

# DS ASSISTANCE



**00 800 24 24 07 07**

Appel gratuit depuis la France et l'étranger.

Des frais peuvent être facturés en cas d'appel depuis un téléphone portable, consultez votre opérateur. En cas d'indisponibilité du numéro ci-dessus, composez le 33.1.34.65.07.07.



# DS ASSISTANCE CONDITIONS GENERALES

## 1. Véhicules couverts :

Les véhicules DS5 vendus depuis le 01/05/2015, DS4 vendus depuis le 01/10/2015 et tous les véhicules de la Marque DS vendus depuis le 01/02/2016 ; pendant 8 ans à compter de la date de première mise en circulation.

Les prestations bénéficient à tout utilisateur du véhicule lors de l'incident, que le véhicule appartienne encore à son premier acheteur ou ait été revendu.

## 2. Bénéficiaires :


Le conducteur d'un véhicule de la Marque DS ainsi que les personnes participant au déplacement au moment de l'incident, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des ambulances, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des auto-écoles, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

## 3. Incidents couverts :

Sont couverts les pannes mécaniques, électriques ou électroniques, les accidents, les crevaisons, les pertes ou vols de clés, clés bloquées dans le véhicule, les erreurs de carburant et les pannes de batterie, à l'exception des incidents couverts durant la Garantie Commerciale des Défauts de fabrication DS Automobiles et des véhicules bénéficiant d'un Contrat de Service DS (Constructeur ou Réseau DS) souscrit pour le véhicule.

L'incident doit survenir dans un des pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède) ou dans un des pays ou territoires suivants : Albanie, Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, San Marin, Serbie, Suisse, Vatican et rendre le véhicule inapte à circuler.

L'utilisateur ne bénéficie de l'assistance gratuite qu'à condition de demander et d'obtenir les prestations par l'intermédiaire de DS ASSISTANCE au numéro vert unique **00 800 24 24 07 07\*** ou en appuyant sur le bouton  du véhicule s'il est équipé de DS Connect Box, tous les jours de l'année, y compris les samedis, dimanches et jours fériés, 24 h sur 24 et ce dès la survenance de l'incident.

## 4. Prestations fournies :

En cas d'immobilisation du véhicule due à un incident couvert par les présentes conditions générales, le conducteur et les passagers du véhicule bénéficient des prestations suivantes :

**En cas de crevaison, panne batterie, perte ou vol de clés, clés bloquées dans le véhicule, erreur de carburant :**

### a) Dépannage/Remorquage

Prestations de dépannage sur place et/ou remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé DS le plus proche ou celui choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne.

### b) Mobilité

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, DS ASSISTANCE met à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de quarante-huit (48) heures maximum.

### c) Hébergement

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, DS ASSISTANCE participe aux frais d'hébergement (petit-déjeuner compris) à hauteur de 150€ maximum et dans la limite d'une (1) nuit.

**En cas de panne :**

### a) Dépannage/Remorquage

Prestations de dépannage sur place et/ou remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé DS le plus proche ou celui choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne,

### b) Mobilité

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, DS ASSISTANCE met à disposition un véhicule de remplacement de catégorie a minima équivalente à celui du client, pour une durée de quatre (4) jours maximum,

### c) Poursuite du voyage

Si l'incident se produit à plus de 100 km du domicile du client et que la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, DS ASSISTANCE privilégiera l'acheminement au domicile habituel ou la poursuite du voyage des bénéficiaires ;

- par la mise à disposition d'un taxi (ou Voiture de Transport avec Chauffeur) à hauteur de 80€ TTC maximum

- ou par la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie a minima équivalente à celui du client, pour une durée de quatre (4) jours maximum,

- ou par train, en 1ère classe, ou par avion en classe économique si le voyage en train excède huit (8) heures (frais de liaison entre le lieu de l'incident et gare/aéroport compris)

Par ailleurs, un billet « aller simple » en train 1ère classe ou avion classe économique pour une personne sera mis à sa disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires pour aller chercher le véhicule réparé.

DS ASSISTANCE pourra combiner plusieurs moyens de mobilité cités ci-dessus pour garantir la satisfaction de ses clients. Les prestations décrites au présent paragraphe sont limitées, toutes prestations et tous bénéficiaires confondus, à un coût maximum total de 600 € TTC.

### d) Hébergement

Si l'incident ne peut être résolu le jour même, DS ASSISTANCE peut alternativement proposer aux bénéficiaires un hébergement (petit-déjeuner compris) à hauteur de 150€ TTC maximum par nuitée et dans la limite de quatre (4) nuits.

**En cas d'accident :**

### a) Dépannage/Remorquage

Si le véhicule est apte à rouler dans de bonnes conditions de sécurité, DS ASSISTANCE fournit au conducteur les coordonnées du Réparateur Agréé DS le plus proche du lieu de l'accident.

Si le véhicule est immobilisé, DS ASSISTANCE met en œuvre le remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé DS le plus proche ou celui choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne.

### b) Mobilité

DS ASSISTANCE met à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de trois (3) jours maximum. Au-delà, DS ASSISTANCE accompagne le client pour faire prendre en charge la location du véhicule de remplacement par l'assurance du client.

**Règlement des prestations :**

Les prestations sont en principe réglées directement par DS ASSISTANCE. Si, exceptionnellement, le bénéficiaire était amené à régler lui-même une dépense éventuelle couverte par les présentes conditions générales, cette dépense pourra être remboursée sur présentation de l'original de la facture dûment acquittée. Par exemple, en cas d'incident survenant sur autoroute ou voies assimilées, DS ASSISTANCE n'est pas autorisée à intervenir.

**Prestations non couvertes :**

DS ASSISTANCE ne prend pas en charge :

- Les coûts des réparations y compris celles pouvant être effectuées lors d'un dépannage sur place (pneumatiques, batteries, clés),

- Les coûts liés à la mobilité, l'hébergement et la poursuite du voyage si le client n'a pas réalisé son dernier entretien dans le réseau (moins de 12 mois),

- Les frais de restauration ou de téléphone,

- Toute prestation ou fourniture non expressément couverte par les présentes conditions générales.

## 5. Divers

La Marque DS peut mettre fin à cette offre d'assistance gratuite à tout moment. Dans ce cas, les véhicules neufs de marque DS vendus à la clientèle avant l'arrêt de l'offre continuent à en bénéficier pendant la durée prévue.

(\* Numéroté vert universel disponible lorsque le client circule en Allemagne, Autriche, Belgique, Bosnie, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Estonie, Espagne, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Kazakhstan, Macédoine, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, San Marin, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Vatican.

Lorsque le client circule en Andorre, Albanie, Gibraltar, Liechtenstein, Serbie, Kosovo, Vatican, Arménie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Géorgie, Moldavie ou Ukraine, il doit composer le +33.1.34.65.07.07.