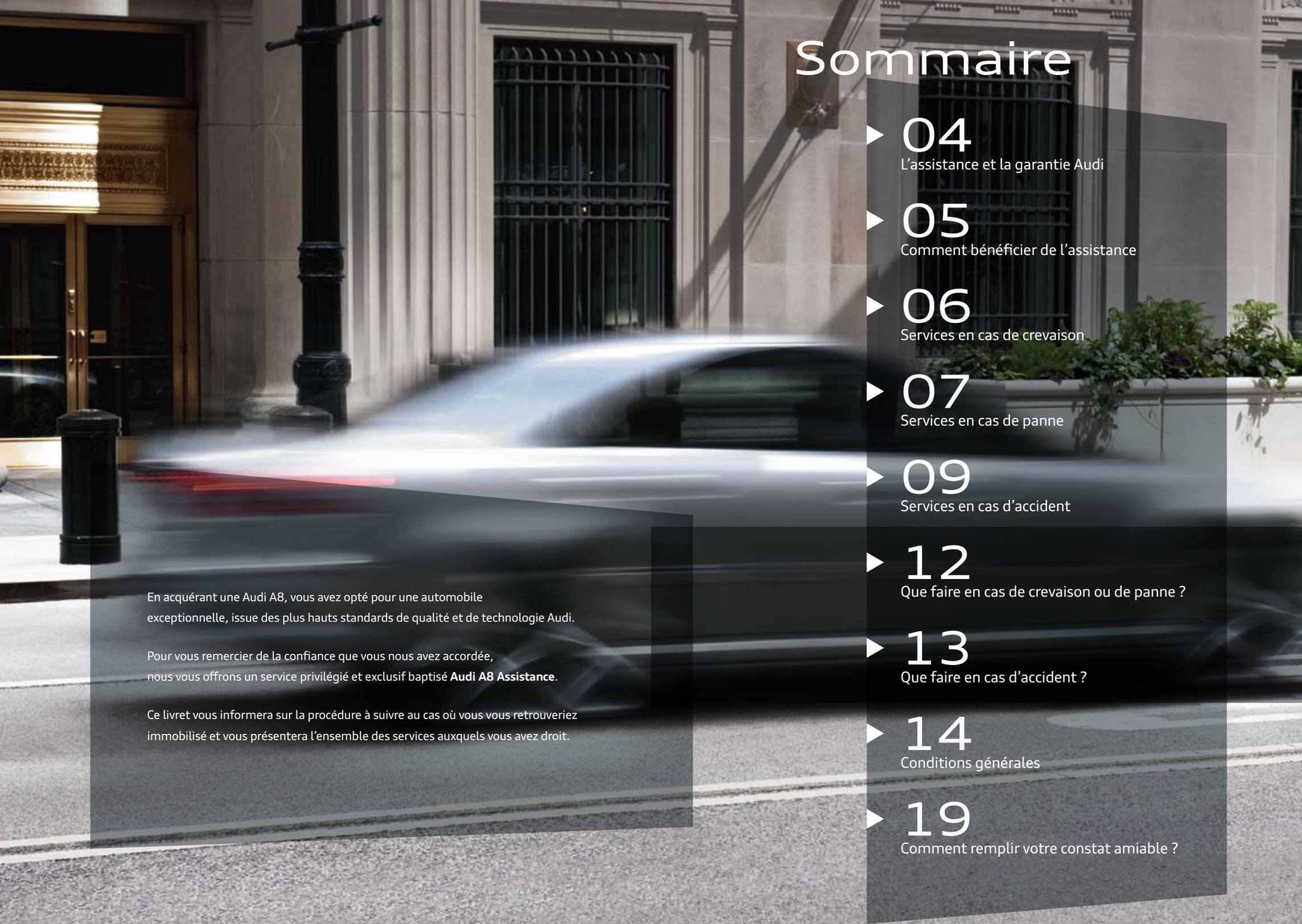
Audi A8 Assistance
Ce qu'il y a de mieux.
Pour ce qui se fait de mieux.
Audi Service
Audi A8 Assistance
crevaison - panne - accident
0 800 28 34 28
Appel non surtaxé
Depuis l'étranger : 00 33 426 298 776



# Sommaire


04 L’assistance et la garantie Audi

05 Comment bénéficier de l’assistance

06 Services en cas de crevaison

07 Services en cas de panne

09 Services en cas d’accident

12 Que faire en cas de crevaison ou de panne ?

13 Que faire en cas d’accident ?

14 Conditions générales

19 Comment remplir votre constat amiable ?


En acquérant une Audi A8, vous avez opté pour une automobile exceptionnelle, issue des plus hauts standards de qualité et de technologie Audi.

