Services de mobilité

Opel Assistance prend en charge, pendant toute la durée de la garantie du véhicule, dans les pays listés ci-dessous et dans les conditions indiquées ci-après, une garantie mobilité du véhicule neuf pour laquelle Allianz Partners, dont le siège est à Wallisellen, est le prestataire.

- Dépannage
- Remorquage
- Véhicule de remplacement
- Frais de déplacement pour le retour ou la poursuite du voyage des occupants du véhicule
- Frais d'hébergement
- Enlèvement ou retour du véhicule réparé par le client
- Rapatriement du véhicule non réparé

ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DE DÉPANNAGE

Les prestations de la garantie mobilité pour véhicules neufs sont coordonnées par le service de dépannage de la marque Opel, disponible 24 heures sur 24. Les services de mobilité peuvent être contactés depuis la Suisse ou l'étranger en appelant le 0800 55 01 42* ou le +41 58 827 61 58 (coût de l'appel selon le tarif de l'opérateur téléphonique concerné). Si l'appel est passé depuis la Suisse, le service de dépannage est accessible dans le menu vocal sous l'option "Dépannage" ; si l'appel est passé depuis l'étranger, il faut en revanche sélectionner l'option "International Services".

*Le numéro sont gratuits pour tous les appels à partir d'un téléphone fixe. Pour les appels à partir de réseaux mobiles et de téléphones publics dans certains pays européens, l'appelant peut être facturé selon les tarifs de l'opérateur téléphonique concerné. En cas de panne, le service de dépannage doit être contacté immédiatement. Toute prestation de mobilité doit être validée à l'avance par le service de dépannage.

COUVERTURE TERRITORIALE DE LA GARANTIE DE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS

Le service est disponible dans les pays suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Autriche, Azerbaïdjan, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, République tchèque, Chypre, Croatie, Danemark, Estonie, Égypte, Îles Féroé, Finlande, France, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie (y compris la Cité du Vatican), Jordanie, Kazakhstan, Lettonie, Libye, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Kosovo, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Maroc, Palestine, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal (y compris les Açores et l'île de Madère), Roumanie, Russie, Saint-Marin, Serbie-et-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les îles Baléares et Canaries, Melilla et Ceuta), Suède, Suisse, Tunisie, Ukraine, Hongrie, Royaume-Uni (y compris les îles anglo-normandes). Tout territoire en état de guerre est exclu.

DURÉE DE LA GARANTIE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS

La durée de la garantie de mobilité pour les véhicules neufs de la marque Opel commence et se termine respectivement au début et à la fin de la garantie du véhicule.

PRESTATIONS DE LA GARANTIE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS EXPLICATIONS DES TERMES

GARANTIE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS

La nature et l'étendue de la garantie mobilité pour les véhicules neufs de la marque Opel sont expliquées en détail dans la "Description de l'étendue des prestations".

VÉHICULE

S'applique à tout véhicule neuf de marque Opel vendu en Suisse à partir du 1er janvier 2023, immatriculé en Suisse et dont le poids total autorisé en charge est inférieur ou égal à 4,5 tonnes. En cas de revente du véhicule pendant la durée de la garantie mobilité véhicule neuf avec maintien de l'immatriculation suisse, les prestations de mobilité restent inchangées jusqu'à la date de fin de garantie.

SERVICE D'ASSISTANCE

Le service d'assistance, joignable par téléphone 24 heures sur 24, établit un contact téléphonique avec le client et fournit, aux frais de Opel, un service de mobilité efficace en fonction de l'étendue de la garantie.

DOMMAGE

Il s'agit d'un cas ou d'un événement unique qui se produit pendant la durée de la garantie mobilité du véhicule neuf et qui nécessite l'intervention du service de dépannage.

CLIENT

Le client est le conducteur/utilisateur du véhicule au moment du sinistre et, si l'étendue de la garantie le prévoit, tout autre occupant du véhicule qui se trouve à bord du véhicule à ce moment-là.

PANNE

Toute condition entraînant l'immobilisation du véhicule ou ne permettant pas le démarrage du moteur ou l'utilisation du véhicule sur route en raison d'un défaut et correspondant à l'étendue des prestations de la garantie du véhicule.

