

CONDITIONS DE GARANTIE

A. GARANTIE VÉHICULES NEUFS

En tant que garante ou garant, Volkswagen AG accorde à ses clientes et clients (preneuses et preneurs de garantie) une garantie de deux ans sur les véhicules neufs, sous réserve des conditions suivantes, en ce qui concerne tous les défauts de matériaux et de fabrication.

1. GÉNÉRALITÉS, CHAMP D'APPLICATION MATÉRIEL ET TEMPOREL

- 1.1. Les droits accordés à la preneuse ou au preneur de garantie par la présente garantie véhicules neufs (ci-après également dénommée «garantie») s'ajoutent aux droits de garantie légaux. La garantie ne limite en rien les droits légaux gratuits de la preneuse ou du preneur de garantie en qualité d'acheteuse ou d'acheteur du véhicule en cas de défauts vis-à-vis du vendeur du véhicule, ni les droits éventuels découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits.
- 1.2. La garantie ne s'applique pas aux services numériques gratuits et payants qui peuvent être activés ultérieurement via des interfaces numériques (p. ex. VW Connect/We Connect et VW Connect Plus/We Connect Plus).
- 1.3. Les batteries haute tension sont soumises aux conditions de garantie spécifiques aux batteries haute tension. Par ailleurs, toutes les dispositions de la garantie véhicules neufs s'appliquent dans la mesure où elles ne contredisent pas les conditions de garantie spécifiques aux batteries haute tension. S'il est fait référence à un défaut du véhicule, la réglementation doit être comprise comme s'appliquant non seulement à un dysfonctionnement de la batterie haute tension, mais aussi à une perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie dans le domaine d'application du chiffre C.2 des conditions de garantie distinctes pour les batteries haute tension.

2. CHAMP D'APPLICATION TERRITORIAL

La garante ou le garant accorde la présente garantie si le véhicule est livré ou immatriculé dans l'Espace économique européen (EEE, c'est-à-dire les pays de l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein), en Suisse ou au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord). Si le véhicule est livré ou immatriculé hors de cette zone, la présente garantie ne s'applique pas.

3. DÉBUT DE LA PÉRIODE DE GARANTIE

La période de garantie débute avec la remise du véhicule par la garante ou le garant ou par un partenaire agréé de la marque à la première acheteuse ou au premier acheteur ou avec la date de la première immatriculation, en fonction de l'occurrence du premier événement. Indépendamment de cela, la durée de la garantie commence lorsque le véhicule est livré, immatriculé ou utilisé par un partenaire agréé de la marque dans l'Espace économique européen (EEE, c'est-à-dire les pays de



l'Union européenne, la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein), en Suisse ou au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord).

4. CONDITIONS PRÉALABLES AU DROIT À LA GARANTIE

Le droit à la garantie n'est valable que si l'ensemble des travaux d'entretien prévus dans le carnet de bord ou indiqués par l'affichage des intervalles d'entretien dans le combiné d'instruments numérique ont été effectués conformément aux spécifications de la garante ou du garant pendant la durée de la garantie. Dans le cas contraire, la garante ou le garant sera libéré/-e des obligations listées dans cette garantie. Ce dernier point ne s'applique cependant pas à la seule condition que la cliente ou le client prouve que le non-respect de ces spécifications n'est pas à l'origine de la demande au titre de la garantie.

5. CAS COUVERTS PAR LA GARANTIE

5.1. Tout dysfonctionnement du véhicule résultant d'un défaut de matériau ou de fabrication est couvert par la garantie. Une prestation de garantie est donc notamment exclue si le défaut résulte du fait que:

- le véhicule a fait l'objet d'une réparation, d'une maintenance ou d'un entretien de manière inappropriée de la part de la preneuse ou du preneur de garantie elle-même ou lui-même ou d'un tiers, sauf si cela a été réalisé dans le cadre d'une prestation de garantie par un partenaire de la marque agréé, ou que
- les directives relatives à l'utilisation, au traitement et à l'entretien du véhicule figurant dans le manuel d'utilisation n'ont pas été respectées; ou que
- le véhicule comporte des pièces montées ultérieurement dont l'utilisation n'a pas été autorisée par la garante ou le garant ou si le véhicule a été transformé à l'encontre des prescriptions de la garante ou du garant (p. ex. tuning), ou que
- le véhicule a été traité de façon incorrecte ou a été sursollicité, p. ex. lors d'une compétition de sport automobile ou d'une surcharge, ou que
- le véhicule a été endommagé par l'action de tiers ou par des influences externes (p. ex. par un accident, la grêle, des inondations), ou que
- la preneuse ou le preneur de garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut, ou que
- la preneuse ou le preneur de garantie n'a pas immédiatement répondu à l'invitation de faire procéder à la rectification du défaut, ou que
- le défaut résulte uniquement du fait que la preneuse ou le preneur de garantie a omis de veiller à ce qu'une mise à jour logicielle du véhicule, fournie en bonne et due forme, soit installée dans un délai raisonnable.

5.2. L'usure naturelle, c'est-à-dire l'usure normale du véhicule qui n'est pas causée par des défauts de matériaux et de fabrication, et les dommages consécutifs causés par l'usure naturelle sont exclus de cette garantie.

5.3. Les superstructures, installations et aménagements étrangers, ainsi que les défauts du véhicule qui leur sont imputables, sont exclus de cette garantie. Cela s'applique également aux accessoires qui n'ont pas été montés et/ou fournis par l'usine.

6. PRESTATIONS DU GARANT EN CAS DE RECOURS À LA GARANTIE

- 6.1. En cas de recours à la garantie, la garante ou le garant fera éliminer gratuitement le défaut par un partenaire de service de la marque agréé (retouche).
- 6.2. Dans le cadre de la rectification du défaut, la garante ou le garant peut décider à son entière discrétion soit de remplacer la pièce défectueuse, soit de la réparer. Les pièces remplacées sont la propriété de la garante ou du garant.
- 6.3. Les prétentions envers la garante ou le garant dépassant le cadre de la rectification des défauts sont exclues de cette garantie. En particulier, cette garantie exclut tout droit à la livraison d'un véhicule sans défaut (livraison de remplacement). Cela vaut dans la même mesure pour les droits à remplacement, tels que prêt d'un véhicule de remplacement, dommages-intérêts ou remboursement de dépenses effectuées en vain. Cela est également valable si un défaut ne peut pas être définitivement éliminé par une rectification.

Les prétentions résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave de la garante ou du garant et de ses auxiliaires d'exécution et représentants légaux ainsi que les prétentions résultant d'une atteinte à l'intégrité physique ou à la santé n'en sont pas affectées.

7. TRAITEMENT DU CAS DE GARANTIE

Les dispositions suivantes s'appliquent au traitement d'une demande de garantie:

- Les droits découlant de la présente garantie peuvent exclusivement être exercés auprès des partenaires de service de la marque sur le territoire de l'EEE, en Suisse, et au Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord).
- Si le véhicule est inutilisable en raison d'un défaut, la preneuse ou le preneur de garantie doit prendre contact avec le partenaire de service de la marque agréé le plus proche. Celui-ci décide si les travaux nécessaires peuvent être exécutés sur place ou dans son entreprise de marque.
- Les droits éventuels de la preneuse ou du preneur de garantie qui tombent sous le coup de l'assurance mobilité de la marque «Totalmobil» ou d'une garantie de mobilité comparable restent inchangés.

8. TRANSFERT DE LA GARANTIE

En cas de vente du véhicule, la garante ou le garant accepte le transfert du contrat de garantie à la nouvelle ou au nouvel acquéreur. La nouvelle personne acquérant le véhicule se substitue à la preneuse ou au preneur de garantie et peut faire valoir les droits découlant de la garantie dans la mesure où ils existaient au moment de la reprise.



B. GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – CARROSSERIE ET PEINTURE

En complément de la garantie de la marque présentée ci-dessus, la garante ou le garant assume la responsabilité suivante pour les véhicules neufs en ce qui concerne la carrosserie:

- une garantie de trois ans contre les défauts de peinture et
- une garantie de six ou douze ans, contre la perforation par corrosion.

Une perforation par corrosion est une perforation de la tôle de la carrosserie partant de l'intérieur du véhicule (corps creux) et se dirigeant vers l'extérieur. Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions de la garantie véhicules neufs s'appliquent à cette garantie peinture et carrosserie.

C. GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – BATTERIE HAUTE TENSION (PHEV¹ ET BEV²)

1. GARANTIE DE DURABILITÉ POUR VÉHICULES BEV ET PHEV

La garante ou le garant fournit à l'acheteuse ou l'acheteur d'un véhicule électrique BEV ou PHEV neuf une garantie pour la batterie haute tension couvrant tous les défauts de matériaux et de fabrication pendant huit ans ou pour les premiers 160 000 km, en fonction de l'occurrence du premier événement. Cette garantie ne couvre pas la perte éventuelle de la capacité énergétique nette de la batterie haute tension (voir à cet effet la garantie particulière relative à la capacité énergétique nette de la batterie pour les véhicules BEV explicitée au chiffre C.2 ci-dessous).

2. GARANTIE RELATIVE À LA CAPACITÉ ÉNERGÉTIQUE NETTE DE LA BATTERIE POUR LES VÉHICULES BEV

En complément, la garante ou le garant fournit à l'acheteuse ou l'acheteur d'un nouveau véhicule électrique BEV neuf, sous réserve des conditions suivantes, une garantie contre la perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie haute tension pendant 8 ans ou pour un kilométrage de 160 000 km, en fonction de l'occurrence du premier événement:

- 2.1. Si une mesure de la capacité énergétique de la batterie effectuée chez un partenaire de service de la marque pendant la durée de validité de la garantie indique que la capacité énergétique nette de la batterie est inférieure à 70% de la capacité énergétique nette de la batterie lors de la livraison à l'acheteuse ou l'acheteur initial («valeur initiale»), alors il y a une perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie telle que définie dans les présentes conditions de garantie.

Remarque: la capacité énergétique nette de la batterie désigne la capacité énergétique

¹ Plug-in-Hybrid Electric Vehicle

² Battery Electric Vehicle

de la batterie utilisable et peut être consultée dans les documents contractuels de commande du véhicule (indication donnée en kWh). La capacité énergétique nominale de la batterie est généralement en dessous de la capacité énergétique nette de la batterie pour des raisons techniques liées au système.

Le partenaire de service de la marque agréé détermine la capacité énergétique nette de la batterie en mesurant la capacité utile (en Ah) lors d'un cycle de charge qualifié et en la multipliant par la tension nominale de la batterie.

- 2.2. En cas de perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie conformément au chiffre C 2.1, celle-ci doit être éliminée gratuitement pour la cliente ou le client, de sorte que la batterie atteigne à nouveau au minimum la capacité énergétique nette suivante:
- (a) pour un kilométrage maximal de 60 000 km ou 3 ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 78% de la valeur initiale;
 - (b) pour un kilométrage maximal de 100 000 km ou 5 ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 74% de la valeur initiale;
 - (c) pour un kilométrage maximal de 160 000 km ou 8 ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 70% de la valeur initiale.

Exemple: Si la capacité énergétique nette de la batterie d'un véhicule âgé de 4 ans et ayant un kilométrage de 90 000 km est de 69%, alors une capacité énergétique nette de la batterie d'au moins 74% doit être atteinte dans le cadre de l'élimination du défaut.