Pour vous remercier de la confiance que vous nous avez accordée, nous vous offrons un service privilégié et exclusif baptisé **Audi A8 Assistance**.

Ce livret vous informera sur la procédure à suivre au cas où vous vous retrouveriez immobilisé et vous présentera l’ensemble des services auxquels vous avez droit.

# Audi A8 Assistance

A produit exceptionnel, service exceptionnel :

C'est parce que vous avez acquis une automobile hors norme qu'Audi, sûre de ses produits, vous offre **Audi A8 Assistance**.

**Audi A8 Assistance** s'ajoute à l'offre de garantie contractuelle Audi pour les véhicules neufs :

**Une garantie :**

- 2 ans pièces et main-d'œuvre (pour les véhicules neufs livrés après le 01/11/2001),
- 3 ans pour la peinture,
- 12 ans contre la corrosion.

**Une assistance gratuite(1) :**

**Audi A8 Assistance** vous garantit de bénéficier d'une assistance gratuite 24 h / 24, 7 j / 7 en France métropolitaine et dans 35 pays d'Europe(2) en cas de crevaison, de panne ou d'accident.
Composez le 0800 28 34 28 ou le 00 33 426 298 776 depuis l'étranger et vous serez dépanné ou remorqué gratuitement.

Une ligne dédiée vous est ouverte au **03 23 73 80 08**, pour répondre à toutes vos questions concernant l'entretien ou l'utilisation de votre Audi A8.

**Important :** tous les acheteurs successifs continueront à bénéficier d'**Audi A8 Assistance**.

(1) Voir les conditions générales des pages 14 à 17. (2) Voir la liste des pays, page 16.



# Comment bénéficier des prestations d'Audi A8 Assistance ?

En cas de crevaison :

Votre Audi A8 est automatiquement couverte jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.
Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier gratuitement d'**Audi A8 Assistance** en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

En cas de panne :

Pendant la période de garantie de votre Audi A8, il suffit de respecter le plan d'entretien défini par le constructeur.
Au-delà de la période de garantie, pour continuer à bénéficier d'**Audi A8 Assistance**, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service au minimum tous les 24 mois ou 30 000 km (au premier des deux termes atteint).

Chaque 'Service Entretien' réalisé chez un Partenaire Audi Service prolonge le droit à **Audi A8 Assistance** jusqu'au prochain 'Service Entretien'.
Le cachet apposé sur le livret d'entretien par le Responsable d'Atelier et la facture de la révision justifient du droit à l'assistance gratuite.

Respecter le plan d'entretien prévu par le constructeur et l'effectuer dans le réseau Audi est la garantie d'une assistance systématique.

En cas d'accident :

Votre Audi A8 est automatiquement couverte jusqu'à la date de son huitième anniversaire, à partir de la date de première mise en circulation.

# Les services dont vous bénéficiez en cas de crevaison

### Dépannage sur place ou remorquage :

**Audi A8 Assistance** organise et prend en charge les frais de dépannage de votre Audi A8 sur le lieu de la crevaison ou, dans le cas où votre Audi A8 ne peut être réparée sur place, les frais de remorquage jusqu'au Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

### Véhicule de remplacement :

Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'au Partenaire Audi Service pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pour une durée de 48 heures, hors week-ends et jours fériés.

**Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.



# Les services dont vous bénéficiez en cas de panne

En réalisant votre Service Entretien dans le réseau Audi, **Audi A8 Assistance** vous garantit une assistance gratuite pour toute la durée de vie de votre Audi A8.

### Dépannage sur place ou remorquage :

**Audi A8 Assistance** organise et prend en charge les frais de dépannage de votre Audi A8 sur le lieu de la panne ou, dans le cas où votre Audi A8 ne peut être réparée sur place, les frais de remorquage jusqu'au Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

### Véhicule de remplacement :

Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'à un Partenaire Audi Service, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pour une durée de 1 à 5 jours, hors week-ends et jours fériés (la durée de mise à disposition sera en fonction de la complexité de la panne).

**Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

### Hébergement :

Si votre Audi A8 est immobilisée à la suite d'une panne, qu'elle ne peut être réparée dans la journée et que vous souhaitez attendre sur place sa réparation, **Audi A8 Assistance** participe aux frais d'hôtel à partir du premier jour d'immobilisation à concurrence de 200 € TTC par nuit et par bénéficiaire, avec un maximum de 5 nuits consécutives.

### Acheminement :

**Poursuite du voyage / retour au domicile :**

Si votre Audi A8 est immobilisée à la suite d'une panne et n'est pas réparable sur place, **Audi A8 Assistance** peut effectuer, à votre demande, votre acheminement et celui de vos passagers vers votre domicile habituel ou vers votre lieu de destination en prenant en charge :

- Les frais de taxi limités à 200 km,
- Les frais de train en 1ère classe ou d'avion en 1ère classe si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC par personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

### Récupération de votre Audi A8 réparée :

Pour vous permettre de récupérer votre Audi A8 réparée, **Audi A8 Assistance** prend en charge :

- Les frais de taxi limités à 200 km,
- Les frais de train en 1ère classe ou d'avion en 1ère classe si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC pour une personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre),
- Les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Audi A8 jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de 100 km, à hauteur de 400 € TTC (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

### Prise en charge des frais de liaison :

En cas de panne **Audi A8 Assistance** prend en charge les frais de taxi pour permettre au bénéficiaire de faire ses transferts vers l'un des lieux les plus proches suivants : l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Partenaire Audi service.

### Frais de garage et de parking :

En cas de panne, **Audi A8 Assistance** prendra en charge les frais de gardiennage et de parking à concurrence de 400 € TTC.

### Frais d'essence et de péage :

Les frais d'essence et de péage sont intégralement pris en compte par **Audi A8 Assistance** sur présentation des justificatifs au Service Relations Clients Audi.

En cas de panne, toutes les prestations peuvent être cumulées entre elles.

# Les services dont vous bénéficiez en cas d'accident

### Votre Audi A8 est âgée de moins de 36 mois :

Votre Audi A8 bénéficie de prestations d'assistance étendues et privilégiées en cas d'accident, durant les 36 mois consécutifs à la date de première immatriculation.

**Audi A8 Assistance** vous garantit ainsi de bénéficier d'une assistance gratuite en cas d'accident, 24 h / 24, 7j/7 en France métropolitaine et dans 35 pays d'Europe(3).
Les prestations offertes par **Audi A8 Assistance** :

#### Mise en relation immédiate avec un Partenaire Audi Service :

**Audi A8 Assistance** vous met immédiatement en relation avec le Partenaire Audi Service aluminium le plus proche pour un remorquage ou une prise de rendez-vous, si votre Audi A8 est en état de rouler.

#### Remorquage vers le Partenaire Audi Service :

**Audi A8 Assistance** organise et prend en charge les frais de remorquage de votre Audi A8 jusqu'au Partenaire Audi Service aluminium le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

#### Véhicule de remplacement :

Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'à un Partenaire Audi Service aluminium, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant la réparation de votre Audi A8 et pour une durée maximum de 30 jours.

**Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

(3) Voir la liste des pays, page 16.

**Récupération de votre Audi A8 réparée :**

Pour vous permettre de récupérer votre Audi A8 réparée, **Audi A8 Assistance** prend en charge :

- Les frais de taxi limités à 200 km,
- Les frais de train en 1ère classe ou d'avion en 1ère classe si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC pour une personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre),
- Les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Audi A8 jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de 100 km, à hauteur de 400 € TTC (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

Les frais d'essence et de péage restent intégralement à la charge du bénéficiaire.

## Votre Audi A8 est âgée de plus de 36 mois :

Au-delà de 36 mois (à compter de la date de la première immatriculation), votre Audi A8 continue de bénéficier du droit à l'assistance en cas d'accident et ce jusqu'à la date de son huitième anniversaire.

Audi Assistance vous garantit ainsi de bénéficier d'une assistance gratuite en cas d'accident, 24 h / 24, 7 J / 7 en France métropolitaine, Andorre et Monaco.

Les prestations auxquelles vous avez droit :

**Mise en relation immédiate avec un Partenaire Audi Service :**

Audi Assistance vous met immédiatement en relation avec le Partenaire Audi Service aluminium le plus proche pour un remorquage ou une prise de rendez-vous, si votre Audi A8 est en état de rouler.