ACCIDENT

L'accident est un événement involontaire dû à l'inexpérience, à la négligence, au non-respect des normes et des réglementations ou à des circonstances fortuites liées aux conditions de circulation, qui rend le véhicule inutilisable dans des conditions normales.

AUTRES SITUATIONS DONNANT DROIT À DES PRESTATIONS

Les circonstances suivantes auxquelles le client ne peut remédier lui-même, pour autant qu'elles surviennent pendant la période de garantie contractuelle du véhicule automobile et qu'elles entraînent l'immobilisation du véhicule automobile : batterie plomb-acide 12 V déchargée (non due à un problème technique), pneu(s) crevé(s) ou percé(s) et, pour les modèles BEV (Battery Electric Vehicle) uniquement, batterie haute tension complètement déchargée.
Pour les cas susmentionnés, seules les prestations de dépannage ou de remorquage jusqu'au garage agréé le plus proche sont prévues. En outre, pour les modèles BEV, une recharge d'urgence est effectuée, dans la mesure du possible, afin de pouvoir poursuivre le voyage jusqu'à la station de recharge la plus proche.
Si aucun dépannage ne peut être effectué, le véhicule est remorqué jusqu'à la station de recharge publique la plus proche, où la recharge est effectuée aux frais du client. Cette recharge d'urgence, qui dure au maximum 30 minutes, permet au client de poursuivre son trajet jusqu'au point de recharge le plus proche. Si le service d'atelier mobile n'est pas disponible, le client se voit garantir un service de remorquage jusqu'à la station de recharge publique la plus proche, pour autant qu'il y en ait une dans un rayon de 50 km. Alternativement, dans un rayon de 50 km du lieu de la panne, le client peut demander à être conduit à son propre domicile, à condition que celui-ci soit équipé d'une borne de recharge. S'il n'y a pas de station de recharge dans un rayon de 50 km autour du lieu où se trouve le véhicule, celui-ci sera remorqué jusqu'au lieu intermédiaire le plus proche : le concessionnaire du vendeur (s'il est équipé d'une station de recharge) ou le Roadside Rescue Depot (s'il est

équipé d'une station de recharge). La recharge sur les stations de recharge publiques est de la responsabilité du client. Le service peut être fourni jusqu'à 3 fois par an.

CONDITIONS PRÉALABLES À L'UTILISATION DU SERVICE
Le service n'est disponible pour le client que si l'événement survient pendant la période de validité de la garantie contractuelle du véhicule et, en outre, à condition que le véhicule ait été régulièrement soumis aux opérations d'entretien programmées, indiquées dans le guide de démarrage rapide ou dans le manuel d'utilisation en ligne accompagnant le véhicule et certifiées dans ce guide, avec lequel le véhicule a été livré.

ÉTENDUE DES PRESTATIONS DE LA GARANTIE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS

AIDE EN CAS DE PANNE
Si le véhicule admissible est immobilisé en raison d'une panne, d'un accident ou d'un autre sinistre couvert par la garantie mobilité, les mesures d'assistance visant à le remettre en état de marche sur le lieu de l'événement sont organisées par le service
de dépannage et les frais d'intervention, y compris les frais d'arrivée et de départ, sont pris en charge. Le coût du carburant éventuellement nécessaire au démarrage du véhicule, les pièces de rechange nécessaires à l'intervention et tout autre coût de réparation non couvert par la garantie sont à la charge du client. Exclusivement pour les modèles BEV, avec une batterie haute tension complètement déchargée, l'intervention sera effectuée conformément au paragraphe "Autres cas de dommages couverts par la garantie mobilité".

