JAGUAR ASSISTANCE

Jaguar Assistance est un programme d'assistance complet, conçu spécifiquement pour assurer la tranquillité d'esprit des conducteurs de véhicules Jaguar. Ce programme prévoit une assistance dans des situations d'urgence routière, qu'il s'agisse d'une immobilisation résultant d'une panne ou d'un accident, ou d'une urgence moins grave telle qu'une crevaison.

Remarque : *Jaguar Assistance n'est pas disponible sur tous les marchés. Consultez votre concessionnaire Jaguar pour plus d'informations.*

Si votre véhicule est immobilisé, Jaguar Assistance le prend en charge. Si le problème ne peut pas être résolu sur place, nous nous chargerons de faire remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur Jaguar agréé le plus proche.

Si le réparateur Jaguar agréé ne peut pas réparer votre véhicule en temps voulu, vous pourrez prétendre à des avantages supplémentaires, comme un véhicule de remplacement.

Les avantages de Jaguar Assistance sont disponibles pendant toute la durée de la garantie véhicules neufs du constructeur.

DÉFINITIONS DE JAGUAR ASSISTANCE

Les termes et expressions ci-après, utilisés tout au long de ce manuel, sont définis comme suit :

À l'étranger signifie tout pays d'Europe autre que le pays de résidence.

L'expression **Avantages supplémentaires** désigne un véhicule de remplacement, un moyen de transport public, l'hébergement à l'hôtel, le gardiennage, la restitution et le rapatriement du véhicule.

Les **véhicules concernés** sont des véhicules Jaguar qui sont encore couverts par la garantie véhicules neufs du constructeur et dont le pays d'origine apparaît dans la liste des pays participants.

Par **Europe** il faut entendre les pays suivants :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark (sauf Îles Féroé), Espagne, Estonie, Finlande (sauf Aland), France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République d'Irlande, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie et Ukraine.

Le **pays de résidence** est le pays où, comme indiqué par les systèmes Jaguar, le véhicule concerné a été vendu à un concessionnaire Jaguar. Il s'agit généralement (à quelques exceptions près) du pays dans lequel le véhicule a été vendu en premier lieu par le concessionnaire Jaguar.

Immobilisation signifie que vous ne pouvez pas conduire votre véhicule en raison d'une défaillance, d'un accident de la route ou d'un incident dans lequel le véhicule n'est pas fautif.

Par **pays participants** il faut entendre :

Allemagne, Autriche, Belgique, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (y compris Martinique, Guadeloupe et la Réunion), Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République d'Irlande, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie et Ukraine.

Réparation sur place ou sur la route signifie une réparation temporaire ou permanente d'une panne d'un véhicule.

Par **accident de la route**, il faut entendre une collision impliquant votre véhicule et un objet, une personne ou un animal.

Par **défaillance de véhicule**, il faut entendre toute défaillance couverte par la garantie véhicules neufs du constructeur.

REMPLACEMENT

L'expression **véhicule non défectueux** s'applique dans les cas suivants : clés oubliées à l'intérieur du véhicule, perte ou vol des clés, utilisation d'un carburant incorrect, panne de carburant, crevaison, bris de glace, dommage ou destruction par le feu, vol ou acte de vandalisme, dommage dû à la pose d'accessoires non agréés ou à une pose non conforme aux instructions du fabricant, manque d'entretien du véhicule ou entretien non conforme aux recommandations du constructeur.

Votre véhicule est un véhicule Jaguar pouvant bénéficier des services de Jaguar Assistance.

PRESTATION DE SERVICES

Centre d'assistance

Le Centre d'assistance est ouvert en continu tous les jours. Que vous soyez chez vous ou à l'étranger, vous êtes mis directement en contact avec un collaborateur d'assistance spécialement formé, qui parle votre langue et qui saura déployer toutes les ressources nécessaires.

