

**V O L V O**



**VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup>**

Profitez de votre voyage quoi qu'il arrive

# VOUS ÊTES VICTIME D'UN ACCIDENT OU D'UNE PANNE QUI IMMOBILISE VOTRE VOITURE ?

1 Stationnez **votre voiture le plus en sécurité possible sur le bas-côté. Enfilez votre veste de sécurité rétroréfléchissante** et **placez un triangle de secours** derrière votre voiture si celle-ci constitue un obstacle pour les autres usagers de la route.

2 Gardez **les informations** suivantes à portée de main :  
- le **numéro de téléphone** sur lequel vous êtes joignable  
- **les informations** sur le côté **droit de cette page**  
- la **localisation** de votre voiture (si nécessaire, vérifiez le GPS dans la voiture ou sur votre smartphone)

3 **APPUYEZ SUR LE BOUTON SOS EN CAS D'ACCIDENT  
OU UTILISEZ LE BOUTON ON CALL EN CAS DE PANNE.**

Si votre voiture n'est pas équipée du bouton On Call, contactez Volvo Assistance par téléphone.



APPELEZ **GRATUITEMENT LE 0800 15 475** (en Belgique)  
**OU LE 8002 86 37** (au Grand-Duché de Luxembourg)  
**+32 2 773 6112** (numéro payant depuis les autres pays)

ASTUCE : Enregistrez ces numéros dans votre téléphone mobile, pour les avoir à portée de main à tout moment.

4 Demandez également à **vos passagers de mettre leur veste de sécurité rétroréfléchissante**, quittez la voiture et **attendez en lieu sûr**.  
Un dépanneur viendra sur place le plus rapidement possible.

VOTRE NUMÉRO DE CHÂSSIS (VIN)

VOTRE NUMÉRO D'IMMATRICULATION

ANNÉE-MODÈLE, MODÈLE & TYPE DE VOITURE

VOTRE FORMULE D'ASSISTANCE



VOTRE DISTRIBUTEUR VOLVO



## OÙ QUE VOUS ALLIEZ ET QUOI QU'IL VOUS ARRIVE EN CHEMIN, VOUS POUVEZ COMPTER SUR VOLVO ASSISTANCE OU VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup>.

Après avoir contacté Volvo Assistance, un dépanneur viendra sur place au plus vite afin d'établir un premier diagnostic et d'évaluer la panne de votre voiture.

- Si le problème de votre voiture peut être résolu sur place, vous pourrez ensuite continuer votre voyage.
- Si ce n'est pas le cas, votre voiture devra être remorquée.
  - Vous vous trouvez en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg .....page 10
  - Vous vous trouvez à l'étranger, en route vers votre destination ou sur place.....page 11
  - Vous vous trouvez à l'étranger sur le chemin du retour. ....page 15

### INFORMATIONS UTILES

- Définitions et conditions supplémentaires .....page 19
- Exceptions à la couverture .....page 22
- Pays couverts .....page 23

# VOLVO ASSISTANCE

## PREND SOIN DE VOUS EN CHEMIN

Où que vous alliez, quoi qu'il vous arrive, en cas de défaillance technique ou de difficultés imprévues au niveau de votre voiture, vous pouvez compter jour et nuit sur l'aide de Volvo Assistance. Volvo Assistance vous aide en cas de panne ou d'accident, 24 heures sur 24, 365 jours par an, où que vous soyez - en chemin sur une route de votre propre pays<sup>1</sup>, ailleurs en Europe de l'Ouest, ou même chez vous<sup>1</sup>. Que ce soit pour une perte de clés, une crevaison, une batterie déchargée à domicile, ou une panne sèche, contactez-nous et nos collaborateurs mettront tout en œuvre pour résoudre votre problème le plus rapidement possible.

### VOLVO ASSISTANCE COUVRE QUI ET QUOI ?

Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup> couvre **la voiture, le conducteur et maximum 4 passagers**

(pour une Volvo XC90 : le conducteur et maximum 6 passagers).

Si la panne de votre voiture ne peut pas être résolue immédiatement et qu'elle doit être remorquée et/ou rapatriée, l'éventuelle **remorque ou caravane sera elle aussi remorquée et/ou rapatriée.**

### QUAND PUIS-JE BÉNÉFICIER DE VOLVO ASSISTANCE OU VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup> ?

**Volvo Assistance<sup>+</sup>** vous couvre durant **les 3 premières années après l'achat** et l'immatriculation de votre nouvelle Volvo (année-modèle 2019 ou plus récente)<sup>2</sup> en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Si votre voiture a de plus de 2 ans, **la formule de base de Volvo Assistance est gratuitement renouvelée pour une année supplémentaire<sup>2</sup> après chaque entretien<sup>3</sup>** dans un atelier Volvo agréé, d'où la dénomination Service Activated Volvo Assistance, ou SAVA pour faire court.

