Votre mobilité
est notre priorité

Le programme des garanties

Incomparable et exclusive : La Mobilité Volkswagen ID. d'une durée de 3 ans et sans limitation de kilométrage.

S'il vous arrive d'être immobilisé avec votre Volkswagen ID. ou en cas de vol, contactez l'Assistance ID. où que vous soyez en Europe* au :

+ 32 2 756 86 85

L'Assistance ID., votre Mobilité gratuite

Un problème (panne technique, accident, vandalisme…) soudain, immobilisant votre véhicule, peut toujours arriver. Conducteur ou conductrice d'une **Volkswagen ID. immatriculée**, entretenue et réparée selon les prescriptions précises du constructeur par un distributeur **Volkswagen ID.**, vous pouvez bénéficier de l'Assistance ID., pour une durée de 3 ans sans limitation de kilométrage.
Nous insistons fortement sur le respect de ces conditions. En cas de non-respect strict de celles-ci, l'Assistance ID. ne pourra intervenir, à votre demande, que contre rétribution financière de votre part.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'Assistance ID. ne couvre pas les frais médicaux et juridiques lors d'un incident tel qu'un accident.
Une assurance voyage complémentaire pour les personnes peut s'avérer très utile à l'étranger dans pareilles circonstances.

*Les conditions générales détaillées de l'assistance sont reprises sur le site volkswagen.be sous la rubrique Assistance ID.

Les interventions de votre Assistance ID., 24 heures/24 et 7 jours/7, en cas d'immobilisation de votre véhicule (panne technique, accident, vandalisme et self-inflicted*) ou en cas de vol :

- **L'aide par téléphone**.
- La **réparation sur le lieu de la panne**, si c'est possible, de votre véhicule.
- Si nécessaire, le **remorquage** de votre véhicule jusqu'au distributeur Volkswagen ID. de votre choix. Si vous êtes à l'étranger, vous êtes remorqué jusqu'au distributeur Volkswagen ID. le plus proche.
- Un **véhicule de remplacement** pour 3 jours ouvrables maximum (incluant un week-end et/ou éventuellement un jour férié s'il(s) tombe(nt) dans l'intervalle des 3 jours ouvrables).
- Les frais de **taxi, de transports en commun ou de Mobilité alternative** (vélo, scooter, car sharing…) à concurrence de maximum 150 €.
- Un **séjour à l'hôtel** pour maximum 3 nuits, petit déjeuner inclus, pour tous les occupants du véhicule (max. 150 €/personne/nuit) si le problème survient à une distance > 100 KM par rapport à votre domicile.
- La **prolongation du voyage** : les frais de transport par train en 2e classe (maximum 500 € pour l'ensemble des occupants du véhicule) ou par avion en classe économique pour autant que la durée du trajet dépasse 6 heures en train.
- **Le rapatriement du véhicule réparé** suite à une immobilisation à l'étranger.
- **Le rapatriement du véhicule non réparé** jusqu'au distributeur Volkswagen ID. de votre choix en Belgique si la réparation n'a pas pu être faite dans les 3 jours ouvrables suite à une immobilisation à l'étranger.
- En cas de batterie HT déchargée, vous avez la possibilité de choisir parmi les 3 options suivantes :
- Remorquage vers la borne de recharge la plus proche
- Remorquage vers le distributeur Volkswagen ID. le plus proche
- Remorquage vers la borne de recharge de votre bureau, de votre domicile ou de votre lieu de résidence si le problème survient à une distance < 50 KM.

* (Par self-inflicted, nous entendons tous les problèmes qui ne sont pas directement dus à un problème technique du véhicule tels que crevaison(s), perte de clé, clé cassée, clé à l'intérieur du véhicule fermé, batterie déchargée, dégâts des martres, problèmes liés au chargement de la batterie haute tension…).