Dépannage à domicile

Nous vous fournissons une assistance lorsque votre véhicule est immobilisé à votre domicile. Notre objectif est de réparer votre véhicule pour qu'il puisse vous mener à destination. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire dans un délai raisonnable, nous nous chargerons de remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur agréé Jaguar le plus proche.

Réparation en cours de route

Nous vous fournissons une assistance si votre véhicule est immobilisé alors que vous conduisez dans votre pays de résidence. Notre objectif est de réparer votre véhicule pour qu'il puisse vous mener à destination. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire dans un délai raisonnable, nous nous chargerons de remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur agréé Jaguar le plus proche.

Remorquage jusqu'à votre concessionnaire local

Si l'immobilisation est due à une panne du véhicule et que nous n'avons pas pu y remédier sur place, vous pouvez choisir de faire remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur Jaguar agréé le plus proche de chez vous.

Assistance en Europe

Nous vous fournissons une assistance si votre véhicule est immobilisé tandis que vous conduisez en Europe. Notre objectif est de réparer votre véhicule pour qu'il puisse vous mener à destination. Si nous ne sommes pas en mesure de le faire dans un délai raisonnable, nous nous chargerons de remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur agréé Jaguar le plus proche.

Avantages supplémentaires

Des avantages supplémentaires peuvent être proposés si votre véhicule présente une défaillance qui ne peut pas être réparée en cours de route et que nous ne pouvons pas confier la réparation au réparateur agréé Jaguar local dans un délai raisonnable.

Mobilité

Nous nous chargerons de tout mettre en œuvre pour vous amener, vous et vos passagers, à destination. En fonction des circonstances, nous vous proposerons l'une des options suivantes :

- Un véhicule de remplacement.
- Transports en commun.
- Une chambre d'hôtel.

Ces avantages supplémentaires sont fournis sous réserve de disponibilité et à la discrétion de Jaguar Assistance. Voir **30, CLAUSES ET CONDITIONS DE JAGUAR ASSISTANCE**.

REMPLACEMENT

Véhicule de remplacement

Un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant cinq jours ouvrables maximum, le temps que votre véhicule soit réparé. Si votre véhicule est immobilisé à l'étranger, cette durée sera prolongée jusqu'à 10 jours ouvrables. Jaguar Assistance mettra tout en œuvre pour fournir un véhicule de remplacement. Cependant, il n'est pas possible de garantir une catégorie spécifique de véhicule. Le véhicule de remplacement est fourni en fonction des disponibilités du moment et à la seule discrétion de Jaguar. Jaguar Assistance prendra en charge les frais de taxi à concurrence de 100 euros pour que vous puissiez récupérer et restituer le véhicule de remplacement.

Transport public

Si le véhicule de remplacement n'est pas une option envisageable, nous nous chargerons d'organiser, dans la mesure du possible et à nos frais, la suite du voyage pour vous et vos passagers, soit en train en première classe, soit en avion en classe économique.

Hôtel

Si votre véhicule est immobilisé à plus de 80 km de votre domicile et qu'une nuit à l'hôtel se présente comme la solution la plus pratique, nous prendrons à notre charge les frais d'hôtel pour vous et vos passagers pendant une nuit. Si votre véhicule est immobilisé à l'étranger, cette durée sera prolongée jusqu'à 7 nuits.

Restitution du véhicule non réparé

Si vous le préférez, vous pouvez choisir de faire remorquer votre véhicule jusqu'au réparateur agréé Jaguar le plus proche de chez vous plutôt que jusqu'au réparateur le plus proche du lieu de l'incident.

Gardiennage

Si votre véhicule doit être entreposé à la suite d'un dépannage effectué par Jaguar Assistance, nous prendrons en charge les frais de gardiennage à hauteur de 100 euros maximum.

Récupération du véhicule

Jaguar Assistance prendra en charge les frais raisonnables encourus pour récupérer votre véhicule après sa réparation.

