

V O L V O

# VOLVO ASSISTANCE

Profitez de votre voyage, quoi qu'il arrive.



# VOUS AVEZ UNE PANNE OU UN ACCIDENT QUI IMMOBILISE VOTRE VOITURE ?

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

Volvo Assistance est disponible pour vous **24h/24 et 7j/7**.

**Uniquement** en cas de situation mettant votre vie ou celle de vos passagers **en danger**, appuyez sur le **bouton SOS** de votre voiture.



En cas de **panne** ou d'**accident**, vous pouvez prendre contact via différents canaux :

Le bouton On Call de votre voiture



L'application Volvo Cars sur votre téléphone



Si vous préférez demander une intervention via notre formulaire d'assistance en ligne, scannez le QR-code suivant :



[volvocarbelux.be/formulaire-assistance/](http://volvocarbelux.be/formulaire-assistance/)

Vous pouvez nous joindre par téléphone :

en Belgique :  
0800 15 475  
(gratuit)

au Grand-Duché de Luxembourg :  
8002 86 37  
(gratuit)

depuis l'étranger :  
+32 2 221 12 90  
(numéro payant)

Gardez les informations suivantes à portée de main :

Le numéro de téléphone sur lequel vous êtes joignable

Le numéro de châssis et le numéro de plaque de votre voiture

(le numéro de châssis se trouve dans vos documents de bord ou dans votre application Volvo Cars)

La localisation de votre voiture

(consultez éventuellement votre GPS ou votre smartphone)

Demandez à vos passagers de mettre leur **veste de sécurité** rétroréfléchissante, quittez la voiture et attendez en **lieu sûr**.



# QUAND PUIS-JE BÉNÉFICIER DE VOLVO ASSISTANCE ?

## Nouvelles voitures :

Volvo Assistance vous offre une assistance routière **pendant les 3 premières années** après l'achat et l'immatriculation de votre nouvelle Volvo en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg<sup>(1)</sup>.

## Service Activated Volvo Assistance pour les véhicules à moteur thermique :

Si votre voiture a plus de 2 ans, Volvo Assistance est gratuitement renouvelée pour 1 année supplémentaire<sup>(1)</sup> après chaque entretien<sup>(2)</sup> effectué dans un atelier Volvo agréé, d'où la dénomination Service Activated Volvo Assistance ou SAVA en abrégé.

*Par exemple :*

*Une voiture de 27 mois (2 ans et 3 mois) vient à l'entretien et profite ainsi, à compter de la date de l'entretien, d'1 an de Volvo Assistance gratuite, donc jusqu'à ce que cette voiture atteigne 39 mois (3 ans et 3 mois).*

## Service Activated Volvo Assistance pour les voitures entièrement électriques :

Si votre voiture a plus d'1 an, Volvo Assistance est gratuitement renouvelée pour 2 années supplémentaires<sup>(1)</sup> après chaque entretien<sup>(2)</sup> effectué dans un atelier Volvo agréé, d'où la dénomination Service Activated Volvo Assistance ou SAVA en abrégé.

*Par exemple :*

*Une voiture de 15 mois (1 an et 3 mois) vient à l'entretien et profite ainsi, à compter de la date de l'entretien, de 2 années de Volvo Assistance gratuites, donc jusqu'à ce que cette voiture atteigne 39 mois (3 ans et 3 mois).*

(1) Volvo se réserve le droit de retirer ou modifier cette offre à tout moment et sans aucune obligation conséquente.

(2) 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 ASSISTANCE ?

Volvo Assistance peut être activée si votre voiture est **immobilisée**. Cela signifie que votre voiture ne peut **plus rouler** ou que vous-même, vos passagers ou votre véhicule seriez **en danger** si vous poursuiviez votre route.

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

- 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 problème de clés et de serrures (vous êtes enfermé(e) à l'extérieur de votre voiture, votre clé est perdue ou défectueuse)
- Après un accident de la route, si votre voiture ne peut plus rouler\*
- 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 à/dans votre voiture\*

\* La couverture est limitée dans ces situations spécifiques. Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et les avantages possibles auxquels vous avez droit.