**Remorquage vers le Partenaire Audi Service :**

Audi Assistance organise et prend en charge les frais de remorquage de votre Audi A8 jusqu'au Partenaire Audi Service aluminium le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

**Proposition d'une solution de mobilité :**

Votre Partenaire Audi Service aluminium vous propose une solution de mobilité : véhicule de remplacement, transport en commun…

# Que faire en cas de crevaison ou de panne ?

Voici la procédure simple à appliquer si votre Audi A8 est victime d'une crevaison ou connaît une défaillance technique :

**Etape 1 :**

**0 800 28 34 28**

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 776**

**Etape 2 :**

**Un chargé d'assistance vous répond** : il contacte un véhicule de remorquage, puis vous confirme son heure d'arrivée et ses coordonnées par SMS.

**Etape 3 :**

**Lorsque le dépanneur arrive :**

- Si la réparation est possible sur place, vous repartez avec votre Audi A8 réparée, sans frais engagés.
- Si le dépannage sur place n'est pas possible, vous êtes remorqué gratuitement vers le Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Nous vous offrons alors une solution de mobilité ou la prise en charge de vos frais d'hébergement après diagnostic (cf. Conditions Générales, page 14).

Après vous être fait connaître, vous devrez fournir à l'opérateur **Audi A8 Assistance** les éléments suivants :

- Nom et adresse du propriétaire,
- Modèle de votre Audi A8,
- Numéro dans la série du type (numéro de châssis),
- Date de première mise en circulation,
- Date et kilométrage de la dernière révision.

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 d'**Audi A8 Assistance**, seule habilitée à cet effet.



# Que faire en cas d'accident ?

Voici la procédure simple à appliquer si votre Audi A8 est victime d'un accident :

**Etape 1 :**

**0 800 28 34 28**

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 776**

**Etape 2 :**

**Un chargé d'assistance s'occupe de vous** et vous demande des détails sur l'état de votre Audi A8.

**Si votre Audi A8 peut rouler :**

**Etape 3 :**

Votre Partenaire Audi Service aluminium le plus proche est contacté (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km) et vous appelle pour une **prise de rendez-vous**. Vous recevez également ses coordonnées précises par SMS.

**Etape 4 :**

**Audi A8 Assistance** vous recontacte dans l'heure suivant votre appel pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Partenaire Audi Service aluminium et confirmer l'état toujours roulant de votre Audi A8.

**Etape 5 :**

Après votre arrivée chez votre Partenaire Audi Service aluminium, celui-ci réalise une **estimation gratuite des réparations nécessaires** (sous réserve de démontage) et celles-ci sont **effectuées après votre accord**. Par ailleurs, votre Partenaire Audi Service aluminium vous **conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance**.

**Etape 6 :**

En fonction de l'âge de votre Audi A8, **une solution de mobilité vous est proposée** (train, avion, prêt ou location d'un véhicule, taxi...).

**Si votre Audi A8 ne peut pas rouler :**

**Le chargé d'assistance contacte un véhicule de remorquage et vous prévient de son heure d'arrivée.** Votre Partenaire Audi Service aluminium le plus proche est informé de votre arrivée (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 km).

A votre arrivée chez votre Partenaire Audi Service aluminium, **votre Audi A8 est prise en charge immédiatement**.

Votre Partenaire Audi Service aluminium réalise une **estimation gratuite des éventuelles réparations nécessaires** (sous réserve de démontage) et celles-ci sont **effectuées après votre accord**. Par ailleurs, votre Partenaire Audi Service aluminium vous **conseille sur les démarches à effectuer auprès de votre assurance**.

En fonction de l'âge de votre Audi A8, **une solution de mobilité vous est proposée** (train, avion, prêt ou location d'un véhicule, taxi...).

# Conditions générales

## I. CONDITIONS D'OUVERTURE DES DROITS

En cas de crevaison

Votre véhicule Audi (ci-après dénommé 'votre Audi A8') doit avoir été acheté neuf en France métropolitaine et immatriculé en France métropolitaine depuis le 01/01/1992. Pour bénéficier du droit à **Audi A8 Assistance** en cas de crevaison, votre Audi A8 doit avoir une date de première mise en circulation de moins de huit (8) ans. Au-delà de cette période, pour continuer à bénéficier du droit **Audi A8 Assistance** en cas de crevaison, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service au minimum tous les 24 mois ou 30000 kilomètres (au premier des deux termes atteint).