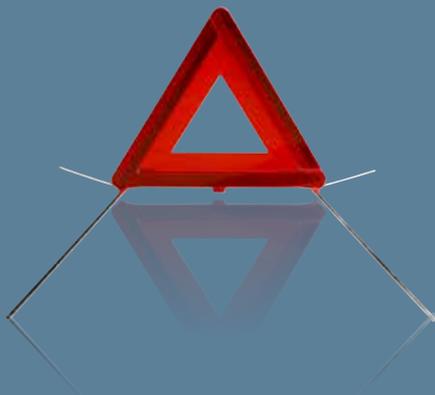
*Par exemple :*

*une voiture de 27 mois (2 ans et 3 mois) est mise à l'entretien et profite ainsi, à compter de la date de l'entretien, d'un an de Volvo Assistance gratuite, donc jusqu'à ce que cette voiture atteigne 39 mois (3 ans et 3 mois).*

L'autocollant en page 2 vous permet d'identifier la formule d'assistance dont vous bénéficiez.

# LE PLUS DE **VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup>**

Vous préférez **plus de flexibilité** et **une mobilité garantie** en cas de panne ou d'accident ? **Volvo Assistance<sup>+</sup>** est notre **formule d'assistance optionnelle unique** qui vous garantit encore plus de confort si vous faites appel à notre assistance dépannage. Vous disposez ainsi plus longtemps d'une voiture de remplacement mais aussi d'un choix d'ateliers dans un plus grand rayon afin d'y faire remorquer votre Volvo. Vous profitez d'un meilleur remboursement de vos éventuels frais d'hôtel, et de nombreux autres avantages pour reprendre la route le plus rapidement possible.



**Toutes les Volvo vendues neuves** depuis l'année-modèle 2019<sup>2</sup> **bénéficient automatiquement de la formule Volvo Assistance<sup>+</sup>**, et ce **durant les trois premières années suivant l'achat et l'immatriculation** en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Ensuite, **la formule de base** de Volvo Assistance est **gratuitement renouvelée pour une année supplémentaire<sup>2</sup>** après chaque entretien<sup>3</sup> dans un atelier Volvo agréé, d'où la dénomination Service Activated Volvo Assistance, ou SAVA pour faire court.

<sup>1</sup> la Belgique ou le Grand-Duché de Luxembourg

<sup>2</sup> Volvo se réserve le droit de retirer cette offre à tout moment et sans aucun engagement.

<sup>3</sup> entretien officiel selon les normes Volvo chez un distributeur Volvo ou dans un atelier Volvo agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg

# QUAND POUVEZ-VOUS FAIRE APPEL À L'ASSISTANCE DÉPANNAGE VIA VOLVO ASSIS- TANCE OU **VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup>**?

**Vous pouvez faire appel à l'assistance dépannage via Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup> si votre auto est immobilisée. Cela signifie que votre voiture ne peut plus rouler ou que vous-même ou votre véhicule seriez en danger si vous poursuiviez votre route.**

**Dans quelles situations pouvez-vous contacter Volvo Assistance ?**

- après un **accident** de la route, si votre voiture ne peut plus rouler
- en cas de **panne** mécanique, technique ou électrique
- si la **batterie** de votre voiture est déchargée
- en cas de problème de **pneus** (crevaison ou pneu plat)
- en cas de problème de **carburant** (panne sèche, carburant non adéquat ou carburant souillé)
- en cas de problèmes de **clés** et de **serrures** (vous vous êtes enfermé(e) à l'extérieur de votre voiture, votre clé est perdue ou défectueuse)
- en cas de **tentative de vol ou de vandalisme** ayant entraîné l'immobilisation du véhicule
- si votre **voiture a été volée**
- en cas d'**incendie** de/dans votre voiture



**CONTACTEZ VOLVO ASSISTANCE LE PLUS RAPIDEMENT  
POSSIBLE ET DANS LES 24 HEURES APRÈS L'ACCIDENT OU LA  
PANNE.**

**RETROUVEZ COMMENT FAIRE À LA PAGE SUIVANTE.**

# COMMENT CONTACTER VOLVO ASSISTANCE ?

Les différentes étapes ci-dessous vous indiquent comment contacter Volvo Assistance après un accident ou une panne. En cas d'accident, mettre en sécurité toutes les personnes impliquées doit toujours être votre priorité absolue. Essayez de rester calme et de sécuriser la situation.

