

# Conditions générales

## I. Conditions d'ouverture des droits

Pour bénéficier du droit à l'assistance, il suffit que votre SEAT soit entretenue et réparée selon les prescriptions du constructeur par un Partenaire Service SEAT 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 2017, le premier Service Entretien a été fait le 21 novembre 2018 à 28.750 KM ; vous êtes donc à nouveau couverts par la Seat Service Mobility pendant deux ans ou 30.000 KM MAXIMUM soit jusqu'au 21 novembre 2020 ou 58.750 KM MAXIMUM).

Nous insistons fortement sur le respect de cette condition.

En cas de non-respect strict de celle-ci, la SEAT Service Mobility (= SEAT 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 SEAT.

## II. Conditions et modalités de l'Assistance

La SEAT Service Mobility 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, la SEAT Service Mobility et/ou SEAT Import (Division de la S.A. D'leteren) 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 la SEAT Service Mobility 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, la SEAT Service Mobility 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.

Après vous être fait connaître, vous devez être en mesure de fournir à l'opérateur SEAT Service Mobility 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 crevaison, une panne ou un accident survient sur l'un de ces types d'axes routiers, en fonction du pays votre recours sera 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, la SEAT service Mobility n'est pas autorisée à intervenir. En cas de crevaison, de panne ou d'accident, la facture du dépannage ou du remorquage vous sera toutefois remboursée par le service Customer Care SEAT (+32 (0)2 754 02 85 – [customercare@seat.be](mailto:customercare@seat.be)). Les prestations délivrées par la SEAT Service Mobility sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées selon les modalités ci-après définies.

### **En cas de crevaison**

Votre SEAT 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 la SEAT Service Mobility.

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

- lorsque l'immobilisation de votre SEAT 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 l'immobilisation est consécutive à 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 SEAT,
- en cas de gel du carburant.

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

La SEAT Service Mobility interviendra dans les cas suivants :

- batterie plate,
- serrure bloquée, serrure dont la fermeture ne fonctionne pas ou clé bloquée dans la serrure,
- clé défectueuse, cassée, perdue, volée ou à l'intérieur du véhicule fermé,
- mauvais carburant ou panne de carburant
- dégâts causés par des rongeurs à la tuyauterie ou au câblage électrique ne permettant plus de rouler dans des conditions normales,

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).

### **En cas d'accident**

Un élément externe impacte tout d'un coup votre SEAT (involontairement) ou si celle-ci est coincée en tout terrain.

Les actes de vandalisme et tentative de vol sont assimilés à un accident.

### **En cas de vol**

Le vol de votre SEAT a lieu en dehors de votre domicile.

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par la SEAT Service Mobility, ou en accord avec elle, ne donneront pas automatiquement droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute, voies assimilées et tunnels). 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 SEAT Assistance (carburant, péage, 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 la SEAT Service Mobility :**

- Les remorques/caravanes
- Le vol d'objets présents dans ou sur le véhicule
- 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 crevaison, panne, d'un accident ou vol de votre SEAT.**

### **III. Prestations**

#### En cas de crevaison

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

Les prestations offertes par la SEAT Service Mobility sont :

- Soit le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre SEAT en est équipée.
- Soit le remorquage de votre SEAT vers le Partenaire Service SEAT de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SEAT 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 sont possibles (voir ci-dessous) exceptés le véhicule de remplacement et le rapatriement de votre SEAT non réparée.**

#### En cas de panne

1.

Dépannage-remorquage :

Votre SEAT est remorquée vers le Partenaire Service SEAT de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SEAT 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 SEAT nécessite un remorquage, un véhicule particulier de location (permettant aux occupants d'y prendre place de façon correcte) est mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de 3 jours ouvrables maximum (5 jours ouvrables maximum pour les SEAT Alhambra, Ateca, Exeo et New Tarraco). 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 le loueur ne peuvent pas être remplies. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à rendre obligatoirement à l'agence qui a concédé le prêt.

**Les prestations 2 et 5 ne sont pas cumulables.**

3.

Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation pour un maximum de 3 nuits (hôtel : max. 4 étoiles) pour tous les occupants du véhicule.

**Si combiné à un véhicule de remplacement, seulement 1 nuit est couverte.**

4.

Prise en charge des frais de liaison :

En cas de panne, la SEAT Service Mobility prend en charge les frais de Taxi, Train, Bus ou Tram à hauteur de cent euros toutes taxes comprises (100 € TTC) pour permettre au bénéficiaire de faire son ou ses transfert(s) vers l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport, le Partenaire Service SEAT,...

5.

Poursuite du voyage :

Si votre SEAT est immobilisée à l'étranger et que vous ne pouvez attendre sur place la réparation de celle-ci, la SEAT Service Mobility peut, à votre demande, assurer votre acheminement ainsi que, le cas échéant, celui de vos passagers, vers votre domicile ou vers votre lieu de destination, en prenant en charge les frais de transport en train (1<sup>ère</sup> classe) ou en avion (classe économique).

**Les prestations 2 et 5 ne sont pas cumulables.**

6.

Rapatriement de votre SEAT non réparée :

Si la réparation de votre SEAT à l'étranger ne peut être faite dans les 3 jours ouvrables, la SEAT Service Mobility peut se charger du rapatriement vers le Partenaire Service SEAT de votre choix en Belgique.

7.

Récupération de votre SEAT réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre SEAT réparée à l'étranger, la SEAT Service Mobility prend en charge le déplacement pour une personne (train en 1<sup>ère</sup> classe ou avion en classe économique).

8.

Autre frais :

La SEAT Service Mobility prend en charge le gardiennage à l'étranger de votre SEAT après la réparation pendant un maximum de 3 jours.

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

Dépannage-remorquage :

Votre SEAT est remorquée vers le Partenaire Service SEAT de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SEAT 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 en cas de panne sont possibles (voir ci-dessus) exceptés le véhicule de remplacement et le rapatriement de votre SEAT non réparée.**

#### En cas d'accident

Votre SEAT est remorquée vers le Partenaire Service SEAT de votre choix excepté à l'étranger (Partenaire Service SEAT le plus proche) ; 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 sont exclus.**

#### En cas de vol

La SEAT Service Mobility assure la prise en charge de vos frais de liaison et la poursuite de votre voyage si vous êtes à l'étranger.

**Tous les autres services de l'assistance sont exclus.**

#### **IV. Couverture géographique**

SEAT 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, la SEAT Service Mobility pourra vous apporter soit aide ou conseil à l'étranger soit assistance routière en Belgique à vos frais mais à des tarifs préférentiels.**