Restitution du véhicule réparé

Par ailleurs, si le réparateur Jaguar agréé se trouve à plus de 80 km de votre domicile, vous pouvez demander la restitution à votre domicile du véhicule réparé.

Rapatriement du véhicule

Si votre véhicule a été acheminé par Jaguar Assistance vers un réparateur Jaguar agréé situé à l'étranger et si les réparations ne peuvent pas être terminées avant votre date de retour prévue, nous nous chargerons à nos frais de rapatrier votre véhicule jusqu'à votre domicile.

Transmission de messages personnels

Nous pouvons nous charger de transmettre des messages urgents à vos proches et collègues si vous êtes retardé dans votre voyage du fait de l'immobilisation de votre véhicule.

COMMENT BÉNÉFICIER D'UNE ASSISTANCE

Si vous avez besoin d'assistance, vous devez tout d'abord contacter Jaguar Assistance. N'essayez PAS de résoudre le problème par vous-même.

Pour mieux nous aider dans notre tâche (et accélérer la procédure d'assistance), veuillez préparer les informations suivantes avant d'appeler Jaguar Assistance :

- Votre nom et votre localisation exacte.
- Une brève description de l'incident.
- Un numéro de téléphone où vous contacter.
- Le numéro d'immatriculation et le numéro d'identification (VIN) de votre véhicule Jaguar.

REMPLACEMENT

Emplacement du VIN

Le numéro d'identification de votre véhicule (VIN) se voit à travers le pare-brise.

E95306

Vous devrez fournir les 6 derniers chiffres de ce numéro. Si vous ne l'avez pas déjà fait, profitez-en pour les noter sur votre carte de membre. Le VIN figure également dans ce carnet.

Numéros d'assistance

La liste ci-après vous indique les deux numéros de téléphone des pays participants. Ces deux numéros vous permettront de contacter le Centre d'assistance de votre **pays de résidence**. Utilisez le premier numéro pour obtenir une assistance si vous vous trouvez dans votre pays de résidence et le deuxième si vous vous trouvez à l'étranger. Il importe que vous appeliez le numéro correspondant au **pays de résidence** dans lequel votre véhicule est immatriculé. Il peut être différent de celui du pays où vous demandez d'être assisté.

Allemagne - 0800 1836 888
En dehors de l'Allemagne
+49 89 74328 4082

Autriche - 01 892 40 40
En dehors de l'Autriche +43 1 892 40 40

Belgique - 0800 23 007
En dehors de la Belgique +32 3 253 6362

Biélorussie - Ne fait pas partie des pays participants

Bosnie-Herzégovine - Ne fait pas partie des pays participants

Bulgarie - Ne fait pas partie des pays participants

Chypre - Ne fait pas partie des pays participants

Croatie - 0800 1002
En dehors de la Croatie +385 1 4693 791

Danemark - 70 266 566
En dehors du Danemark +45 70 266 566

Espagne - 902 12 00 41
En dehors de l'Espagne +34 91 594 9741

Estonie - 69 79 164
En dehors de l'Estonie +372 69 79164

Finlande - 0800 13 700
En dehors de la Finlande +358 800 13 700

France - 01 70 94 11 12
En dehors de la France +33 1 70 94 11 12

Gibraltar - Ne fait pas partie des pays participants

Grèce - 210 60 68 833
En dehors de la Grèce +30 210 60 68 833

Hongrie - 1 345 1606
En dehors de la Hongrie +36 1 345 1606

REMPLACEMENT

Islande - Ne fait pas partie des pays participants

Italie - 800 571 175
En dehors de l'Italie +39 02 66 165 720

Lettonie - 67 11 22 04
En dehors de la Lettonie +371 67 11 22 04

Lituanie - 8 52 49 9007
En dehors de la Lituanie +370 52 49 9007

Luxembourg +32 3 253 6362
En dehors du Luxembourg +32 3 253 6362

Macédoine - Ne fait pas partie des pays participants

Malte - Ne fait pas partie des pays participants

Monténégro - Ne fait pas partie des pays participants

Norvège - 23 21 31 85
En dehors de la Norvège +47 23 21 31 85

Pays-Bas - 0800 099 8808
En dehors des Pays-Bas +31 592 390 857

Pologne - 0801 777 990
En dehors de la Pologne +48 22 537 81 12

Portugal - 219 429 132
En dehors du Portugal +351 219 429 132

République d'Irlande - 1800 456 006
En dehors de la République d'Irlande
+353 1 64 97 496