- 1 **Stationnez** votre voiture **le plus en sécurité possible** sur le bas-côté. Enfilez **votre veste de sécurité rétroréfléchissante** et placez un **triangle de secours** derrière votre voiture si celle-ci constitue un obstacle pour les autres usagers de la route.
- 2 À la **page 2 de cette brochure**, vous trouverez les **informations** nécessaires **concernant votre véhicule**, et vous pourrez également voir si vous bénéficiez de Volvo Assistance ou de Volvo Assistance+.
- 4 Demandez également à **vos passagers d'enfiler leur veste de sécurité rétroréfléchissante**, de quitter la voiture et d'**attendre en lieu sûr**. Le mieux est de rester derrière les barrières de sécurité et/ou sur le bas-côté, ne restez sûrement pas dans votre voiture et n'attendez pas non plus sur la bande d'arrêt d'urgence.
- 5 Un **dépanneur** arrivera **sur place le plus rapidement possible**. La densité du trafic, la localisation, l'heure, les conditions météorologiques... feront bien sûr varier le temps d'attente.

Gardez également **les informations** suivantes **à portée de main** :

- le **numéro de téléphone** où vous êtes joignable
- les **informations en page 2** de cette brochure
- la **localisation** de votre voiture (si nécessaire, vérifiez le GPS dans la voiture ou sur votre smartphone)

## 3 **Contactez Volvo Assistance**

**APPUYEZ SUR LE BOUTON SOS EN CAS D'ACCIDENT**  
OU UTILISEZ LE BOUTON ON CALL EN CAS DE PANNE.

Si votre voiture n'est pas équipée du bouton On Call, contactez Volvo Assistance par téléphone.

APPELEZ  
**GRATUITEMENT LE 0800 15 475** (en Belgique)  
OU LE **8002 86 37** (au Grand-Duché de Luxembourg)  
+32 2 773 6112 (numéro payant depuis les autres pays)



- 6 Le service de dépannage peut **réparer sur place** les dommages sur votre voiture ou résoudre le problème et vous pouvez **poursuivre votre voyage**. Vous avez ainsi pu être assisté(e) et nous vous souhaitons bonne route pour la suite de votre trajet.
- 7 Si le service de dépannage ne peut **pas réparer sur place** les dommages sur votre voiture ou résoudre le problème, **elle doit être remorquée**.
- ! Dans les pages suivantes, nous vous expliquons **à quelle assistance** votre assistance dépannage vous donne droit **en fonction de votre situation et de votre localisation**.



# VOTRE VOITURE DOIT ÊTRE REMORQUÉE, QUE SE PASSE-T-IL ENSUITE ?

Votre voiture est immobilisée et elle ne peut pas être réparée sur place par le service de dépannage.

**En fonction de votre localisation et de la phase de votre voyage au moment où vous faites appel au dépanneur, nous distinguons 3 situations différentes avec des interventions spécifiques.**

SITUATION	VOLVO ASSISTANCE	EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE <sup>+</sup>
<p><b>1</b> Vous vous trouvez <b>EN BELGIQUE OU AU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG.</b></p> <p>Lire la suite à la page 10.</p>	<p>Votre voiture peut être remorquée sur <b>une distance maximale de 80 km vers l'atelier Volvo de votre choix</b> en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.</p>	<p>En Belgique et au Luxembourg, ou si vous vous trouvez à maximum 30 km au-delà des frontières extérieures du BeLux, votre voiture peut être remorquée vers <b>l'atelier Volvo de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.</b></p>
<p><b>2</b> Vous vous trouvez <b>À L'ÉTRANGER, EN ROUTE VERS VOTRE DESTINATION OU SUR PLACE.</b></p> <p>Lire la suite à la page 11.</p>	<p>Votre voiture est remorquée jusqu'à <b>l'atelier Volvo le plus proche.</b></p>	<p>Si vous vous trouvez à <b>maximum 30 km au-delà des frontières extérieures du BeLux</b>, votre voiture sera alors remorquée jusqu'à <b>l'atelier Volvo de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.</b></p>
<p><b>3</b> Vous vous trouvez <b>À L'ÉTRANGER SUR LE CHEMIN DU RETOUR.</b></p> <p>Lire la suite à la page 15.</p>		<p>Si vous vous trouvez à <b>plus de 30 km au-delà des frontières extérieures du BeLux</b>, votre voiture sera alors remorquée jusqu'à <b>l'atelier Volvo le plus proche.</b></p>

# SITUATION 1

## VOUS VOUS TROUVEZ EN **BELGIQUE** OU AU GRAND-DUCHÉ DE **LUXEMBOURG**

Si votre **voiture est immobilisée et doit être remorquée**, votre assistance dépannage vous donne droit aux interventions ci-dessous.

VOLVO <b>ASSISTANCE</b>	EN EXTRA AVEC VOLVO <b>ASSISTANCE<sup>+</sup></b>
En cas de <b>panne</b> et de <b>problème moteur</b> , vous disposez d'une <b>voiture de remplacement</b> de catégorie identique à votre propre voiture pendant <b>jusqu'à 3 jours ouvrables</b> .	En cas d' <b>accident</b> , de <b>panne</b> ou de <b>vandalisme</b> , vous disposez d'une <b>voiture de remplacement</b> de catégorie identique à votre propre voiture pendant <b>jusqu'à 5 jours ouvrables</b> .
En cas d' <b>accident</b> ou de <b>vandalisme</b> , vous disposez d'une <b>voiture de remplacement</b> de catégorie identique à votre propre voiture durant <b>1 jour</b> .	Si possible, <b>une Volvo</b> est alors mise à <b>votre disposition</b> .

