




V O L V O

Volvo Assistance

Joignable au

-  Assist Button
-  Application Volvo Cars
-  +41 (0)844 300 100

Signalement numérique des pannes ou des accidents



volvo-assist.ch

Sommaire

1.	Objet de l'assurance	3
2.	Personnes assurées	3
3.	Véhicules assurés par contrat	3
4.	Secteur géographique	3
5.	Début et durée de la couverture d'assurance	3
6.	Obligations de l'assuré en cas de sinistre	3
7.	Conséquences de violation des obligations de notification et règles de bonne conduite	4
8.	Prestations d'assurance	4
8.1	Dépannage / remorquage / dégagement	4
8.2	Budget mobilité	4
8.3	Rapatriement du véhicule de l'étranger	4
8.4	Récupération du véhicule réparé	5
8.5	Envoi de pièces détachées à l'étranger	5
9.	Événements non assurés / exclusions	5
10.	Prestations réduites	5
11.	Définitions	6
12.	Prescription	6
13.	For juridique	6
14.	Prestataire	6

Conditions générales d'assurance

Volvo Car Switzerland SA

Dispositions relatives à l'assurance Assistance:

1. Objet de l'assurance

L'assurance Volvo Assistance protège ses clients et leur garantit la mobilité. Si un véhicule assuré par un contrat n'est pas en état de marche ou est inutilisable du fait d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un acte de vandalisme, d'un incendie ou de composants de sécurité défectueux, Volvo Assistance apporte une aide rapide et simple.

2. Personnes assurées

Sont assurés le conducteur et les passagers (dans la limite du nombre de passagers autorisé sur le permis de circulation) qui se déplacent avec le véhicule assuré par contrat.

3. Véhicules assurés par contrat

Les véhicules à moteur (véhicules neufs) de la marque Volvo jusqu'à un poids total de 3500 kg, qui ont été commandés et facturés par Volvo Car Switzerland SA. Les prestations de la Volvo Assistance pour véhicules neufs s'appliquent également aux véhicules immatriculés pour la première fois en dehors de la Suisse ou de la Principauté de Liechtenstein, qui ont été importés et dédouanés par Volvo Car Switzerland SA. Les prestations ne peuvent être utilisées que si le véhicule est immatriculé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein.

4. Secteur géographique

L'assurance est valable pour les sinistres qui se sont produits en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que dans les états européens suivants: Andorre, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, Croatie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Macédoine, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie (limité à un rayon de 50 km autour de Moscou, Saint-Pétersbourg, Rostov-sur-le-Don, Togliatti et Perm), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Espagne, Suède, Slovaquie,

Hongrie, République tchèque, Turquie et Chypre (la partie grecque). La Principauté de Liechtenstein est assimilée à la Suisse en termes de secteur géographique. En cas de transport par voie maritime, la couverture d'assurance n'est pas interrompue si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

5. Début et durée de la couverture d'assurance

L'assurance pour les véhicules neufs commence le jour de la première immatriculation du véhicule et prend fin au bout de 5 ans le dernier jour à minuit.

6. Obligations de l'assuré en cas de sinistre

- 6.1 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite.
- 6.2 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.
- 6.3 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Volvo Assistance à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à Volvo Assistance.
- 6.4 Pour pouvoir bénéficier des prestations de Volvo Assistance, l'assuré doit aviser immédiatement la centrale de Volvo Assistance dès la survenance de l'événement. Il n'y a aucune obligation de prestations tant que Volvo Assistance n'a pas donné son accord préalable.

Téléphone: 0844 300 100 (Suisse)
+41 844 300 100 (étranger)

Adresse postale: Volvo Assistance, c/o Touring Club Suisse,
Service client B2B, Poststrasse 1,
3072 Ostermundigen BE

- 6.5 Il faut faire valoir les droits résultant de dommages causés par un prestataire externe de Volvo Assistance sur le véhicule assuré en rapport avec un événement assuré directement auprès du prestataire ou du responsable du dommage.
- 6.6 Les documents suivants doivent être remis à Volvo Assistance:
- Originaux des justificatifs et/ou des factures concernant le montant des frais supplémentaires couverts par l'assurance
 - Originaux des titres de transport
 - Rapport de police

7. Conséquences de violation des obligations de notification et règles de bonne conduite

Si l'assuré ne respecte pas les obligations de notification ou d'information légales ou contractuelles ou les règles de bonne conduite et que cela influe sur la cause, la survenance, l'étendue ou la constatation du sinistre, Volvo Assistance est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire. La prestation ne sera pas réduite si le bénéficiaire peut prouver que son comportement n'a pas influé sur le sinistre ni sur l'enquête qui y a fait suite.