L'Assistance ID. n'interviendra pas dans les cas suivants :

- Lorsque l'immobilisation de votre Volkswagen ID. 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 incendie découlant d'un événement extérieur ou à une inondation découlant de fortes pluies,
- L'utilisation du véhicule en compétition ou hors route (chemin de montagne, de forêt, de campagne, plage…),
- Lors d'incidents résultant de l'utilisation excessive du véhicule,
- Lorsque les immobilisations sont dues à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant monté hors des usines du constructeur ou du réseau des distributeurs Volkswagen ID.,
- Le conducteur ne peut présenter un permis de conduire en cours de validité,
- Le conducteur n'est pas en état de conduire ou s'il est sous l'influence d'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants (sans nécessité de passer par un constat de police),
- Par le passé, le bénéficiaire s'est rendu coupable d'abus ou de fraude manifeste.
- L'assisteur ne peut être tenu pour responsable des dégâts, retards, empêchements ou de la non- exécution de l'Assistance ID. si ceux-ci relèvent d'un cas de force majeure (guerre, guerre civile, révolution, insurrection, grève ou sommation des pouvoirs publics, catastrophe nucléaire, radioactivité, phénomène naturel, panne d'électricité ou coupure de téléphone).
- **Pour tous les incidents ou pour les services non prévus dans le cadre de la Mobilité, l'Assistance ID. pourra vous apporter soit aide ou conseil à l'étranger soit assistance routière en Belgique à vos frais mais à des tarifs préférentiels.**

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par l'Assistance ID., ou en accord avec elle, ne donneront pas automatiquement droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute, ring, tunnel… imposés par les forces de l'ordre), ou au versement d'une indemnité correspondante. En toute hypothèse, vous devrez fournir **dans les 2 mois**, à titre de justificatifs, les originaux ou des 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 l'Assistance ID. (frais de chargement de la batterie HT, péage, restaurant, frais de nourriture et de boisson, 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 l'Assistance ID. :

- Les frais de téléphone et de parking
- Les frais de diagnostic en cas de décision de ne pas réparer le véhicule
- Les auto-stoppeurs
- **Par ailleurs, il ne sera jamais possible de réclamer des indemnités en compensation de dommages directs ou indirects ou de perte résultant d'une immobilisation de votre Volkswagen ID.**

Les autres **garanties**

La technologie des véhicules Volkswagen ID. et la fiabilité exceptionnelle qui en résulte, nous permettent de vous proposer un programme de garanties à la hauteur de vos exigences. Ces garanties Volkswagen sont valables et applicables chez tous les distributeurs Volkswagen ID. d'Europe.

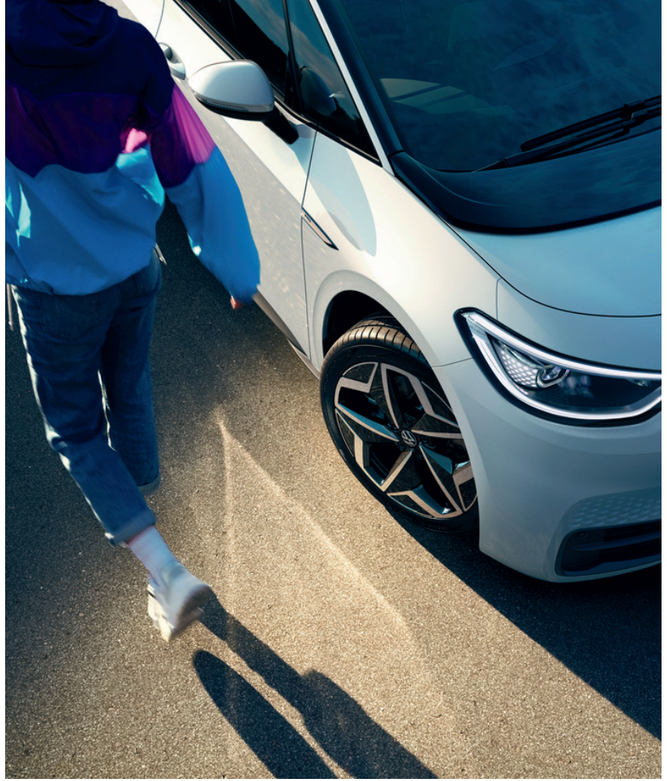
2 ans sans limitation de kilométrage
Tous les frais de pièces et de main-d'œuvre seront à notre charge si un défaut de construction devait se manifester sur votre Volkswagen ID., pendant les 2 ans qui suivent sa livraison.