### RÉCEPTION ET LIVRAISON DE LA VOITURE DE REMPLACEMENT

SELON LE PRINCIPE DU « PICK UP & DELIVERY »

Si votre voiture doit être remorquée en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, **le service de remorquage se charge de ou organise votre transport jusqu'à l'agence de location du véhicule de remplacement** mis à votre disposition.

Lorsque votre voiture est réparée, ou quand le délai d'utilisation de votre véhicule de remplacement se termine, **vous ramenez la voiture de remplacement à l'atelier Volvo** qui a effectué la réparation de votre auto.

Volvo Assistance se charge ensuite de restituer le véhicule de remplacement à la société de location.

# SITUATION 2

## VOUS ÊTES À L'ÉTRANGER, EN ROUTE VERS VOTRE DESTINATION OU SUR PLACE

Si **votre voiture est immobilisée** et doit **être remorquée suite à une panne**, l'atelier Volvo établira alors un **diagnostic**. Selon qu'il s'agisse d'**une panne mineure ou majeure**, votre assistance dépannage vous donne droit à différentes interventions.

VOLVO ASSISTANCE	EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE <sup>+</sup>
<b>DIAGNOSTIC</b> Vous <b>attendez le diagnostic</b> . Vous savez dans les 4 heures ouvrables s'il s'agit d'une panne mineure ou majeure et à quelles interventions vous avez droit.	<b>DIAGNOSTIC</b> Vous <b>ne devez pas attendre le diagnostic</b> et pouvez poursuivre votre voyage.
<b>ACCIDENT, VOL OU VANDALISME ?</b> En cas d' <b>accident</b> , de <b>vol</b> ou de <b>vandalisme</b> , la couverture prévue par Volvo Assistance est d' <b>une journée</b> seulement. Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et l'intervention.	<b>ACCIDENT, VOL OU VANDALISME ?</b> En cas d' <b>accident</b> , de <b>vol</b> ou de <b>vandalisme</b> , l'intervention est identique à celle pour une panne.

### PANNE MINEURE OU PANNE MAJEURE ?

Si votre Volvo peut **être réparée dans les 3 jours ouvrables**, la **panne** est alors considérée comme **mineure** et réparable sur place. Quand il faut **plus de 3 jours ouvrables** pour réparer votre Volvo, nous parlons alors de **panne majeure**.

## SITUATION 2

# VOUS ÊTES À L'ÉTRANGER, EN ROUTE VERS VOTRE DESTINATION OU SUR PLACE (suite)

		VOLVO ASSISTANCE	EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE <sup>+</sup>
<b>PANNE MINEURE</b>	poursuite du voyage	<p>Vous décidez de continuer votre voyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez disposer d'<b>une voiture de remplacement</b> pendant <b>jusqu'à 3 jours ouvrables</b>. Si vous voulez disposer de la voiture de remplacement au-delà des 3 jours ouvrables, vous pouvez alors prolonger cette période à vos frais.</li> </ul>	<p>Vous décidez de continuer votre voyage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez disposer d'<b>une voiture de remplacement</b> pendant <b>jusqu'à 10 jours ouvrables</b>. Si vous voulez disposer de la voiture de remplacement au-delà des 10 jours ouvrables, vous pouvez alors prolonger cette période à vos frais.</li> </ul>
	réparation sur place	<p>OU</p> <p>Vous décidez d'attendre jusqu'à la réparation de votre voiture pour poursuivre votre voyage ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez passer <b>jusqu'à 4 nuits à l'hôtel</b> en attendant la réparation. Vous recevrez alors une indemnité <b>maximale de 100 € par passager et par nuit</b>.</li> <li>Vous disposez aussi en plus d'<b>une voiture de remplacement pour la durée de la réparation</b>, et ce pour un maximum de <b>3 jours ouvrables</b>.</li> </ul>	<p>OU</p> <p>Vous décidez d'attendre jusqu'à la réparation de votre voiture pour poursuivre votre voyage ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez passer <b>jusqu'à 5 nuits à l'hôtel</b> en attendant la réparation. Vous recevrez alors une indemnité <b>maximale de 200 € par passager et par nuit</b>.</li> <li>Vous disposez aussi en plus d'<b>une voiture de remplacement pendant la durée de la réparation</b>, et ce pour un maximum de <b>10 jours ouvrables</b>.</li> </ul>

En cas de panne mineure, le rapatriement de votre voiture n'est pas couvert par Volvo Assistance.

Si vous décidez de faire rapatrier votre voiture à vos frais, nous pouvons bien sûr régler cela pour vous.

