez à plus de cent kilomètres (100 kilomètres) de votre lieu de résidence, une prise en charge de vos frais d'hébergement pourra être effectuée par Touareg Assistance. Cette participation s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite de cinq (5) nuits consécutives à concurrence de deux cents euros toutes taxes comprises (200 € TTC) par nuit et par bénéficiaire (petit-déjeuner inclus).

Les prestations 2, 3, 4 et 6 ne sont pas cumulables.

7. Assistance valable dans 35 pays d'Europe :

En cas de panne, toutes ces prestations d'assistance sont accordées en France métropolitaine, ainsi que dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, mais également 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 Touareg vous semble pouvoir rouler dans de bonnes conditions de sécurité.

1. Touareg 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 de votre Touareg, évolution, etc.).

b. Vous conseiller sur la marche à suivre.

c. Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre Touareg par ce Réparateur Agréé Volkswagen.

3. Touareg Assistance vous rappelle ensuite pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Réparateur Agréé Volkswagen et confirmer l'état roulant de votre Touareg.

4. À votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Touareg est pris en charge dans les plus brefs délais.

5. Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Volkswagen vous accompagne tout au long du dossier.

6. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun..).

Cas n° 2 : votre Touareg est immobilisé.

1. Touareg Assistance vous informe de l'arrivée du dépanneur pour un remorquage gratuit de votre Touareg vers le Réparateur Agréé Volkswagen le plus proche du lieu de l'accident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

2. Vous bénéficiez alors du remorquage gratuit de votre Touareg vers le Réparateur Agréé Volkswagen déterminé.

3. A votre arrivée chez le Réparateur Agréé Volkswagen, votre Touareg est pris en charge dans les plus brefs délais.

4. Le Réparateur Agréé Volkswagen réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Réparateur Agréé Volkswagen vous accompagne tout au long du dossier.

5. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Réparateur Agréé Volkswagen (location ou prêt d'un véhicule, transport en commun..).

En cas d'accident, les prestations de Touareg Assistance seront uniquement accordées vers les Réparateurs Agréés Volkswagen adhérents au programme 'Volkswagen Assistance Accident', en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

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

Comment 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

Date de l'accident : Heures : Localisation : Lieu : Blessés (non / blessés) : non oui

Dégâts matériels à des véhicules autres que A et B : oui non

Témoins : noms, adresses, etc. : oui non

VÉHICULE A		VÉHICULE B	
À VOUS	RENSEIGNÉS	À VOUS	RENSEIGNÉS
N° d'immatriculation	N° d'immatriculation	N° d'immatriculation	N° d'immatriculation
Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation	Pays d'immatriculation
Société d'assurance	Société d'assurance	Société d'assurance	Société d'assurance
N° de contrat	N° de contrat	N° de contrat	N° de contrat
Assurance d'assurance	Assurance d'assurance	Assurance d'assurance	Assurance d'assurance
Agence (ou bureau, ou courtier) :	Agence (ou bureau, ou courtier) :	Agence (ou bureau, ou courtier) :	Agence (ou bureau, ou courtier) :
NOM :	NOM :	NOM :	NOM :
Adresse :	Adresse :	Adresse :	Adresse :
Tél. ou e-mail :	Tél. ou e-mail :	Tél. ou e-mail :	Tél. ou e-mail :
Permis de conduire n° :	Permis de conduire n° :	Permis de conduire n° :	Permis de conduire n° :
Catégorie (A, B, ...) :	Catégorie (A, B, ...) :	Catégorie (A, B, ...) :	Catégorie (A, B, ...) :
Permis valide jusqu'à :	Permis valide jusqu'à :	Permis valide jusqu'à :	Permis valide jusqu'à :
Indiquer le point de choc initial au véhicule A par une flèche →		Indiquer le point de choc initial au véhicule B par une flèche →	
Dégâts apparents au véhicule A :		Dégâts apparents au véhicule B :	
Mes observations :		Mes observations :	
Signature des conducteurs		Signature des conducteurs	

12. CIRCONSTANCES

4. Avez-vous été dans chacune des cases A ou B pour préciser le croquis ?

1. * en stationnement à l'arrêt

2. * après un stationnement / reculé ou en partant

3. en partant d'un stationnement

4. sortait d'un parking, d'un lieu privé, d'un chemin de terre

5. engagé dans un parking

6. engagé sur une place à sens giratoire

7. roulait sur une place à sens giratoire

8. venait à l'arrêt, en roulant dans la même sens et sur une file différente

9. roulait dans la même sens et sur une file différente

10. changeait de file

11. roulait

12. venait à droite

13. venait à gauche

14. reculait

15. empruntait sur une voie réservée à la circulation en sens inverse

16. venait de droite dans un carrefour

17. n'a pas observé un signal de priorité ou un feu rouge

18. indique le nombre de cases marquées d'une croix

14 Mentionnez ici ce qui vous semble indispensable et qui n'a pu être évoqué ailleurs (désaccord avec l'autre conducteur, projection de votre véhicule sur un autre...).

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.

Pour ne jamais être pris au dépourvu en cas de besoin d'assistance, téléchargez l'application Volkswagen pour smartphone sur www.volkswagen.fr



Groupe VOLKSWAGEN France s.a.
 Direction Pièces et Service
 BP 62 - 02601 Villers-Cotterêts Cedex
 RCS Soissons B 602 025 538

Édition : mars 2011
 Production : Altavia Paris
 Conception : .V.
 Volkswagen recommande