2 ans sur toutes les réparations facturées (pièces et main-d'œuvre)
Effectuée avec des pièces d'origine, toute réparation réalisée par un distributeur agréé Volkswagen ID. est couverte par une garantie totale de 2 ans.

3 ans sur la peinture de la carrosserie
Si un défaut de peinture devait apparaître dans les 3 années qui suivent la livraison de votre Volkswagen ID., il y sera remédié sans frais, pour autant que votre voiture ait été réparée, en cas d'accident, selon les normes Volkswagen.

8 ans sur la batterie haute tension
Tous les frais de pièces et de main-d'œuvre seront à notre charge si un défaut de fabrication devait se manifester sur la batterie haute tension pendant les 8 ans ou 160.000 KM (selon la 1ère occurrence) qui suivent la livraison de votre Volkswagen ID.

12 ans contre la corrosion
Si de la rouille, en provenance de l'intérieur de la carrosserie, devait apparaître endéans les 12 ans après la livraison de votre Volkswagen ID., nous veillerons à sa remise en état sans frais pour vous, pour autant que votre voiture ait été réparée, en cas d'accident, selon les normes Volkswagen.



Exclusions **de la garantie**

Le recours à la garantie est exclu quand :

- le véhicule ou des pièces de celui-ci est (sont) traitée(s) ou surchargée(s) de façon anormale ou fautive, comme par exemple lors de compétitions automobiles ;
- le véhicule ou des pièces de celui-ci n'est (ne sont) pas réparée(s) ou entretenue(s) selon les prescriptions du constructeur, avec l'expertise requise et les outils propres à la marque ;
- si une ou plusieurs pièces d'origine étrangère sont montées dans le véhicule ou si des pièces Volkswagen sont modifiées d'une manière différente de celle prescrite par la marque, ou si le véhicule a subi des adaptations de logiciel non originales, même si ces interventions ont été faites par un distributeur Volkswagen ID. ;
- les normes relatives au traitement, à l'entretien et à la réparation du véhicule (voir manuel de l'utilisateur et plan d'entretien) ne sont pas respectées ;
- aucune suite n'est donnée aux invitations à des contrôles ou réparations mécaniques spécifiques (actions de rappel) ;
- des pneus non recommandés par Volkswagen sont montés et qui peuvent entraîner une diminution de confort, de sécurité et/ou engendrer des dommages.

L'usure normale et les dommages dus à des influences extérieures sont exclus de la garantie. Par usure normale, nous entendons l'usure inhérente à l'utilisation du véhicule, comme par exemple les garnitures de frein et d'embrayage, les essuie-glaces, les housses de sièges, etc. Par influences extérieures, nous entendons, entre autres, des dégradations causées par un arrêt prolongé et/ou des influences climatologiques, chimiques, thermiques, mécaniques ou autres, telles que, notamment, du sable, de la saumure, une tempête, de la résine d'arbre, un caténaire, des impacts de gravillons, de la pollution industrielle et des fientes d'oiseaux.

Pourquoi confier mon véhicule
à un Partenaire Service Volkswagen ID. ?

Au niveau de la maintenance de votre Volkswagen ID., tant en ce qui concerne la mécanique que la carrosserie, votre Partenaire Service Volkswagen ID. dispose de tout l'équipement et de toute la littérature indispensables pour effectuer des travaux de qualité.

De plus, l'ensemble de son personnel suit des programmes de formation permanente et ceci afin de vous donner le meilleur conseil, de façon professionnelle et personnalisée. Chaque réparation est effectuée avec des pièces d'origine de qualité, ainsi seul votre Partenaire Service Volkswagen ID. peut vous garantir que votre véhicule restera comme il était au début : une vraie Volkswagen.

Il doit aussi répondre en permanence à des standards de qualité élevés, tels que la norme ISO 9001 : 2015. Voilà de quoi être rassuré ! Votre Partenaire Service Volkswagen ID. est le spécialiste par excellence.

Il a une réponse à toutes vos préoccupations et si vous avez la moindre question relative à ce programme de garanties, n'hésitez pas à le contacter.

E.R. : D'Ieteren Division After Sales Support, Leuvensesteenweg 639, 3071 Kortenberg. 08/2020 - ASM-3021.10.40