<b>PANNE MAJEURE</b>		<b>VOLVO ASSISTANCE</b>	<b>EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup></b>
	poursuite du voyage	<p>Vous décidez de continuer votre voyage avec les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure (voir page 12, conditions Volvo Assistance).</p> <p>OU</p> <p>Lorsque vous décidez de ne poursuivre votre voyage qu'une fois votre voiture réparée, ce sont les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure qui s'appliquent (voir page 12, conditions Volvo Assistance).</p>	<p>Vous décidez de continuer votre voyage avec les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure (voir page 12, conditions Volvo Assistance<sup>+</sup>).</p> <p>OU</p> <p>Lorsque vous décidez de ne continuer votre voyage qu'une fois votre voiture réparée, ce sont les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure qui s'appliquent (voir page 12, conditions Volvo Assistance<sup>+</sup>).</p>
	réparation sur place	<p>OU</p> <p>Vous optez pour le rapatriement de votre voiture aux frais de Volvo Assistance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Votre voiture</b> est transférée vers l'<b>atelier Volvo de votre choix</b> en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg <b>par transport international</b>.</li> <li>▪ <b>Vous et vos passagers retournent chez vous</b> en taxi, avec un véhicule de remplacement international, en train ou en avion (voir page 20 et 21 pour les conditions)</li> </ul> <p>Si vous optez pour le rapatriement, vous perdez votre droit à un hôtel ou à une voiture de remplacement et prenez donc à votre charge une/des éventuelle(s) nuitée(s) ou la voiture de remplacement.</p>	<p>Vous pouvez en plus profiter d'<b>une intervention plafonnée à 250 €</b> pour vos dépenses sur place (restaurant, parc d'attractions, musée, jours supplémentaires avec la voiture de remplacement...), conservez donc bien toutes vos preuves de paiement.</p> <p>S'il s'avère que <b>votre voiture ne peut pas être réparée sur place, vous conservez le droit de faire rapatrier votre véhicule ainsi que tous ses occupants</b> aux frais de Volvo Assistance (voir colonne de gauche). Une fois rentré(e) <b>chez vous</b>, vous pouvez disposer d'<b>une voiture de remplacement pendant jusqu'à 5 jours ouvrables</b>.</p> <p>En cas de rapatriement, il n'y a aucune indemnité au niveau des dépenses sur place.</p>
rapatriement			



# SITUATION 3

## VOUS ÊTES À L'ÉTRANGER, SUR LE CHEMIN DU RETOUR

Si votre **voiture est immobilisée** et doit **être remorquée**, l'atelier Volvo fera alors le **diagnostic** de la panne. Selon qu'il s'agisse d'**une panne mineure ou majeure**, votre assistance dépannage vous donne droit à différentes interventions.

VOLVO ASSISTANCE	EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE <sup>+</sup>
<b>DIAGNOSTIC</b> Vous <b>attendez le diagnostic</b> . Vous savez dans les 4 heures ouvrables s'il s'agit d'une panne mineure ou majeure et à quelles interventions vous avez droit.	<b>DIAGNOSTIC</b> Vous <b>ne devez pas attendre le diagnostic</b> et pouvez poursuivre votre voyage immédiatement.
<b>ACCIDENT, VOL OU VANDALISME ?</b> En cas d' <b>accident</b> , de <b>vol</b> ou de <b>vandalisme</b> , la couverture prévue par Volvo Assistance se limite à <b>une journée</b> . Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et les interventions.	<b>ACCIDENT, VOL OU VANDALISME ?</b> En cas d' <b>accident</b> , de <b>vol</b> ou de <b>vandalisme</b> , les interventions sont identiques à celles pour une panne.
<b>PANNE MINEURE OU PANNE MAJEURE ?</b> Si votre Volvo peut être réparée <b>dans les 3 jours ouvrables</b> , la <b>panne</b> est alors considérée comme <b>mineure</b> et réparable sur place. Quand il faut <b>plus de 3 jours ouvrables</b> pour réparer votre Volvo, nous parlons alors de <b>panne majeure</b> .	<b>PANNE MINEURE OU PANNE MAJEURE ?</b> Si votre Volvo peut être <b>réparée dans les 24 heures</b> , nous parlons alors d'une <b>panne mineure</b> qui sera résolue sur place (par ex. un problème de pneu). Lorsqu'il faut <b>plus de 24 heures</b> pour réparer votre Volvo, nous parlons alors d'une <b>panne majeure</b> .