En cas de panne

Votre Audi A8 doit avoir été achetée neuve en France métropolitaine et immatriculée en France métropolitaine depuis le 01/01/1992. Elle ne doit pas avoir été modifiée ni utilisée en compétition. Pour bénéficier du droit à **Audi A8 Assistance** pendant la période de garantie constructeur (garantie conventionnelle), il suffit de respecter le Plan d'Entretien défini par le constructeur. Pour bénéficier du droit à **Audi A8 Assistance** en cas de panne au-delà de la période de garantie constructeur, il est nécessaire qu'un 'Service Entretien' soit réalisé dans le réseau de Partenaires Audi Service au minimum tous les 24 mois ou 30000 kilomètres (au premier des deux termes atteint). Chaque 'Service Entretien' réalisé chez l'un des Partenaires Audi Service prolonge le droit à **Audi A8 Assistance** jusqu'au prochain 'Service Entretien'.

S'il arrivait que vous ne bénéficiiez plus d'**Audi A8 Assistance**, il vous serait possible de récupérer ce droit en réalisant un 'Service Entretien' dans le réseau Audi.

En cas d'accident

Votre Audi A8 doit avoir été achetée neuve en France métropolitaine et immatriculée en France métropolitaine. Elle doit avoir été accidentée en France métropolitaine, en Andorre ou à Monaco. Pour bénéficier du droit à **Audi A8 Assistance** en cas d'accident, votre Audi A8 doit avoir une date de première mise en circulation de moins de trente-six (36) mois ou moins de huit (8) ans.

Après vous être fait connaître, vous devrez fournir à l'opérateur **Audi A8 Assistance** les éléments suivants :

- Nom et adresse du propriétaire,
- Modèle de votre Audi A8,
- Numéro dans la série du type (numéro de châssis),
- Date de première mise en circulation,
- Date et kilométrage de la dernière révision.

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 d'**Audi A8 Assistance**, seule habilitée à cet effet.

## II. CONDITIONS ET MODALITES DE L'ASSISTANCE

**Audi A8 Assistance** 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, **Audi A8 Assistance** et/ou Audi France (Division du Groupe VOLKSWAGEN France s.a.) 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, saisies, contraintes émanant de l'autorité publique, interdictions officielles, pirateries, explosions d'engins, effets nucléaires ou radioactifs, etc.
Il est rappelé que **Audi A8 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.

Dans tous les cas, **Audi A8 Assistance** n'interviendra pas sur des véhicules modifiés, utilisés en compétition ou ayant participé à des courses, rallyes, concours de vitesse ou d'adresse, à leurs essais préparatoires ou à toute autre compétition.

**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 crevaison, une panne ou un accident survenait sur l'un de ces types d'axes routiers, votre recours serait de contacter la gendarmerie du secteur qui fera le nécessaire : dans ce cas, et seulement dans ce cas précis, **Audi A8 Assistance** n'est pas autorisée à intervenir. En cas de panne ou de crevaison (accidents exclus), la facture du remorquage dans le réseau Audi vous sera toutefois remboursée par



**Audi A8 Assistance**. Les prestations délivrées par **Audi A8 Assistance** sont des prestations d'assistance (à l'exclusion de toute prise en charge du coût des réparations), accordées exclusivement en cas de crevaison, de panne ou d'accident, selon les modalités ci-après définies.

En cas de crevaison

Votre Audi A8 a subi une crevaison.

En cas de panne

Votre Audi A8 est immobilisée sur le lieu où la défaillance mécanique et/ou électronique s'est produite, et à partir duquel un dépannage sur place et/ou un remorquage est nécessaire pour effectuer le diagnostic et les réparations.

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

- Lorsque l'immobilisation de votre Audi A8 résulte d'opérations planifiées (entretien, contrôle, révision, pose d'accessoires, remplacement de pièces d'usure),
- Lorsque les immobilisations sont dues à l'absence ou à la mauvaise qualité du carburant, des lubrifiants et autres liquides ou produits nécessaires au fonctionnement du véhicule,
- Lorsque les défaillances mécaniques découlent de la non-exécution immédiate des travaux recommandés lors de la visite précédente,
- Lorsque les immobilisations sont consécutives à un accident, un vol, un acte de vandalisme ou un incendie découlant d'un événement extérieur,
- 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 de Partenaires Audi Service.