# VOLVO ASSISTANCE VOUS AIDE EN FONCTION DE VOTRE SITUATION SUR LA ROUTE

## Situation 1 :

Vous vous trouvez en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg

## Situation 2 :

Vous êtes à l'étranger, en route vers votre destination ou sur place

## Situation 3 :

Vous êtes à l'étranger, sur le chemin du retour



## SITUATION 1 :

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

- Si votre véhicule ne peut pas être réparé sur place, il sera remorqué vers l'atelier Volvo agréé de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. Ceci s'applique lorsque vous vous trouvez en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que jusqu'à 30km en dehors des frontières de la région Belux.
- En cas de panne et après remorquage vers un atelier Volvo officiel, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant maximum 5 jours ouvrables. Si possible, une Volvo est alors mise à votre disposition.
- En cas d'accident, d'incendie, de vol ou de vandalisme, et après remorquage vers un atelier Volvo officiel, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant 1 journée. Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et avantages possibles.
- **Pick-up & delivery:** Si votre voiture doit être remorquée en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, Volvo Assistance 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 voiture. Volvo Assistance se charge ensuite de restituer le véhicule de remplacement à la société de location.

**Attention :** il est de votre entière responsabilité de signaler à la société de location la fin de l'utilisation du véhicule de remplacement.

## SITUATION 2 :

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

- Si vous vous trouvez à maximum 30 km au-delà des frontières extérieures du BeLux, votre voiture sera alors remorquée jusqu'à l'atelier Volvo de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. Si vous vous trouvez à plus de 30 km au-delà des frontières extérieures du BeLux, votre voiture sera alors remorquée jusqu'à l'atelier Volvo le plus proche.
- En cas d'accident, d'incendie, de vol ou de vandalisme, et après remorquage vers un atelier Volvo officiel, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant 1 journée. Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et avantages possibles.



## 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. Lorsqu'il faut plus de 3 jours ouvrables pour réparer votre Volvo, nous parlons alors d'une panne majeure.

	PANNE MINEURE	PANNE MAJEURE
Poursuite du voyage	Vous pouvez disposer d'une voiture de remplacement jusqu'à 10 jours ouvrables. Si vous voulez disposer de la voiture de remplacement pendant plus de 10 jours ouvrables, vous pouvez alors prolonger cette période à vos frais.	Mêmes conditions qu'en cas de panne mineure.
Réparation sur place	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Vous pouvez passer jusqu'à 5 nuits à l'hôtel en attendant la réparation. Volvo Assistance organise votre hébergement à l'hôtel.</li> <li>&gt; De plus, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant la durée de la réparation, et ce pour un maximum de 10 jours ouvrables.</li> </ul>	Mêmes conditions qu'en cas de panne mineure.
Rapatriement	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 entendu nous en charger.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; S'il s'avère que votre voiture ne peut pas être réparée sur place, vous conservez le droit de faire rapatrier votre véhicule ainsi que tous ses occupants aux frais de Volvo Assistance.</li> <li>&gt; Votre voiture est transférée vers l'atelier Volvo de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg par transport international.</li> <li>&gt; Volvo Assistance organise votre retour et celui de vos passagers en taxi, en voiture de remplacement internationale, en train ou en avion.</li> <li>&gt; Une fois de retour chez vous, une voiture de remplacement est mise à votre disposition pendant maximum 5 jours ouvrables.</li> </ul>

## SITUATION 3 :

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

- Selon qu'il s'agisse d'une panne mineure ou majeure, vous avez droit à différentes interventions.
- En cas d'accident, d'incendie, de vol ou de vandalisme, et après remorquage vers un atelier Volvo officiel, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant 1 journée. Contactez votre compagnie d'assurance pour connaître vos conditions et avantages possibles.

### Panne mineure ou panne majeure :

Si votre Volvo peut être réparée dans les 24 heures, la panne est alors considérée comme mineure et réparable sur place (par ex. un problème de pneu). Lorsqu'il faut plus de 24 heures pour réparer votre Volvo, nous parlons alors d'une panne majeure.

	PANNE MINEURE	PANNE MAJEURE
Réparation sur place	> Vous pouvez passer jusqu'à 3 nuits à l'hôtel en attendant la réparation. Volvo Assistance organise votre hébergement à l'hôtel. De plus, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant la durée de la réparation, et ce pour un maximum de 3 jours ouvrables.	> Vous pouvez passer jusqu'à 5 nuits à l'hôtel en attendant la réparation. Volvo Assistance organise votre hébergement à l'hôtel. De plus, vous disposez d'une voiture de remplacement pendant la durée de la réparation, et ce pour un maximum de 10 jours ouvrables.