8. Prestations d'assurance

L'assuré n'a droit aux prestations complémentaires mentionnées aux points 8.2 à 8.5 que si le dépannage a été organisé au préalable par Volvo Assistance conformément au point 8.1.

8.1 Dépannage / remorquage / dégagement

- 8.1.1 Organisation de la remise en état de marche, si cela est possible sur le lieu du sinistre, y compris la prise en charge des frais.
- 8.1.2 En cas d'immobilisation du véhicule, si le véhicule ne peut être réparé sur place, Volvo Assistance organise le remorquage du véhicule assuré par contrat (y compris de la remorque ou caravane éventuellement tractée) jusque chez le partenaire Volvo le plus proche en Suisse ou dans un garage approprié à la réparation à l'étranger, dans la mesure où il n'y a pas de partenaire Volvo à proximité. Les frais de transport de la remorque ou de la caravane sont à la charge du client.

- 8.1.3 Véhicules tout électriques – autonomie de réserve de la batterie
Si l'autonomie de réserve est trop faible pour atteindre une installation de recharge un soutien organisationnel est proposé ou le véhicule est transféré à l'infrastructure de recharge la plus proche. Dans ce cas, les prestations subséquentes sont exclues.
- 8.1.4 Les coûts de réparation, de pièces détachées et de mise à la ferraille ne sont pas assurés.
- 8.1.5 À la suite d'un accident, Volvo Assistance organise et prend en charge les frais de dégagement (remise du véhicule sur la chaussée) du véhicule assuré par contrat sans remorque jusqu'à un montant de 2000 CHF TVA incluse.

8.2 Budget mobilité

Si le véhicule assuré par contrat ne peut être réparé sur le lieu de la panne ou de l'accident en l'espace de quatre heures, le client peut prétendre au budget mobilité. Le client peut organiser librement le nombre et le type de nuitées, le voyage de retour et la mobilité de remplacement en fonction de ses besoins. Les montants suivants sont rémunérés au maximum par cas:

- Suisse et Principauté du Liechtenstein: 400 CHF TVA incl.
- Europe: 1000 CHF TVA incl.

Après envoi des documents requis (voir point 6.6), le client est remboursé des frais encourus jusqu'au montant maximal mentionné. Il n'y a pas de droit au paiement de la différence si l'ensemble du budget disponible n'a pas été utilisé.

8.3 Rapatriement du véhicule non réparé jusqu'au partenaire Volvo préféré

Lorsque le véhicule n'est pas réparable sous 3 jours ouvrables, Volvo Assistance organise et prend en charge le rapatriement du véhicule hors d'état de marche jusque chez le partenaire Volvo privilégié. Les prestations ne comprennent pas le rapatriement de remorques de toutes sortes. Les frais de mise en lieu sûr ou les frais d'immobilisation du véhicule dans un endroit sûr sont couverts jusqu'à 200 CHF. Le véhicule n'est rapatrié que si les frais de transport sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après l'événement.

8.4 Récupération du véhicule réparé

Les dépenses engagées par le client dans le cadre de la récupération du véhicule réparé à l'atelier sont couvertes par le budget mobilité (cf. point 8.2).

8.5 Envoi de pièces détachées à l'étranger

Lorsqu'il n'est pas possible de se procurer les pièces détachées nécessaires chez le partenaire Volvo le plus proche ou dans l'atelier de réparation approprié à l'étranger, Volvo Assistance organise et prend en charge leur envoi. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert.