Les prestations d'assistance qui n'auront pas été demandées au moment même du besoin, ou organisées par **Audi A8 Assistance**, ou en accord avec elle, ne donneront pas droit à un remboursement (excepté les remorquages sur autoroute), ou au versement d'une indemnité correspondante. 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 **Audi A8 Assistance** (carburant, péage, restaurant, hôtel en cas de séjour déjà prévu sur le lieu de la panne, de même que, hors de la période de garantie constructeur de deux (2) ans, le prix des pièces de rechange et de la main-d'œuvre pour assurer la suppression de la panne).

En cas d'accident

Votre Audi A8 présente un dommage consécutif à un accident de la route. La prestation n'est pas assurée pour les véhicules de location de courte ou de longue durée.

## III. PRESTATIONS

En cas de crevaison

Votre Audi A8 a subi une crevaison. **Audi A8 Assistance** interviendra dans les limites des conditions d'ouverture des droits en cas de crevaison.

Les prestations offertes par **Audi A8 Assistance** sont :

- Le dépannage sur place avec roue de secours ou kit de réparation si votre Audi A8 en est équipée.
- Le remorquage de votre Audi A8 vers le Partenaire Audi Service le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'au Partenaire Audi Service pour une réparation de plus de trois heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de 48 heures, hors week-ends et jours fériés.
**Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

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 les loueurs ne peuvent pas être remplies. Cette prestation ne pourra en tout état de cause intervenir qu'à l'issue du remorquage du véhicule immobilisé jusqu'au Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de la crevaison, et après diagnostic du véhicule par ce Partenaire Audi Service.

En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédé le prêt.

En cas de panne

1. Dépannage-remorquage :
Si la réparation n'est pas possible sur place, votre Audi A8 est remorquée vers le Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de la panne (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

2. Véhicule de remplacement :
Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'au Partenaire Audi Service pour une réparation de plus de trois (3) heures, un véhicule particulier de location sera mis à votre disposition pour une durée de 1 à 5 jours, hors week-ends et jours fériés (la durée de mise à disposition sera en fonction de la complexité de la panne).

**Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire.

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 les loueurs ne peuvent pas être remplies. Cette prestation ne pourra en tout état de cause intervenir qu'à l'issue du remorquage du véhicule en panne jusqu'au Partenaire Audi Service le plus proche du lieu de la panne, et après diagnostic du véhicule par ce Partenaire Audi Service.

En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédé le prêt.

3. Acheminement :
Si votre Audi A8 est immobilisée à la suite d'une panne et ne peut être réparée dans la journée, Audi A8 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 taxi limités à deux cents kilomètres (200 kilomètres), les frais de train (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1ère classe), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) par personne et limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre. Non valable pour les auto-stoppeurs.

4. Récupération de votre Audi A8 réparée :
Pour vous permettre de récupérer votre Audi A8 réparée, **Audi A8 Assistance** prend en charge : les frais de taxi limités à deux cents kilomètres (200 kilomètres) ; les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Audi A8 jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de cent kilomètres (100 kilomètres), à hauteur de quatre cents euros toutes taxes comprises (400 € TTC), limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre ; les frais de train (1ère classe) ou, si le trajet en train dure plus de quatre (4) heures, les frais d'avion (1ère classe), le tout à hauteur de huit cents euros toutes taxes comprises (800 € TTC) pour une (1) personne, limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre.

5. Prise en charge des frais de liaison :
En cas de panne **Audi A8 Assistance** prend en charge les frais de taxi pour permettre au bénéficiaire de faire ses transferts vers l'un des lieux les plus proches suivants : l'agence de location, l'hôtel, la gare, l'aéroport ou le Partenaire Audi Service.

6. Hébergement :
Dans le cas où vous vous trouveriez à plus de cent kilomètres (100 kilomètres) de votre lieu de résidence, une prise en charge de vos frais d'hébergement pourra être effectuée par **Audi A8 Assistance**. Cette participation s'effectue dès le premier jour d'immobilisation et dans la limite de cinq (5) nuits consécutives à concurrence de deux cents euros toutes taxes comprises (200 € TTC) par nuit et par bénéficiaire (petit-déjeuner inclus).