3. PRISE EN COMPTE DE LA RECHARGE BIDIRECTIONNELLE (DISTANCE VIRTUELLE)

- 3.1. Les dispositions du présent chiffre 3 s'appliquent uniquement aux véhicules BEV dotés une possibilité de recharge bidirectionnelle.
- 3.2. La batterie haute tension de certains modèles de véhicules peut être utilisée de manière bidirectionnelle, de sorte qu'outre l'alimentation du véhicule en électricité, il est également possible de réinjecter de l'électricité indépendamment de la conduite, p. ex. dans une maison (Vehicle to Home), dans le réseau électrique public (Vehicle to Grid) ou pour alimenter des appareils externes (Vehicle to Load). Une telle utilisation de la batterie haute tension peut avoir un impact sur la capacité énergétique nette de la batterie, qui n'est pas reflétée par le kilométrage du véhicule. C'est pourquoi certains modèles de véhicules affichent une distance dite virtuelle, qui tient compte de la recharge bidirectionnelle en plus du kilométrage. Pour ce faire, la quantité d'énergie est convertie en kilomètres parcourus en divisant la quantité d'énergie prélevée du véhicule pendant l'utilisation bidirectionnelle par la consommation d'énergie hypothétique. La valeur qui en résulte s'ajoute au kilométrage et s'affiche comme distance totale. Cette distance totale correspond au kilométrage au sens de la garantie complémentaire pour la batterie



haute tension (section C.).

Exemple: Si la quantité d'énergie prélevée de manière bidirectionnelle est de 20 kWh, cela correspond, pour une consommation énergétique hypothétique de 20 kWh/100 km, à une distance virtuelle de 100 km.

- 3.3. La consommation d'énergie hypothétique correspond à la quantité maximale d'énergie consommée par un véhicule dans des conditions d'essai certifiées et défavorables en conduite, ou à une valeur de consommation d'énergie plus élevée définie par le constructeur. La consommation d'énergie hypothétique applicable à un modèle est consultable auprès du partenaire de service de la marque et dans les caractéristiques techniques du modèle de véhicule sur la page d'accueil de la marque.
- 3.4. La quantité d'énergie utilisée dans le cadre de la recharge bidirectionnelle, ainsi que la distance virtuelle qui en résulte et la distance totale parcourue, en tenant compte du kilométrage, sont affichées à bord du véhicule dans les paramètres de service du système d'info-divertissement.

4. PRESTATIONS DU GARANT EN CAS DE RECOURS À LA GARANTIE

Dans le cadre de la rectification des défauts, la garante ou le garant peut également utiliser des composants reconditionnés et stockés, dans la mesure où ceux-ci sont techniquement équivalents à des pièces neuves et compte tenu de l'âge du véhicule. Les composants peuvent présenter une capacité énergétique nette réduite par rapport aux pièces neuves. Dans le cadre de la garantie de durabilité au sens du chiffre C.1, la preneuse ou le preneur de garantie bénéficie, au titre de la rectification, d'au moins la même capacité énergétique nette de la batterie que celle dont disposait sa batterie haute tension avant l'apparition du défaut.

5. EXCLUSION ET LIMITATION DE LA GARANTIE

Une prestation de garantie pour batterie haute tension est exclue si le dysfonctionnement ou la perte excessive de capacité énergétique nette de la batterie est dû au fait que:

- la batterie haute tension a été retirée du véhicule, ouverte de manière non conforme ou n'est plus utilisée en lien avec le véhicule; ou
- les règles d'utilisation, de manipulation et d'entretien du véhicule (en particulier les conseils d'entretien pour la recharge et l'état de charge de la batterie haute tension) contenues dans le manuel d'utilisation fourni avec le véhicule n'ont pas été respectées; ou
- la batterie haute tension a été en contact avec une flamme; ou
- la batterie haute tension a été nettoyée avec un nettoyeur à haute pression ou à jet de vapeur, ou elle a été mise en contact direct avec de l'eau ou des liquides agressifs.

6. VALIDITÉ COMPLÉMENTAIRE DES CONDITIONS DE LA GARANTIE VÉHICULES NEUFS

Par ailleurs, toutes les dispositions de la garantie véhicules neufs s'appliquent également à la batterie haute tension, dans la mesure où elles ne contredisent pas les conditions de garantie spécifiques aux batteries haute tension. S'il est fait référence à un défaut du véhicule, la réglementation doit être comprise comme s'appliquant non seulement à un dysfonctionnement de la batterie haute tension, mais aussi à une perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie dans le domaine d'application du chiffre C.2.

D. GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – GARANTIE MOBILITÉ FAMILLE ID.

Chaque modèle ID. vous permet d'obtenir, dès sa première mise en circulation et pour trois ans, une garantie de mobilité gratuite du constructeur. Ladite garantie couvre l'assistance 24 heures sur 24 en cas

d'immobilisation due à une panne, à un accident, à un acte de vandalisme, à un vol total ou partiel. Pour cela, appelez uniquement le service d'assistance au +41 58 827 66 00.

Veuillez consulter les conditions applicables à cette garantie de mobilité sur www.volkswagen.ch

Avec la garantie de mobilité ID., vous bénéficiez de l'assurance mobilité gratuite Totalmobil à condition que vous respectiez les intervalles de service prescrits par le constructeur/l'importateur. Les travaux d'entretien nécessaires doivent être exécutés par un prestataire de service de la marque agréé en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein. Pour plus d'informations, veuillez consulter Totalmobil.

A. PROLONGATION DE GARANTIE – EXTENSION

La garantie telle que décrite au point A peut être prolongée à titre optionnel et payant. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans les documents de vente.

La prolongation de garantie commence dès l'expiration de la garantie véhicules neufs d'une durée de deux ans de la garante ou du garant, conformément au point A. Par conséquent, elle est valable à partir du début de la troisième année suivant la remise du véhicule par un partenaire de la marque agréé à l'acheteuse initiale ou à l'acheteur initial ou suivant la date de la première immatriculation, en fonction de l'occurrence du premier événement.

La prolongation de garantie peut être souscrite, selon la marque, avec différentes options d'exécution, chacune avec une durée et un kilométrage maximal différents. Elle est disponible sur le site web de la marque concernée.

La prolongation de garantie prend fin avec l'expiration de la durée convenue ou le dépassement

du kilométrage maximal, en fonction de l'occurrence du premier événement.

Les promesses de garantie pour les dommages à la peinture conformément au point B et dus à la perforation par corrosion ainsi que la garantie pour la batterie haute tension conformément au point C ne sont pas concernées par la prolongation de garantie conformément au présent point E.

Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions de la garantie véhicules neufs conformément au chiffre A s'appliquent également à cette prolongation de garantie.

A. PRESTATIONS SPÉCIALES DE L'IMPORTATEUR AMAG IMPORT SA

En complément des garanties décrites ci-dessus, AMAG Import SA accorde à ses clientes et ses clients les garanties suivantes.

TOTALMOBIL

L'assurance mobilité «Totalmobil» débute à la date de l'annonce de vente du véhicule à moteur assuré. L'assurance Totalmobil se prolonge automatiquement et gratuitement jusqu'au prochain service, si les travaux d'entretien prescrits par le constructeur / l'importateur sont effectués par un partenaire de service de la marque agréé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Si votre véhicule devait se trouver inutilisable, veuillez en informer votre assurance mobilité «Totalmobil». Pour cela, appelez uniquement le service d'assistance au +41 (0)848 024 365 – 24 heures sur 24, 365 jours par an en cas de sinistre en Suisse ou au +41 44 846 14 14 à l'étranger (modèles VW ID. +41 58 827 66 00). Vous trouverez l'étendue complète des prestations de l'assurance mobilité sur le site web www.totalmobil.ch. Toutes les nouvelles voitures de tourisme de la marque importées par AMAG Import SA et immatriculées en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein bénéficient de cette offre de prestations complémentaire et exclusive (identification: numéro de commission).

PIÈCES ET ACCESSOIRES

Pour toutes les pièces et tous les accessoires connexes importés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein par AMAG Import SA, pour lesquels aucune garantie n'est fournie conformément au chiffre 1, AMAG Import SA accorde à ses clientes et ses clients la garantie suivante, valable deux ans, couvrant tous les défauts de matériaux et de fabrication.

La durée de la garantie débute à la remise du produit à l'acheteuse initiale ou à l'acheteur initial, la date d'émission de l'original du justificatif d'achat faisant foi.

