



Innovation
that excites

NISSAN ASSISTANCE

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip. A semi-transparent graphic is overlaid on the hands, featuring the text "YOU + NISSAN". The word "YOU" is in white on a red rectangular background, followed by a white plus sign, and the word "NISSAN" is in grey on a white rectangular background.

YOU + NISSAN



NISSAN ASSISTANCE

Für Kunden aus der
Clients de
Clienti della

**Schweiz
Suisse
Svizzera**

0800 86 09 00

Aus dem Ausland:
+41 800 86 09 00
Depuis l'étranger:
+41 800 86 09 00
Dall'estero:
+41 800 86 09 00

Für Kunden aus

Österreich

0800 21 53 80

Aus dem Ausland:
+43 190 57 77 77

Contenu

1	GARANTIE PANEUROPÉENNE DES VÉHICULES NISSAN	1
2	NISSAN ASSISTANCE / CGV NISSAN ASSISTANCE	2
2.1	Service basique.....	2
2.2	Prestations supplémentaires.....	2
2.3	Durée du service NISSAN ASSISTANCE (loyalty).....	3
2.4	Clause d'utilisation responsable en cas de batterie Li-ion déchargée/faiblement chargée.....	3
2.5	Limitations:ne sont pas couverts par NISSAN ASSISTANCE:.....	3
2.6	Toujours là pour vous.....	3
2.7	Prestations.....	4
3	SERVICE CLIENTÈLE	7

1. GARANTIE PANEUROPÉENNE DES VÉHICULES NISSAN

La garantie paneuropéenne NISSAN est valide dans les pays européens où sont installés des concessionnaires / réparateurs agréés NISSAN.

GARANTIE PANEUROPÉENNE DES VÉHICULES NISSAN (résumé - informations détaillées sous Le certificat de garantie)

GARANTIE BASIQUE DU VÉHICULE
couvre les pièces non spécifiques au véhicules électriques - voir détails dans le carnet de garantie

GARANTIE DES COMPOSANTS DE LA TRANSMISSION ELECTRIQUE
couvre toutes les pièces de la transmission électrique à l'exception de la batterie Li-ion --
voir détails dans le carnet de garantie

GARANTIE PEINTURE
couvre la peinture de la carrosserie - voir détails dans le carnet de garantie

GARANTIE CONTRE LA PERFORATION CAUSEE PAR LA CORROSION
couvre la perforation de l'intérieur vers l'extérieur - voir détails dans le carnet de garantie

GARANTIE DE PIECES ET ACCESSOIRES D'ORIGINE
couvre toutes les pièces et accessoires d'origine NISSAN - voir détails dans le carnet de garantie

GARANTIE SUR LA BATTERIE (LI-ION) DES VEHICULES ELECTRIQUES
couvre la BATTERIE (LI-ION) des véhicules électriques - voir détails dans le carnet de garantie

SERVICES BASIQUES OFFERTS PAR NISSAN ASSISTANCE
voir détails dans le carnet de garantie & page 2

SERVICES SUPPLEMENTAIRES OFFERTS PAR NISSAN ASSISTANCE
voir pages 2 - 6 pour plus de détails

Valide pour les années ou les kilomètres,
au premier des deux termes échu.

ANNÉES

KILOMÈTRES

Reportez-vous au certificat de
garantie au début de ce carnet
en ce qui concerne la couverture
du véhicule par la garantie

1

8

160.000

Pour les prestations de Nissan Assistance
voir chapitre 2

Note : La garantie paneuropéenne des véhicules électriques NISSAN n'influence pas les droits statutaires de l'acheteur et s'ajoute aux autres dispositions dont bénéficie l'acheteur selon le contrat d'achat.

2. NISSAN ASSISTANCE / CGV NISSAN ASSISTANCE

Pendant la période de validité de la garantie véhicule neuf, vous pouvez bénéficier du service NISSAN ASSISTANCE 24 heures sur 24, toute l'année, dimanches et jours fériés inclus.

Le service NISSAN ASSISTANCE est fourni par un partenaire de NISSAN Europe et est disponible dans les pays suivants :

Albanie, Andorre, Autriche, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France (sauf outre-mer), Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine, Royaume-Uni, Cité du Vatican.

Sous réserve de modification du domaine d'application. L'étendue de la prestation offerte peut varier selon les pays et/ou les régions.

Si la panne se produit dans une enclave ou sur une île **sans** concessionnaire/réparateur NISSAN EV, appartenant à l'un des pays énumérés ci-dessus, le conducteur ne peut bénéficier que du service de base. Si la réparation sur place n'est pas possible, le véhicule est remorqué vers un atelier local.

Si la panne se produit dans une enclave ou sur une île, **avec** un concessionnaire/réparateur NISSAN EV, appartenant à l'un des pays énumérés ci-dessus, le conducteur a droit au Service de base et au Service supplémentaire sur l'île où l'immobilisation s'est produite.