7. Frais de garage et de parking :
En cas de panne, **Audi A8 Assistance** prendra en charge les frais de gardiennage et de parking à concurrence de quatre cents euros toutes taxes comprises (400 € TTC).

Les prestations 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 sont cumulables.

8. Assistance valable dans 35 pays d'Europe :
En cas de crevaison ou de panne, toutes les prestations d'assistance sont accordées en France métropolitaine, ainsi que dans les Principautés de Monaco et d'Andorre, mais également dans les pays suivants :
Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République-Tchèque, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse.

Limite des services : les véhicules destinés à une utilisation spécifique (notamment les taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules de location de courte ou de longue durée) bénéficieront d'une offre limitée à la réparation sur place et au remorquage (paragraphe III, point 1).



En cas d'accident

**Votre Audi A8 est âgée de moins de 36 mois (à compter de la date de première immatriculation)**

Votre Audi A8 bénéficie de prestations d'assistance étendues et privilégiées en cas d'accident, durant les 36 mois consécutifs à la date de première immatriculation.
**Audi A8 Assistance** vous garantit ainsi de bénéficier d'une assistance gratuite en cas d'accident, 24h/24, 7j/7 en France métropolitaine et dans 35 pays d'Europe. Les prestations offertes par **Audi A8 Assistance** :

- Mise en relation immédiate avec un Partenaire Audi Service :
  **Audi A8 Assistance** vous met immédiatement en relation avec le Partenaire Audi Service aluminium le plus proche pour un remorquage ou une prise de rendez-vous, si votre Audi A8 est en état de rouler.
- Remorquage vers le Partenaire Audi Service aluminium :
  **Audi A8 Assistance** organise et prend en charge les frais de remorquage de votre Audi A8 jusqu'au Partenaire Audi Service aluminium le plus proche (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).
- Véhicule de remplacement :
  Si votre Audi A8 doit être remorquée jusqu'à un Partenaire Audi Service aluminium, un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant la réparation de votre Audi A8 et pour une durée maximum de 30 jours.
  **Audi A8 Assistance** mettra gratuitement à votre disposition une Audi A6 ou, en cas d'indisponibilité, un véhicule de location du Segment E (hors équipements optionnels et additionnels), dans la limite des disponibilités locales, des dispositions réglementaires et sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location notamment quant à l'âge du conducteur et à la détention du permis de conduire. En fin de location, votre véhicule de remplacement sera à restituer obligatoirement à l'agence de location qui a concédé le prêt.
- Récupération de votre Audi A8 réparée :
  Pour vous permettre de récupérer votre Audi A8 réparée, **Audi A8 Assistance** prend en charge :
  - Les frais de taxi limités à 200 km,
  - Les frais de train en 1ère classe ou d'avion en 1ère classe si le trajet de train dure plus de 4 heures, à hauteur de 800 € TTC pour une personne (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre),
  - Les frais de mise à disposition d'un chauffeur pour ramener votre Audi A8 jusqu'à votre domicile si vous habitez à plus de 100 km, à hauteur de 400 € TTC (limité à la France Métropolitaine, Monaco et Andorre).

  Les frais d'essence et de péage restent intégralement à la charge du bénéficiaire.

**Votre Audi A8 est âgée de plus de 36 mois (à compter de la date de première immatriculation) :**
Deux cas de figure peuvent se présenter :

Cas n° 1 : selon votre appréciation, votre Audi A8 vous semble pouvoir rouler dans de bonnes conditions de sécurité.
1. Audi Assistance vous envoie par SMS les coordonnées du Partenaire Audi Service aluminium le plus proche du lieu de l'accident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

2. Vous êtes contacté par le Partenaire Audi Service aluminium dans les plus brefs délais afin de :
a. Faire un premier état des lieux (état du véhicule, évolution, etc.).
b. Vous conseiller sur la marche à suivre.
c. Définir un rendez-vous ou une prise en charge immédiate de votre Audi A8 par ce Partenaire Audi Service aluminium.

3. Audi Assistance vous rappelle ensuite pour s'assurer de la bonne prise en charge par le Partenaire Audi Service aluminium et confirmer l'état roulant de votre Audi A8.

4. A votre arrivée chez le Partenaire Audi Service aluminium, votre Audi A8 est prise en charge dans les plus brefs délais.

5. Le Partenaire Audi Service aluminium réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Partenaire Audi Service aluminium vous accompagne tout au long du dossier.

6. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service aluminium (prêt ou location d'un véhicule, taxi...).

Cas n° 2 : votre Audi A8 est immobilisée.
1. Audi Assistance vous informe de l'arrivée du dépanneur pour un remorquage gratuit de votre Audi A8 vers le Partenaire Audi Service aluminium le plus proche du lieu de l'accident (ou celui de votre choix dans un rayon de 30 kilomètres).

2. Vous bénéficiez alors du remorquage gratuit de votre Audi A8 vers le Partenaire Audi Service aluminium déterminé.

3. A votre arrivée chez le Partenaire Audi Service aluminium, votre Audi A8 est prise en charge dans les plus brefs délais.

4. Le Partenaire Audi Service aluminium réalise une estimation gratuite des réparations nécessaires (sous réserve de démontage). Après obtention de votre accord, celles-ci sont effectuées et le Partenaire Audi Service aluminium vous accompagne tout au long du dossier.

En cas d'accident, les prestations de Audi Assistance seront uniquement accordées par les Partenaires Audi Service adhérents au programme 'Audi Assistance Accident', en France métropolitaine et dans les Principautés de Monaco et d'Andorre.

5. Une solution de mobilité vous est proposée par votre Partenaire Audi Service aluminium (prêt ou location d'un véhicule, taxi...).

# Comment remplir votre constat amiable ?

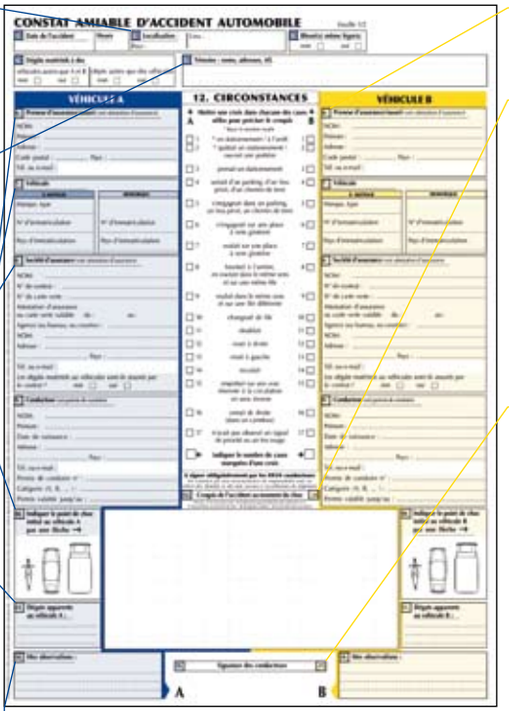
**2** Précisez le lieu (en agglomération ou hors agglomération, parking, nom de la rue…).

**5** S'il y a des témoins, inscrivez leurs noms et adresses. Précisez s'ils sont transportés ou pas.

**6** **7** **8** Vérifiez que l'autre conducteur a lui aussi complété lisiblement ces 3 rubriques.

**10** Soyez précis en indiquant par une croix l'emplacement exact du choc.

**11** En l'absence de dégâts apparents, exprimez des réserves (ex. : sous réserve d'expertise).


CONSTAT AMIABLE D'ACCIDENT AUTOMOBILE

VÉHICULE A

12. CIRCONSTANCES

VÉHICULE B

A

B

**6** Précisez le souscripteur du contrat d'assurance.

**13** Faites soigneusement le croquis et signalez notamment la direction des véhicules, la signalisation au sol et l'ordre des chocs si plusieurs véhicules sont impliqués.

**15** Après relecture, le constat doit être signé par les deux conducteurs. Ne signez pas le constat avant que l'autre conducteur ne l'ait lui-même entièrement complété.

**14** Mentionnez ici ce qui vous semble indispensable et qui n'a pu être évoqué ailleurs (désaccord avec l'autre conducteur, projection de votre véhicule sur un autre…).

www.audi.fr

**Audi A8 Assistance**

crevaison - panne - accident

**0 800 28 34 28**

Appel non surtaxé

Depuis l'étranger : **00 33 426 298 776**

Réf. : MSAUDI089

Groupe VOLKSWAGEN France s.a. - Direction Pièces et Service - BP 62 - 02601 Villers-Cotterêts Cedex - Document imprimé sur du papier respectueux de l'environnement s'inscrivant dans le processus de fabrication imprim'vert. RCS SOISSONS B 602 025 538.