# SITUATION 3

## VOUS ÊTES À L'ÉTRANGER, SUR LE CHEMIN DU RETOUR (suite)

		VOLVO ASSISTANCE	EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE <sup>+</sup>
<b>PANNE MINEURE</b>	réparation sur place	<p>Vous choisissez de ne continuer votre voyage retour qu'une fois votre voiture réparée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si vous vous trouvez à <b>plus de 80 km de chez vous</b>, vous pouvez passer <b>jusqu'à 4 nuits à l'hôtel</b> en attendant la réparation. Vous recevrez alors une indemnité maximale de <b>100 € par passager et par nuit</b>.</li> <li>Vous disposez aussi d'une <b>voiture de remplacement</b> pour la <b>durée de la réparation</b>, et ce pour un maximum de 3 jours ouvrables.</li> </ul>	<p>Vous choisissez de ne continuer votre voyage retour qu'une fois votre voiture réparée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si vous vous trouvez à <b>plus de 80 km de chez vous</b>, vous pouvez passer <b>jusqu'à 5 nuits à l'hôtel</b> en attendant la réparation. Vous recevrez alors une indemnité <b>maximale de 200 € par passager et par nuit</b>.</li> <li>Vous disposez aussi d'une <b>voiture de remplacement</b> pour la <b>durée de la réparation</b>, et ce pour un maximum de 10 jours ouvrables.</li> </ul>
	poursuite du voyage	<p><b>OU</b></p> <p>Vous pouvez continuer votre voyage retour sans attendre la réparation sur place.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez disposer d'une <b>voiture de remplacement jusqu'à 3 jours ouvrables</b>. Si vous souhaitez disposer de la voiture de remplacement au-delà des 3 jours ouvrables, vous pouvez toujours prolonger cette période à vos frais.</li> <li><b>Une personne</b> peut ensuite <b>retourner</b> jusqu'au point de réparation en taxi, en train ou en avion (selon la distance jusqu'au réparateur local à l'étranger) <b>afin de récupérer votre voiture réparée</b>.</li> </ul>	<p><b>OU</b></p> <p>Vous pouvez continuer votre voyage sans attendre la réparation sur place.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous pouvez disposer d'une <b>voiture de remplacement jusqu'à 10 jours ouvrables</b>. Si vous souhaitez disposer de la voiture de remplacement pendant plus de 10 jours ouvrables, vous pouvez alors prolonger cette période à vos frais.</li> <li><b>Une personne</b> peut ensuite <b>retourner</b> jusqu'au point de réparation en taxi, en train ou en avion (selon la distance jusqu'au réparateur local à l'étranger) <b>afin de récupérer votre voiture réparée</b>.</li> </ul>

<b>PANNE MAJEURE</b>	réparation sur place	<b>VOLVO ASSISTANCE</b>	<b>EN EXTRA AVEC VOLVO ASSISTANCE<sup>+</sup></b>
	rapatriement	<p>Lorsque vous décidez de ne poursuivre votre voyage qu'une fois votre voiture réparée, ce sont les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure qui s'appliquent (voir page 16, conditions Volvo Assistance).</p> <p style="text-align: center;"><b>OU</b></p> <p>Vous optez pour le rapatriement de votre voiture aux frais de Volvo Assistance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Votre voiture</b> est transférée vers l'<b>atelier Volvo de votre choix</b> en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg <b>par transport international</b>.</li> <li>▪ <b>Vous et vos passagers retournez chez vous</b> en taxi, avec un véhicule de remplacement international, en train ou en avion (voir page 20 et 21 pour les conditions)</li> </ul> <p>Si vous optez pour le rapatriement, vous perdez votre droit à un hôtel ou à une voiture de remplacement et prenez donc à votre charge une/des éventuelle(s) nuitée(s) ou la voiture de remplacement.</p>	<p>Lorsque vous décidez de ne continuer votre voyage qu'une fois votre voiture réparée, ce sont les mêmes conditions qu'en cas de panne mineure qui s'appliquent (voir page 16, conditions Volvo Assistance<sup>+</sup>).</p> <p>Vous pouvez en plus profiter d'une <b>intervention plafonnée à 250 €</b> pour vos dépenses sur place (restaurant, parc d'attractions, musée, jours supplémentaires avec la voiture de remplacement...), conservez donc bien toutes vos preuves de paiement.</p> <p>S'il s'avère que <b>votre voiture ne peut pas être réparée sur place, vous conservez le droit de faire rapatrier votre véhicule ainsi que tous ses occupants</b> aux frais de Volvo Assistance (voir colonne de gauche). Une fois rentré(e) <b>chez vous</b>, vous pouvez disposer d'une <b>voiture de remplacement jusqu'à 5 jours ouvrables</b>.</p> <p>En cas de rapatriement, il n'y a aucune indemnité au niveau des dépenses sur place.</p>



# DÉFINITIONS ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

## ASSISTANCE DÉPANNAGE VOLVO

### ASSISTANCE

Contactez Volvo Assistance le plus rapidement possible et dans les 24 heures après l'accident ou la panne. Pour savoir comment faire, lisez les pages 2 et 7.

- À la page 4, nous décrivons les cas où vous pouvez faire appel à l'intervention de Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup>.
- À la page 22, vous trouverez les cas qui ne font pas partie de la couverture.
- À la page 23, vous trouverez la liste des pays où les incidents sont couverts par Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup>.