REMORQUAGE
Si, à la suite d'une panne, d'un accident ou de tout autre sinistre couvert par la garantie mobilité, le véhicule n'est plus en état de rouler, un service de remorquage est mis à disposition par le service de dépannage. Les frais d'intervention, y compris le transport jusqu'au concessionnaire vendeur indiqué par le client ou, si le concessionnaire vendeur se trouve à plus de 30 kilomètres du lieu de la panne, jusqu'au garage agréé le plus proche, sont pris en charge par la garantie mobilité. Pour les modèles BEV uniquement, le remorquage du véhicule jusqu'au concessionnaire indiqué par le client (si la panne se produit à une distance maximale de 50 kilomètres du concessionnaire) ou jusqu'au point du réseau de service le plus proche.
Si le réparateur agréé le plus proche est fermé, le véhicule est transporté jusqu'à l'emplacement de la dépanneuse et remorqué jusqu'au réparateur agréé le jour ouvrable suivant. Les modèles BEV dont la batterie haute tension est complètement déchargée sont remorqués jusqu'à la borne de recharge publique la plus proche, où la recharge peut être effectuée aux frais du client.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT
Si le véhicule assuré est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident et que la remise en état nécessite au moins 2 heures selon le temps de réparation prescrit par Opel, le titulaire peut bénéficier d'un véhicule de remplacement jusqu'à ce que le véhicule soit prêt - au maximum 4 jours ouvrables en plus des jours non ouvrables - avec un kilométrage illimité. Si le droit à un véhicule de remplacement prend fin un jour de week-end ou un jour férié, le droit est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas d'accident, un véhicule de remplacement est mis gratuitement à disposition pendant 4 jours ouvrables au maximum, en plus des jours de congé, uniquement si le véhicule est endommagé de telle sorte qu'il n'est plus en état de rouler ou de circuler. Cette prestation n'est disponible qu'après un remorquage du véhicule jusqu'au garage agréé. La durée de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement ne peut pas être prolongée. Si une voiture de location externe est utilisée, le client est tenu d'observer et de respecter les conditions de la société de location de voitures. Si le client fait effectuer des travaux d'entretien réguliers en plus des réparations effectuées sur le véhicule autorisé, les heures de travail qui y sont liées ne sont pas cumulables avec les heures de réparation du défaut. Dans le cas de véhicules à usage professionnel, un véhicule de livraison de remplacement doit être mis à disposition dans la mesure du possible. Cette prestation est accordée en alternative aux prestations "retour au domicile" ou "poursuite du voyage".

SERVICE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES
Les personnes handicapées disposant d'un véhicule adapté ont droit à un véhicule de remplacement pendant 10 jours maximum en cas de panne ou d'accident.

FRAIS DE TRANSPORT
Dans le cadre d'une panne ou d'un accident, les personnes autorisées ont droit à la prise en charge des frais de transport public ou de taxi à hauteur de 120 CHF au total par sinistre.
Ce montant est remboursé a posteriori. La prestation n'est pas fournie si l'immobilisation est due à des travaux d'entretien réguliers, au montage d'accessoires ou à des réparations consécutives à des actions de rappel du constructeur.
Les documents suivants doivent être fournis pour le remboursement : a) la facture originale des frais de taxi ou d'autres moyens de transport public ; b) une copie de la confirmation de la réception du véhicule délivrée par le réparateur agréé et une copie de la facture des réparations. Le montant sera remboursé après l'envoi des documents susmentionnés, de la manière décrite dans la section "Remboursement des frais engagés à l'avance". Le remboursement ne peut être effectué que si le reçu du taxi ou du transport public porte une date comprise entre la date de la confirmation de la réception du véhicule et la date de la facture de réparation.

RETOUR OU POURSUITE DU VOYAGE DES OCCUPANTS DU VÉHICULE Si, à la suite d'une panne ou d'un accident, le véhicule de l'ayant droit est immobilisé à plus de 100 kilomètres de son domicile et ne peut être remis en état de marche dans la journée où l'incident s'est produit, le service de dépannage organise le retour des personnes autorisées (occupants du véhicule) à leur domicile ou la poursuite du voyage. Les frais sont pris en charge en train (1ère classe), en bus (classe confort) ou - à partir d'une distance de plus de 500 kilomètres - à la place, les frais d'un vol en classe économique. Le service est proposé comme alternative au véhicule de remplacement.

FRAIS D'HÉBERGEMENT
Si le véhicule est immobilisé à la suite d'une panne ou d'un accident à plus de 100 kilomètres du domicile de l'ayant droit et qu'il ne peut pas être remis en état de marche dans la journée où l'incident s'est produit, le service de dépannage organise l'hébergement des occupants du véhicule dans un hôtel trois/quatre étoiles sur place et prend en charge les frais d'hébergement, petit-déjeuner compris. Le droit existe pour 4 nuits et 800 CHF maximum et pour le nombre maximum de personnes pour lesquelles le véhicule est autorisé conformément aux indications du certificat d'immatriculation. Exclusivement pour les modèles BEV, le service Opel prend en charge les frais de nuitée et de petit-déjeuner jusqu'à un maximum de 4 nuits et 1'000 CHF.