République tchèque - 261 000 556
En dehors de la République tchèque
+420 261 000 556

Roumanie - 021 32273 03
En dehors de la Roumanie +40 21 322 73 03

Serbie - Ne fait pas partie des pays participants

Slovaquie- 2 492 05 970
En dehors de la Slovaquie +421 2 492 05 970

Slovénie - 080 1 356
En dehors de la Slovénie +386 1 5305 356

Suède - 0771 29 45 00
En dehors de la Suède +46 771 29 45 00

Suisse - 062 788 88 30
En dehors de la Suisse +41 62 788 88 30

Turquie - 0 216 560 07 52
En dehors de la Turquie +90 216 560 07 52

Ukraine - 044 494 2950
En dehors de l'Ukraine +380 44 494 2950

Véhicules militaires et diplomatiques américains en Europe -
En Allemagne 0800 526 7687
En dehors de l'Allemagne
+49 89 74 3285 427

Il se peut que les conversations téléphoniques avec Jaguar Assistance soient enregistrées pour faciliter la compréhension dans le détail des appels incomplets ou non clairs. Ces enregistrements pourront être utilisés à des fins de formation.

REMPLACEMENT

CLAUSES ET CONDITIONS DE JAGUAR ASSISTANCE

Avantages supplémentaires

Si votre véhicule est immobilisé à la suite d'un incident pour lequel le véhicule n'est pas fautif, vous ne pourrez prétendre à aucun avantage supplémentaire. Lorsque des avantages supplémentaires s'appliquent, ceux-ci sont soumis aux clauses et conditions de Jaguar Assistance.

Mauvaises conditions météorologiques

Nous attirons votre attention sur le fait que des conditions météorologiques extrêmes telles que tempêtes, chutes de neige ou inondations peuvent rendre les opérations d'intervention de Jaguar Assistance physiquement impossibles jusqu'à l'amélioration des conditions climatiques. Notre priorité immédiate est de nous assurer que vous et vos passagers serez conduits en lieu sûr, auquel cas votre véhicule sera pris en charge dans un deuxième temps.

Caravane/Remorque

Si votre véhicule est immobilisé, nous nous chargerons de conduire votre caravane ou votre remorque à proximité d'un réparateur Jaguar agréé approprié. Jaguar Assistance ne pourra cependant être tenu responsable des biens ou animaux (autres que des animaux domestiques) transportés.

Restrictions concernant les autoroutes européennes

En Europe, sur certaines autoroutes, il est obligatoire d'utiliser les bornes SOS disponibles sur le bord de l'autoroute pour être mis en relation avec le service d'assistance officiel de l'autoroute et organiser la première prise en charge. Celles-ci étant privées, nous n'avons pas le droit d'intervenir sur leur réseau. Vous devrez contacter Jaguar Assistance dès que votre véhicule aura été acheminé vers un lieu sûr, afin que nous puissions prendre les mesures d'assistance les plus appropriées par la suite. Les frais encourus pour la première prise en charge seront remboursés sur demande par Jaguar Assistance.

Bris de vitre

Nous pouvons contacter en votre nom un réparateur agréé Jaguar ou un fournisseur de vitres agréé Jaguar qui sera en mesure de remplacer les vitres concernées. Les coûts de fourniture des pièces ainsi que les coûts de remplacement seront à votre charge.

Hôtel

Le montant maximum auquel s'engage Jaguar Assistance pour l'hébergement à l'hôtel ne pourra excéder 100 euros par personne et par nuit (150 euros dans les capitales).