Si votre voiture est immobilisée, nos dépanneurs viennent sur place. S'ils peuvent immédiatement réparer votre voiture, vous pouvez alors poursuivre votre voyage. Sinon votre voiture sera remorquée selon les scénarios décrits à partir de la page 9.

### LES VOITURES IMPORTÉES

Les voitures à partir de l'année-modèle 2019 avec une première immatriculation en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg bénéficient d'une couverture selon Volvo Assistance<sup>+</sup>. Les voitures importées sont toujours couvertes par la formule de base de Volvo Assistance dans le pays d'origine pour la durée offerte.

*Exemple:*

*Les voitures importées d'Allemagne bénéficient seulement de 2 années de couverture via Volvo Assistance Allemagne. La 3e année, une voiture allemande importée ne bénéficie pas de Volvo Assistance, sauf si, moyennant paiement, un contrat Volvo Assistance pour une 3e année de garantie est conclu ou s'il est activé via SAVA (Service Activated Volvo Assistance : la formule de base de Volvo Assistance est activée/prolongée gratuitement pour une durée d'un an à chaque entretien officiel suivant les normes Volvo, chez un distributeur Volvo agréé ou dans un atelier agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg).*

### REMORQUE OU CARAVANE

Si la panne de votre voiture ne peut pas être résolue immédiatement et que celle-ci doit être remorquée et/ou rapatriée, toute remorque ou caravane éventuelle sera aussi remorquée et/ou rapatriée. Si toutefois la panne survient sur votre remorque ou votre caravane (par exemple une crevaillon), celle-ci ne sera pas couverte par Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup>. Vous pouvez néanmoins faire appel à Volvo Assistance dans un tel cas pour trouver une solution, mais les frais seront à votre charge.

# DÉFINITIONS ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES (suite)

## VOITURE DE REMPLACEMENT

Quand et pendant combien de temps avez-vous droit à une voiture de remplacement ? La réponse se trouve dans les différentes descriptions de situations au page 10 (en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg), 11 et 13 (à l'étranger, en route vers votre destination ou sur place), ou 15 et 17 (à l'étranger, sur le chemin du retour).

Une voiture de remplacement internationale (par ex. : Hertz, Avis...) peut être utilisée pour un rapatriement depuis l'étranger du conducteur et de ses passagers.

Volvo Assistance vous fournira, dans la mesure du possible, une voiture de remplacement de catégorie identique à votre propre voiture. Si disponible, Volvo Assistance<sup>+</sup> vous fournira une Volvo en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Toutefois, Volvo Assistance<sup>+</sup> n'est pas tenue à vous indemniser si aucune Volvo n'est disponible.

Les frais de carburant, les assurances complémentaires, les frais de péage... qui surviennent lors de l'utilisation d'une voiture de remplacement ne sont pas couverts par Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup>. L'âge minimum

et la caution éventuelle pour la voiture de remplacement dépendent des conditions de la société de location.

## RAPATRIEMENT

Dans quels cas avez-vous droit au rapatriement de votre voiture et de ses passagers ? Vous trouverez une description des différentes situations aux pages 11 et 13 (à l'étranger, en route de votre destination ou sur place) ou 15 et 17 (à l'étranger, sur le chemin du retour à la maison).

Si la panne de votre voiture ne peut pas être immédiatement résolue et que celle-ci doit être remorquée et/ou rapatriée dans votre propre atelier Volvo, une remorque ou caravane éventuelle sera aussi remorquée et/ou rapatriée.

Vous et vos passagers rentrez chez vous en taxi (si la distance est de moins de 80 km par rapport à votre domicile et pour un montant maximum de 50 €), avec un véhicule de remplacement international (durée selon la formule d'assistance), en train (billet de train en première classe pour vous et vos passagers, 600 € maximum par personne) ou, si le trajet en train dépasse 6 heures, en avion (aller simple

en classe économique, 600 € maximum par personne). Volvo Assistance paie également le transport du contenu de votre voiture (tels que bagages et animaux de compagnie) jusqu'à votre domicile.

Les éventuels frais de stationnement de votre voiture (remorque/caravane comprise) en attente de rapatriement sont pris en charge par Volvo Assistance à concurrence de maximum 100 €.

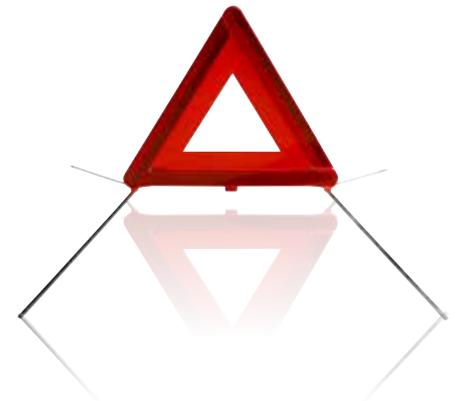
En cas de panne mineure, le rapatriement de votre voiture n'est pas prévu. Si vous décidez de faire rapatrier votre voiture à vos frais, nous pouvons bien sûr régler cela pour vous.