En présence d'un défaut qui tombe sous couvert de cette garantie, AMAG Import SA fera éliminer le défaut exclusivement par un partenaire de service agréé (rectification). Toutefois, AMAG Import SA se réserve le droit de fournir un nouvel article ou de rembourser le prix de vente au lieu de prendre en charge la réparation.

Les prétentions envers AMAG Import SA dépassant le cadre de la rectification des défauts sont exclues de cette garantie. Toute autre revendication, en particulier en ce qui concerne l'annulation, la réduction, la livraison ultérieure, ainsi que l'indemnisation de dommages directs ou indirects (y compris les dommages consécutifs), est exclue dans les limites autorisées par la loi.

L'usure naturelle du véhicule, c'est-à-dire tout dommage d'une pièce et/ou d'un accessoire dû à l'usure et non à des défauts de matériaux ou de fabrication, est exclue de cette garantie.

Tout droit issu de cette garantie vis-à-vis d'AMAG Import SA est finalement exclu si le défaut s'est produit du fait que:

- › la pièce et/ou l'accessoire ont préalablement fait l'objet d'une réparation, d'une modification, d'une maintenance ou d'un entretien incorrect de la part de la preneuse ou du preneur de garantie elle-même ou lui-même ou d'un tiers qui n'est pas un partenaire de service agréé du groupe Volkswagen, ou
- › les directives relatives à l'utilisation, au montage et au démontage, au raccordement, au traitement et à l'entretien de la pièce et/ou de l'accessoire (par ex. le manuel d'utilisation) n'ont pas été suivies, ou
- › la pièce et/ou l'accessoire ont été endommagés par l'action de tiers ou des conditions externes (p. ex. accident, grêle, inondations), ou
- › la pièce et/ou l'accessoire ont été traités de façon incorrecte ou ont été sursollicités, ou
- › la preneuse ou le preneur de garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut ou
- › la preneuse ou le preneur de garantie n'a pas immédiatement répondu à l'invitation de faire procéder à la rectification du défaut.

Pour les pièces réparées ou livrées ultérieurement dans le cadre de la rectification du défaut ou de la livraison ultérieure, la preneuse ou le preneur de garantie peut faire valoir ses droits à la garantie jusqu'à l'expiration de la période de garantie initiale de la pièce remplacée ou réparée.

Cette garantie ne limite en rien les droits légaux de la preneuse ou du preneur de garantie en qualité d'acheteuse ou d'acheteur de la pièce et/ou de l'accessoire en cas de défauts vis-à-vis de la vendeuse ou du vendeur de la pièce et/ou de l'accessoire, ni les droits éventuels découlant de la loi sur la responsabilité du fait des produits vis-à-vis de la garante ou du garant en qualité de fabricant de la pièce et/ou de l'accessoire, ni d'autres garanties accordées par le fabricant.



Véhicules
Utilitaires

Pack de services Care des marques

Pour tous les véhicules importés par AMAG Import SA de la marque correspondante, AMAG Import SA propose des packs de services relatifs à l'entretien, au remplacement des pièces d'usure et au remplacement des liquides.

De plus amples informations sur la durée et les prestations accordées sont disponibles dans les documents de vente et sous le lien vers le site web de la marque concernée.

La durée du pack de services d'entretien débute à la remise du produit à la cliente initiale ou au client initial, la date d'émission de l'original du justificatif d'achat faisant foi.

Dans le cas d'un entretien, d'un remplacement des pièces d'usure et/ou des liquides qui tombe sous le coup de ce pack de services d'entretien, AMAG Import SA fera effectuer ce service exclusivement par un partenaire de service agréé.

Les prétentions envers AMAG Import SA dépassant le cadre du service convenu sont exclues. Toute autre revendication, en particulier en ce qui concerne l'annulation, la réduction, la livraison ultérieure, ainsi que l'indemnisation de dommages directs ou indirects (y compris les dommages consécutifs), est exclue dans les limites autorisées par la loi.