Carburant

Si votre véhicule est immobilisé suite à l'utilisation d'un carburant incorrect (ou d'une panne de carburant) et qu'il est impossible de résoudre le problème en route, Jaguar Assistance remorquera, à sa discrétion, votre véhicule vers le réparateur agréé Jaguar le plus approprié.

Langues parlées

Les langues parlées au sein du Centre d'assistance sont celles du pays de résidence. Les techniciens chargés de vous assister en cours de route parlent la langue du pays dans lequel l'assistance est requise.

Assistance limitée

Les avantages offerts par Jaguar Assistance ne se limitent pas aux pannes mécaniques : nous avons pour objectif de vous fournir une assistance dans presque toutes les situations d'urgence routière. Notez cependant que si votre véhicule est immobilisé à la suite d'un incident pour lequel le véhicule n'est pas fautif, vous ne pourrez prétendre à aucun avantage supplémentaire.

REMPLACEMENT

Clés perdues ou laissées à l'intérieur du véhicule verrouillé

À notre discrétion, nous ferons notre possible pour vous fournir une assistance par la méthode la plus pratique. Toutefois, si nous ne parvenons pas à ouvrir votre véhicule, les systèmes de sécurité sophistiqués peuvent nous obliger à ouvrir le véhicule par effraction. Si tel est le cas, nous vous demanderons de signer une déclaration attestant que vous avez donné votre permission pour cette action et que tous les frais liés aux dommages en résultant sont de votre responsabilité. Ces frais pourront éventuellement être pris en charge par votre assurance automobile personnelle.

Crevaisons

Une crevaison ne donne pas droit aux avantages supplémentaires. Cependant, si votre véhicule présente plusieurs crevaisons survenues simultanément, ou s'il n'est pas équipé d'une roue de secours alors que la paroi de l'un des quatre pneus est très endommagée et peut présenter un risque, une assistance supplémentaire vous sera fournie. Si des réparations ne peuvent être effectuées dans un délai raisonnable, Jaguar Assistance déterminera, à sa seule discrétion, le niveau approprié d'assistance supplémentaire.

Remboursement des dépenses

Si Jaguar Assistance vous a autorisé à payer pour un service normalement couvert par la garantie et que vous souhaitez vous faire rembourser, conservez les reçus d'origine et contactez Jaguar Assistance pour obtenir plus de détails sur la procédure de réclamation.

Frais de restitution

Si votre véhicule a été volé ou s'est trouvé impliqué dans un accident de la route et qu'il a en conséquence été pris en charge par les services de police, vous serez tenu de payer tous les frais liés à sa restitution avant que nous puissions déplacer votre véhicule. Ces frais peuvent faire l'objet d'un remboursement selon les conditions de l'assurance couvrant votre véhicule.

Véhicules de remplacement

Un véhicule de remplacement vous sera fourni par l'intermédiaire de l'une des principales sociétés de location. Vous devrez peut-être souscrire un contrat avec la société de location et devrez remplir les conditions de location de cette société. Vous serez responsable des frais supplémentaires encourus (incluant, mais de façon non limitative, le carburant, les péages urbains, les contraventions de stationnement et d'excès de vitesse ou les péages routiers). Certaines assurances fixent, pour le conducteur, des conditions d'âge maximum et minimum. Si vous êtes en dehors de la tranche d'âge spécifiée nous ferons notre possible pour trouver d'autres solutions, mais celles-ci ne peuvent être garanties.

Certaines mentions portées sur votre permis de conduire peuvent annuler votre droit à louer un véhicule. Un permis de conduire valide et le versement d'un acompte par carte de crédit vous seront demandés pour couvrir les frais supplémentaires éventuels. Veuillez noter que nous ne pouvons pas garantir la disponibilité de véhicules équipés d'accessoires spéciaux tels que galerie de toit et attelage de remorque.