PRISE EN CHARGE OU RAPATRIEMENT DU VÉHICULE RÉPARÉ

Si, à la suite d'une panne ou d'un accident, le véhicule se trouve dans un état non roulant à plus de 100 kilomètres du domicile du client et si la réparation ne peut pas être effectuée dans la journée où l'incident s'est produit, le service de dépannage prend en charge, après la remise en état, les frais d'enlèvement par la personne autorisée chez le réparateur jusqu'à concurrence de la valeur d'un voyage en train simple (1ère classe), d'un voyage en bus simple (classe confort) ou - à partir d'une distance de plus de 500 kilomètres - à la place, la valeur d'un vol en classe économique. En revanche, si l'ayant droit opte pour le rapatriement du véhicule, le service de dépannage prend en charge les frais de remorquage ou de chauffeur. Tous les autres frais de rapatriement, tels que le carburant, les péages d'autoroute et autres, sont à la charge de l'ayant droit. Le service est proposé comme alternative au véhicule de remplacement.

RAPATRIEMENT DU VÉHICULE NON RÉPARÉ

Si, suite à une panne, le véhicule n'est pas en état de rouler et si, selon le réparateur agréé, plus de 5 jours calendaires sont nécessaires pour la réparation, le service d'assistance organise le rapatriement du véhicule non réparé au domicile du client ou chez un réparateur agréé du lieu de résidence du client ou, à défaut, chez le concessionnaire du réseau d'assistance le plus proche du domicile du client ou chez le concessionnaire du groupe Opel auprès duquel le véhicule a été acheté. Les frais de transport ne doivent pas dépasser la valeur résiduelle du véhicule.

REMBOURSEMENT DE DÉPENSES ANTICIPÉES

Pour que les frais éventuellement payés par le client au préalable puissent être remboursés, les factures originales correspondantes ou autres justificatifs originaux doivent être envoyés à l'adresse indiquée ci-dessous. Les informations suivantes sont nécessaires : le numéro de dossier du cas de mobilité, le modèle de véhicule, le numéro de châssis complet et les coordonnées bancaires, ainsi que les factures originales correspondantes ou autres justificatifs originaux, doivent être envoyés au partenaire de mobilité compétent.

LES PRESTATIONS DE LA GARANTIE MOBILITÉ POUR VÉHICULES NEUFS SONT ÉGALEMENT EXCLUES DANS LES CAS SUIVANTS

Les points suivants s'appliquent en plus des exclusions déjà mentionnées dans les différentes sections.

1. En cas de participation du véhicule à des courses automobiles (de vitesse, d'endurance ou d'essai), à des courses tout-terrain, à des rallyes ou, en cas de sinistre, à la suite de guerres, de révoltes, d'émeutes, de manifestations politiques de masse, de pillages, de grèves, d'utilisation à des fins militaires ou terroristes, de tremblements de terre, d'intempéries, de phénomènes atmosphériques, de dommages intentionnels, d'actes de vandalisme ou de participation à des actes ou délits criminels, ainsi que de tous les dommages causés par la remorque, le chargement ou d'autres influences extérieures.

2. Les dommages causés par l'intervention de l'État ou par des circonstances imprévisibles.

3. Pour les ambulances, les véhicules de transport en commun et les véhicules vendus à des agences gouvernementales telles que la police, les douanes, les pompiers et les unités spéciales pour fournir des services gouvernementaux, seuls les services de dépannage et de remorquage sont disponibles. Pour les modèles BEV, en cas de batterie haute tension complètement déchargée, l'intervention se fait de la manière indiquée dans la section "Autres situations donnant droit à des prestations".

4. Si un ou plusieurs services ne sont pas nécessaires, il n'y a aucune obligation d'offrir une compensation financière ou des services de remplacement.

5. Les frais qui ne sont pas liés à la panne (nourriture, hébergement, taxi, carburant, etc.) ne sont pas remboursés.

6. L'entretien planifié n'est pas compris dans les prestations.

7. Les véhicules dans un état non conforme aux normes de sécurité routière ou les véhicules pour lesquels il est prouvé que le sinistre est dû à un entretien non effectué selon les prescriptions du constructeur et les véhicules pour lesquels il n'existe pas de garantie véhicule sont exclus de la garantie mobilité pour véhicules neufs.