



Conditions Générales d'Assistance SEAT

Ces conditions s'appliquent aux modèles SEAT mis en circulation avant le 01/01/2023¹.

I. Conditions d'ouverture des droits

Votre SEAT ne doit pas avoir été modifiée ni utilisée en compétition.

Elle doit être âgée :

- Modèle Alhambra après 2011 et Exeo : de moins de cinq (5) ans à compter de la date de première immatriculation de votre SEAT neuve.
- Autres modèles : de moins de deux (2) ans à compter de la date de première immatriculation de votre SEAT neuve. Si le véhicule possède une extension de Garantie constructeur, l'assistance est valable jusqu'à la fin de la période d'extension de Garantie.

Au-delà de la période de garantie il est nécessaire qu'un service entretien soit réalisé dans le réseau de Points Service SEAT tous les vingt-quatre (24) mois ou 30 000 km au premier des deux termes atteints.

Même si vous vendez votre SEAT, le nouveau propriétaire continue de bénéficier des services de SEAT Assistance.

II. Conditions et modalités de l'assistance

SEAT Assistance s'engage à intervenir 24 h/24, y compris les week-ends et jours fériés, dans les meilleurs délais possibles, compte tenu des disponibilités locales du moment. En aucun cas, SEAT Assistance et/ou SEAT France (Division de Volkswagen Group France) ne pourront être tenus 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 l'article 1218 du Code Civil et interprété par la jurisprudence, notamment les catastrophes naturelles, grèves, saisies, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, etc.

[1] Les modèles non mentionnés mis en circulation à partir du 01/01/2023 bénéficient d'un programme d'assistance spécifique. Se reporter aux conditions générales correspondantes disponibles sur le site de la marque.

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

- Immatriculation du véhicule.
- Nom et adresse du propriétaire.
- Modèle du véhicule.
- Numéro de châssis du véhicule.
- Date de première mise en circulation.
- Date et kilométrage du dernier entretien.

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 SEAT Assistance, seule habilitée à cet effet. Aucune indemnité ne sera versée par l'assistance.

Les prestations délivrées par SEAT Assistance sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement selon les modalités ci-après définies.

Assistance sur autoroutes et autres 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 panne survenait sur l'un de ces types d'axes routiers, votre recours serait de contacter la gendarmerie du secteur (via une borne de couleur orange, en contactant le 112 ou via l'application téléphone SOS Autoroute) qui fera le nécessaire : dans ce cas, et seulement dans ce cas précis, SEAT Assistance n'est pas autorisée à intervenir. En cas de panne, la facture du remorquage dans le réseau SEAT vous sera toutefois remboursée par SEAT Assistance.

Assistance valable à l'étranger

SEAT Assistance vous propose ses services dans toutes les situations qui entraînent l'immobilisation de votre SEAT (panne de votre SEAT, événement ne résultant pas d'une défaillance produit, accident, vol) et vous empêchent de continuer votre voyage.

L'assistance est valable 7j/7, 24h/24, en France métropolitaine, mais également dans les pays suivants : Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Maroc, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie.

Les prestations délivrées par SEAT Assistance sont des prestations d'assistance, accordées exclusivement selon les modalités ci-après définies.

III. Définition des événements couverts

Crevaision : Votre SEAT a subi une crevaision simple ou multiple non liée à un accident.

Panne : Votre SEAT est immobilisée suite à une défaillance mécanique, électrique ou électronique.

Événement ne résultant pas d'une défaillance produit : Votre SEAT est immobilisée suite à une défaillance mécanique, électrique ou électronique dont l'origine est exogène au véhicule.

Vol : Votre SEAT a subi une soustraction frauduleuse par autrui.

Accident : Votre SEAT présente un dommage consécutif à un fait fortuit de la circulation.

IV. Exclusions

SEAT 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.
- 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.
- N'interviendra pas lors d'incidents nécessitant la mise en place d'un grutage, d'un treuillage ou l'intervention de services médicaux, de sécurité ou de police.
- N'interviendra pas en cas d'incident concernant uniquement un dispositif attelé au véhicule.

Une prestation ne pourra être assurée ou pourra s'interrompre dès constatation dans les cas suivants :

- Lorsque l'immobilisation de votre SEAT résulte d'opérations planifiées (entretien, contrôle, révision, pose d'accessoires, remplacement de pièces d'usure...).
- Lorsque les défaillances mécaniques et/ou électroniques découlent de la non-exécution immédiate des travaux recommandés lors de la visite précédente.
- Lorsque l'immobilisation est due à la défaillance d'un accessoire ou de tout composant modifié ou monté hors des usines du Constructeur et/ou du réseau de Point Service SEAT.
- Lorsque les immobilisations sont dues à l'absence, au gel ou à la mauvaise qualité du carburant, des lubrifiants et autres liquides ou produits nécessaires au fonctionnement de votre SEAT.
- Lorsque les immobilisations sont consécutives à un acte de vandalisme ou un incendie découlant d'un événement extérieur.
- Lorsque la crevaision résulte d'un élément extérieur, visible par le conducteur ou est due à un acte de vandalisme.