Accidents de la route

En cas d'accident de la route, votre droit à un véhicule de remplacement se limite à un maximum de deux jours ouvrables, dans votre pays ou à l'étranger.

Validité de l'assistance à l'étranger

Jaguar Assistance n'est disponible en dehors de votre pays de résidence que pour une durée n'excédant pas 30 jours pour un seul voyage et au maximum 91 jours pour le total des voyages sur une période de 12 mois. Il est recommandé de souscrire une assurance voyage adéquate dans de telles circonstances.

REMPLACEMENT

Rapatriement du véhicule depuis l'étranger dans votre pays de résidence

Vous devrez fournir à Jaguar Assistance un inventaire signé de tous les objets laissés dans votre véhicule avant le rapatriement. Ni Jaguar Assistance ni ses agents ne pourront être tenus responsables des pertes ou détériorations des objets non déclarés sur cet inventaire.

Le montant maximum auquel s'engage Jaguar Assistance pour le rapatriement du véhicule ne pourra excéder la valeur marchande de votre véhicule.

EXCLUSIONS

Jaguar Assistance ne prend pas en charge :

- Toute dépense effectuée sans l'autorisation préalable de Jaguar Assistance.
- Toute dépense qui aurait dû normalement vous incomber, telle que carburant, péages urbains, contraventions de stationnement et d'excès de vitesse et péages routiers.
- Le coût des pièces de rechange, sauf si celles-ci sont couvertes par la garantie Jaguar.
- Tous les frais résultant d'une participation à des courses automobiles, rallyes, essais de vitesse ou d'endurance.
- Tous les frais encourus en raison d'un défaut d'entretien du véhicule, ou d'un entretien non conforme aux recommandations du constructeur. Si Jaguar Assistance constate qu'un défaut récurrent est dû à un manque d'entretien, nous nous réservons le droit de limiter l'assistance au dépannage de votre véhicule vers le réparateur Jaguar agréé le plus proche.
- Tous les frais occasionnés par la prise d'alcool ou de drogue, ou par l'inhalation volontaire de solvants.
- Toutes les pertes découlant directement ou indirectement de l'immobilisation.
- Toutes les pertes supplémentaires non spécifiées dans les clauses et conditions.
- Les dommages ou blessures causés intentionnellement par le bénéficiaire ou résultant du fait de son implication dans un acte criminel ou une agression.
- Les frais encourus suite à l'immobilisation de votre véhicule du fait de routes inondées ou coupées par des chutes de neige, d'un ensablement ou d'un enlisement, ou lorsqu'il n'est pas facilement accessible.
- Les frais découlant de l'utilisation d'un matériel spécial ; si le dépannage de votre véhicule requiert un matériel spécial (par exemple, si votre véhicule est situé dans un lieu inaccessible ou si l'assistance est requise suite à un accident de la route, d'un vol multiple de roues ou d'un acte de vandalisme) tous les coûts engendrés vous incomberont. Ces frais peuvent faire l'objet d'un remboursement selon les conditions de l'assurance couvrant votre véhicule.
- Les frais encourus suite à la détérioration du véhicule lors d'un accident qui sont couverts par votre assurance automobile personnelle.

Cette liste ne doit pas être considérée comme exhaustive. Sous réserve des droits qui vous sont garantis par la loi en tant que consommateur, Jaguar Assistance est susceptible d'étendre la liste à d'autres exclusions si nécessaire.

Jaguar Assistance se réserve le droit de restreindre ou refuser ses services en cas de ré-immatriculation de votre véhicule dans un autre pays.

Jaguar Assistance se réserve le droit de refuser assistance à quiconque, conducteur ou accompagnant, présentant de toute évidence un comportement abusif ou menaçant.

Tous les services sont fournis à la discrétion de Jaguar Assistance. Jaguar Assistance se réserve le droit de retirer des services dans leur intégralité ou partiellement, sans préavis.

REMPLACEMENT