9. Événements non assurés / exclusions

Ne sont pas couverts les événements dus :

- à une négligence grave, un acte ou une omission intentionnels du propriétaire, du conducteur ou d'un passager;
- au montage de pièces non autorisées ou à toute modification apportée au véhicule non autorisée par le constructeur, quelle qu'en soit sa nature;
- à la participation à des courses, à des entraînements ou à des essais de vitesse ou d'endurance, à des manœuvres ou à des activités similaires (tels que des stages de conduite sportive ou des cours de dérapage contrôlé);
- à l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments;
- à la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes;
- à la participation à des actes dangereux, sachant que la personne s'expose délibérément à un danger;
- à des dommages dus à l'intervention des autorités publiques;
- à un usage incorrect du véhicule ne respectant pas les recommandations figurant dans le mode d'emploi;
- à des véhicules conduits par le conducteur de sa propre initiative chez le partenaire Volvo (exception: dysfonctionnements des composants de sécurité conformément au point 11.1, à condition que le Consumer Relation Center ait donné son accord);

- Les accidents et pannes dus à des actes de guerre ou de terrorisme et des troubles divers, manifestations de masse, pillages et à des mesures prises à leur encontre, ainsi que des événements causés par des grèves ou des catastrophes naturelles et les accidents dus à des substances atomiques, biologiques ou chimiques;
- Les pannes et les accidents se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités;
- Les événements qui ne se produisent pas sur des voies publiques ou autorisées à la circulation, notamment les trajets off road;
- Si le véhicule se trouve dans un état au moment de l'événement qui ne répond pas aux dispositions en vigueur du code de la route ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été effectués;
- Les dommages dus aux objets ou animaux transportés ainsi que les frais subséquents éventuels ne sont pas assurés;
- Volvo Assistance décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par l'un de ses prestataires externes;
- Événements tels que le vol ou la perte d'objets transportés dans ou sur le véhicule en cas de panne, d'accident ou pendant le transport du véhicule;
- Dommages directs, indirects ou consécutifs, à savoir une perte de bénéfice ou une perte de gain, un voyage en avion ou un concert manqué, etc;
- Paiements volontaires (p. ex. pourboires);
- Remplacement des objets de toute nature enfermés ou laissés dans le véhicule;
- Secours d'hiver.

10. Prestations réduites

Les voitures de location, taxis, véhicules d'auto-école ainsi que les véhicules à usage professionnel ne sont assurés que pour les prestations énumérées au point 8.1.

11. Définitions

11.1 Immobilisation du véhicule

On entend par immobilisation du véhicule les suites d'une panne ou d'un accident qui empêchent la poursuite du déplacement ou lorsque le véhicule est hors d'état de marche du fait d'une tentative de vol, d'un acte de vandalisme, d'un incendie ou de composants de sécurité défectueux du véhicule (voyant d'avertissement de dysfonctionnement de l'airbag, ceinture de sécurité, essuie-glace, clignotant, feu avant ou arrière).

11.2 Panne

On entend par panne toute défaillance soudaine et imprévue du véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes les défauts de pneus, le manque de carburant, le plein fait avec le mauvais carburant, un carburant contaminé, la perte ou l'endommagement des clés, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée (batterie haute tension incl.), les dommages causés par des rongeurs et les événements naturels.

11.3 Accident

Est considéré comme accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Les collisions, renversements, chutes, enfoncements ou engloutissements dans l'eau en font notamment partie.

11.4 Vol

Perte, destruction ou détérioration due à un vol.

11.5 Vandalisme

Détérioration intentionnelle ou malveillante du véhicule assuré par contrat.

12. Prescription

Les droits afférents à la prestation sont prescrits deux ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

13. For juridique

Des actions peuvent être engagées à l'encontre de Volvo Assistance auprès du Tribunal au siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée. Si le domicile de l'assuré ne se trouve pas sur le territoire suisse, il est alors fait attribution du for judiciaire au siège de Volvo Assistance.

14. Prestataire

Les prestations d'assistance sont effectuées par le Touring Club Suisse, en collaboration avec TAS Assurances SA, chemin de Blan-donnet 4, 1214 Vernier, ainsi que son réseau de partenaires, au nom et pour le compte de Volvo Car Switzerland SA.

V O L V O

Volvo Car Switzerland SA, Riedthofstrasse, 8105 Regensdorf

Hotline 0800810 811, www.volvocars.ch