V. Prestations

Exclusions relatives au remboursement de prestations :

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par SEAT Assistance, ou en accord avec elle, ne donneront pas droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute). De plus, aucune indemnité correspondante ne sera versée au client. 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 SEAT Assistance (travaux de réparation, carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu sur le lieu de la panne).

Définition des prestations et plafond

Dépannage-remorquage :

Votre SEAT est remorquée vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de la panne, si la réparation sur place n'est pas possible. À noter, si vous possédez une SEAT Alhambra à partir du modèle 2011 ou Exeo, vous avez la possibilité d'opter pour le Point Service SEAT de votre choix partout en France métropolitaine.

En cas de panne de carburant, nous vous offrons une assistance, en réalisant un appoint de carburant (pour le véhicule électrique, remorquage jusqu'à la station de charge la plus proche). La réalisation de cet appoint de carburant est à votre charge.

En cas d'accident, votre SEAT est remorquée vers le Point Service SEAT le plus proche du lieu de l'accident. Un service téléphonique d'assistance juridique post-accident peut vous être fourni : notre centre téléphonique d'Assistance vous indiquera la procédure à suivre dans une telle situation et vous fournira les coordonnées d'un avocat si nécessaire.

Véhicule de remplacement :

Si l'intervention sur votre SEAT nécessite une immobilisation supérieure à 2 heures, un véhicule de remplacement d'une catégorie au mieux équivalente à celle du véhicule immobilisé (hors équipements optionnels et additionnels) peut être mis à votre disposition, dans la limite des disponibilités locales, pour une durée de trois (3) jours ouvrés maximum (la durée de mise à disposition sera fonction de la complexité de la panne), cinq (5) jours au maximum pour SEAT Alhambra (à partir du modèle 2011) et Exeo.

Les assurances facultatives, le rachat de franchise et les frais de carburant du véhicule de remplacement restent à votre charge. L'exécution de cette prestation ne pourra 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 SEAT en panne jusqu'au Point Service SEAT le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic de votre SEAT par ce Point Service SEAT. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédé le prêt.

Acheminement :

Si votre SEAT est immobilisée et ne peut être réparée dans la journée, SEAT 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 train (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. SEAT Assistance inclut également une course de taxi pouvant aller jusqu'à cent (100) € TTC, pour vous rendre à votre hôtel, à l'agence de location de véhicule, à votre Point Service SEAT.

Récupération de votre SEAT réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre SEAT réparée, SEAT Assistance prend en charge : les frais de train (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (classe économique), pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

Hébergement :

La participation aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite de trois (3) nuits dans un hôtel 4 étoiles maximum et dans la limite des disponibilités locales, pour vous et vos passagers si vous vous trouvez à plus de cinquante (50) kilomètres de votre domicile principal.

Transfert de votre SEAT :

Si la réparation n'est pas possible sur place, ni dans un Point Service SEAT proche du lieu de la panne (dans un rayon de cinquante (50) km) et dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrés, vous pouvez demander le transfert de votre SEAT dans le Point Service SEAT le plus proche de chez vous.

Gardiennage de votre SEAT :

Si nécessaire, votre SEAT est gardée pendant un délai maximum de trois (3) jours ouvrés.

Limite des services : les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location courte durée, transport payant de personnes) ne pourront bénéficier que d'une offre limitée : dépannage-remorquage.

TABLEAUX DES PRESTATIONS COUVERTES PAR ÉVÉNEMENT

PROGRAMME SEAT ASSISTANCE		
Modèles SEAT mis en circulation avant le 01/01/2023		
PANNE	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	✓
	Hébergement	✓
	Acheminement	✓
	Frais de gardiennage	✓
	Récupération de votre SEAT réparée	✓
	Transfert de votre SEAT non réparée	✓
CREVAISON OU ÉVÉNEMENT NE RÉSULTANT PAS D'UNE DÉFAILLANCE PRODUIT	Dépannage	✓
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	
	Hébergement	✓
	Acheminement	✓
	Frais de gardiennage	✓
	Récupération de votre SEAT réparée	✓
	Transfert de votre SEAT non réparée	
VOL	Dépannage	
	Remorquage	
	Véhicule de remplacement	
	Hébergement	
	Acheminement	✓
	Frais de gardiennage	✓
	Récupération de votre SEAT réparée	
	Transfert de votre SEAT non réparée	
ACCIDENT	Dépannage	
	Remorquage	✓
	Véhicule de remplacement	
	Hébergement	
	Acheminement	
	Frais de gardiennage	
	Récupération de votre SEAT réparée	
	Transfert de votre SEAT non réparée	