	PANNE MINEURE	PANNE MAJEURE
Poursuite du voyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Si vous vous trouvez à moins de 80 km de votre domicile et que vous souhaitez rentrer chez vous, nous l'organisons. Une fois de retour, vous pouvez disposer d'une voiture de remplacement locale pour une durée maximale de 3 jours ouvrables.</li> <li>&gt; Si vous souhaitez disposer de la voiture de remplacement pendant plus de 3 jours ouvrables, vous pouvez prolonger cette période à vos frais. Volvo Assistance organise ensuite le transport d'une personne pour récupérer votre véhicule réparé.</li> </ul>	<p>Vous faites réparer sur place à l'étranger et vous souhaitez rentrer chez vous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Volvo Assistance l'organise. Une fois de retour, vous pouvez disposer d'une voiture de remplacement locale pour une durée maximale de 5 jours ouvrables. Si vous souhaitez disposer de la voiture de remplacement pendant plus de 5 jours ouvrables, vous pouvez prolonger cette période à vos frais. Volvo Assistance organise ensuite le transport d'une personne pour récupérer votre véhicule réparé.</li> </ul>
Rapatriement	Pas d'application.	<p>Vous souhaitez que votre Volvo soit réparée en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Volvo Assistance organise le rapatriement de votre véhicule et de tous ses occupants.</li> <li>&gt; Votre voiture est transférée vers l'atelier Volvo de votre choix en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg par transport international. Cela prend en moyenne deux semaines.</li> <li>&gt; Une fois de retour chez vous, une voiture de remplacement est mise à votre disposition pendant maximum 5 jours ouvrables.</li> </ul>



# DÉFINITIONS ET CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

**Les Volvo d'origine étrangère** bénéficient du programme Volvo Assistance du pays d'origine du véhicule. À partir de la 3ème année, ces voitures peuvent également bénéficier de notre programme Volvo Assistance si elles sont activées en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg par SAVA (Service Activated Volvo Assistance). Voir page 4 : Quand puis-je bénéficier de Volvo Assistance ?.



## Qui est couvert par Volvo Assistance ?

Volvo Assistance couvre la voiture, le conducteur et maximum 4 passagers (pour une Volvo XC90 ou EX90 : le conducteur et maximum 6 passagers).

## Remorque ou caravane

Si la panne de votre voiture ne peut pas être réparée immédiatement, et que votre voiture 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 ex. une crevaison), alors cette panne ne sera pas couverte par Volvo Assistance.

## Voiture de remplacement

Cette brochure décrit les différentes situations dans lesquelles vous avez droit à une voiture de remplacement.

Volvo Assistance vous fournira, dans la mesure du possible, une voiture de remplacement de catégorie identique à votre propre véhicule. Si disponible, Volvo Assistance vous fournira une Volvo en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg. Toutefois, Volvo Assistance n'a aucune obligation d'indemnisation si aucune Volvo ou aucune voiture de même catégorie 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.

L'âge minimum et la caution éventuelle pour la voiture de remplacement dépendent des conditions de la société de location.

# EXCLUSIONS DE COUVERTURE

## **Volvo Assistance ne couvre pas :**

- 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 carburant approprié ou de la recharge électrique (voitures hybrides et électriques).
- L'assistance juridique ou les frais juridiques.
- Les véhicules non entretenus selon le programme d'entretien recommandé par Volvo.
- Les voitures qui n'ont pas donné suite 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.
- Les frais indirects et/ou dommages causés à des biens suite à une panne.
- Les frais causés par l'incident, tels que les dégâts aux bagages et la perte de revenus.
- Les véhicules à usage professionnel comme les taxis, les voitures de police, les véhicules d'auto-école et les voitures de location sont uniquement couverts pour la réparation sur place et le remorquage (pas de services supplémentaires).
- Les interventions médicales. Si vous devez annuler votre voyage pour cause de maladie, veuillez contacter votre assurance voyage.
- Les 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 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 et 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> janvier 2024 pour les véhicules livrés et immatriculés ou entretenus chez un distributeur Volvo officiel à partir de cette date. Document non contractuel, sous réserve de modifications sans préavis des conditions et des spécifications.

Le service d'assistance par Volvo Assistance est assurée par notre partenaire externe et prestataire de services Touring SA, Avenue Albert II 4 boîte 12, 1000 Bruxelles.

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

Ed. 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