## **RÉCUPÉRATION DE VOTRE VOITURE**

### **(situation 3 - panne mineure)**

Si vous et vos passagers êtes rapatriés depuis l'étranger en cas de réparation prolongée sur le chemin du retour, mais que votre voiture est réparée sur place (situation 3 panne mineure) quelqu'un peut alors retourner au point de réparation par après aux frais de Volvo Assistance pour récupérer votre voiture.

À une distance de moins de 80 kilomètres de votre maison, ce déplacement s'effectue en taxi, jusqu'à un montant maximum de 50 €. Si la distance jusqu'à l'atelier Volvo agréé qui a réparé votre voiture excède 80 km, nous remboursons un billet de train en première classe pour maximum 600 €. Si le temps de trajet est supérieur à 6 heures, nous payons un billet d'avion (aller simple en classe économique) pour une personne et pour un montant de maximum 600 €.



# EXCLUSIONS DE COUVERTURE

## **Volvo Assistance et Volvo Assistance+ ne couvrent PAS :**

- Les véhicules qui peuvent se rendre à l'atelier Volvo par leurs propres moyens (voiture non immobilisée, comme lors d'un accident avec uniquement des dommages à la carrosserie). Une exception est néanmoins possible soit pour des raisons de sécurité soit moyennant des accords préalables entre le propriétaire de la voiture et Volvo Assistance. En cas de dommages à la carrosserie, remplissez toujours un constat d'accident et contactez au plus vite votre assureur.
- Les frais de réparation et/ou de pièces de rechange comme des pneus, une batterie...
- Les frais de vidange du réservoir de carburant et de remplissage avec le bon carburant
- L'assistance juridique ou les frais juridiques
- Les véhicules non entretenus selon le programme d'entretien recommandé par Volvo
- Les voitures pour lesquelles aucune suite n'a été réservée à une demande d'inspection/réparation dans le cadre d'une action de rappel
- En cas d'incidents suite à un cas de force majeure comme des actes terroristes
- Frais indirects et/ou dommages causés à des biens suite à une panne
- Frais causés par l'incident, tels que les dégâts aux bagages et la perte de revenus
- Les véhicules à usage professionnel comme les taxis, voitures de police, véhicules d'auto-école et voitures de location sont uniquement couverts pour la réparation sur place et le remorquage (pas de services supplémentaires)
- Interventions médicales. Si vous devez annuler votre voyage pour cause de maladie, veuillez contacter votre assurance voyage
- Incidents causés par une utilisation anormale de votre Volvo ou dus à l'installation ou à l'utilisation de pièces ou accessoires qui ne sont pas d'origine
- Les événements provoqués sciemment par le bénéficiaire ou résultant d'une négligence volontaire des lois et règlements des pays visités

# PAYS COUVERTS

**Vous pouvez faire appel à Volvo Assistance ou Volvo Assistance<sup>+</sup> en/au(x)/à**

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre\*, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce\*, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg (Grand-Duché), Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Saint-Marin, Roumanie, Royaume-Uni, Russie\*\*, Serbie, Slovénie, Slovaquie, République tchèque, Turquie, Suède, Suisse, Ukraine.

\* La couverture à Chypre est limitée à la partie grecque de l'île.

\*\* La couverture en Russie est limitée aux zones autour de Saint-Pétersbourg, Moscou, Rostov-sur-le-Don, Togliatti et Perm : dans un rayon de 200 km, mesuré à partir du contournement extérieur de la ville.



# V O L V O



Valable à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021 pour la voiture dont les informations ont été complétées à la page 2, jusqu'à nouvel ordre et sous réserve de fautes d'impression ou d'erreurs.

Document non contractuel, sous réserve de modifications sans préavis des conditions et spécifications.

Toutes les Volvo vendues neuves depuis l'année-modèle 2019 bénéficient automatiquement de la formule Volvo Assistance<sup>†</sup>, et ce durant les trois premières années suivant l'achat et l'immatriculation en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Votre assistance routière par Volvo Assistance est assurée par notre partenaire et prestataire de services externe Allianz Partners, Boulevard du Roi Albert II 32 à 1000 Bruxelles.

informations environnementales (AR 19/03/2004), politique de confidentialité et mentions légales : voir [volvocars.be](http://volvocars.be) et [volvocars.lu](http://volvocars.lu)

Éd. resp. : David Levis • siège social: Volvo Car Belgium SA, John Kennedylaan 25, BE-9000 Gent • siège d'exploitation: Volvo Car Belux, Avenue du Hunderenveld 10, BE-1082 Berchem-Sainte-Agathe