2.1 SERVICE BASIQUE

Pendant la période de validité de la garantie véhicule neuf, si votre véhicule est immobilisé suite à un incident couvert par la garantie, un incident non couvert par la garantie ou un accident, composez le numéro de téléphone imprimé sur le certificat de garantie. Le premier objectif est de déterminer si le problème peut être résolu à partir d'instructions transmises par téléphone. Si la résolution du problème par téléphone s'avère impossible, vous bénéficiez de l'un des deux services basiques suivants

1. Réparation sur place
2. Remorquage jusqu'à un concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques

Le premier objectif est de réparer votre véhicule sur place, et si cela s'avère impossible, votre véhicule sera remorqué jusqu'à

un concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques ou jusqu'à un point de recharge/au domicile (en cas de batterie Li-ion déchargée). Vous pouvez choisir le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques ou le point de recharge/le domicile si ceux-ci sont situés dans un rayon de 100 km du lieu de la panne. Si cette distance est supérieure à 100 km, votre véhicule est remorqué jusqu'au concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques ou au point de recharge le plus proche.

2.2 PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Si votre véhicule est remorqué jusqu'à un concessionnaire / réparateur Nissan véhicules électriques et ne peut pas être réparé dans les 4 heures, vous bénéficiez de l'un des quatre services supplémentaires suivants.

1. Poursuite du voyage:

Début ou poursuite du voyage ou retour au domicile pour le conducteur et les passagers, et retour chez le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques afin de récupérer le véhicule réparé pour le conducteur (ou une personne choisie par le conducteur).

- train / bateau (1ère classe)
- taxi jusqu'à 100 km
- avion (classe économique), si la durée du trajet en train est supérieure à 8 heures.)
- transports publics

Une combinaison des garanties ci-dessus est possible. Par exemple, transports publics locaux entre le concessionnaire véhicules électriques NISSAN qui procède à la réparation et la gare, l'aéroport, l'hôtel, ou la société de location.

2. Véhicule de remplacement:

Jusqu'à réparation du véhicule pour un maximum de trois jours ouvrés avec kilométrage illimité. Lorsque le véhicule doit être remorqué jusqu'à un centre de réparation LiB, vous bénéficiez de 3 jours ouvrés supplémentaires. Les frais de carburant et de péage sont à la charge de l'utilisateur. Dans le cas d'un véhicule de location, le versement d'une caution peut être demandé. Le véhicule de remplacement sera, si possible, du même segment que le véhicule en panne. Un véhicule de remplacement ne peut pas être utilisé à des fins commerciales (par exemple poursuite d'une activité professionnelle).

3. Hébergement:

Si la panne se produit à plus de 100 km du domicile et que vous souhaitez attendre jusqu'à la fin de la réparation du véhicule pour un maximum de trois jours ouvrés dans un hôtel 3 étoiles, petit déjeuner compris pour le conducteur et les passagers.

4. Rapatriement:

Si, suite à une panne survenue à l'étranger ou à une distance supérieure à 500 km de votre domicile dans le même pays, le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 3 jours ouvrés suivant son arrivée chez le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques, le rapatriement du véhicule / du conducteur / des passagers / des bagages peut être organisé si nécessaire. Dans ce cas, le rapatriement doit être organisé dans un délai de 4 jours ouvrés après l'arrivée du véhicule chez le concessionnaire / réparateur NISSAN

véhicules électriques. S'il ne peut pas être réparé dans un délai de 3 jours ouvrés, le rapatriement peut être combiné à l'un des trois services mentionnés ci-dessus si nécessaire.

2.3 DURÉE DU SERVICE NISSAN ASSISTANCE (LOYALTY)

Si vous faites effectuer l'entretien de votre véhicule chez un concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques, vous bénéficiez du service NISSAN Assistance jusqu'à la prochaine maintenance planifiée. Vous continuez, par conséquent, de bénéficier de la même couverture décrite dans les chapitres précédents. Pour plus d'informations, veuillez contacter le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques le plus proche.

2.4 CLAUSE D'UTILISATION RESPONSABLE EN CAS DE BATTERIE LI-ION DÉCHARGÉE/FAIBLEMENT CHARGÉE

Pendant la période de droit au service NISSAN Assistance, le nombre de services NISSAN Assistance résultant d'une batterie Li-ion déchargée ou faiblement chargée dépend de l'utilisation responsable du véhicule :

- A - En cas de non-démarrages répétés ayant des causes plausibles, les services NISSAN Assistance seront fournis.
- B - En cas de non-démarrages répétés (par le même conducteur) sans causes plausibles, les services NISSAN Assistance ne seront pas fournis.

Le prestataire des services NISSAN Assistance sera en mesure de porter un jugement équitable fondé sur les meilleures pratiques.

2.5 LIMITATIONS: NE SONT PAS COUVERTS PAR NISSAN ASSISTANCE:

- les incidents se produisant suite à une conduite tout-terrain
- les incidents résultant d'un cas de force majeure
- les incidents survenus pendant une participation à des compétitions, rallyes et courses
- les dommages aux marchandises, les blessures physiques ou la perte de revenus découlant d'une panne
- les incidents causés par une action intentionnelle ou un manque extrême de soin de la part du conducteur ou des passagers
- les frais dont le client devrait normalement s'acquitter en cas de déplacement, les assurances, les péages, les frais de stationnement, les repas, etc.

2.6 TOUJOURS LÀ POUR VOUS

En cas de panne ou d'accident avec votre véhicule, NISSAN Assistance vous offre de nombreuses prestations, 24 heures sur 24, dans presque toute l'Europe. Nous désirons que vous puissiez poursuivre votre trajet dans les meilleurs délais. Nous essayons donc de réparer votre véhicule directement sur place. Si cela n'est pas possible, nous proposons d'autres services pour vous aider rapidement et aisément.

Qu'entend-on par pannes et accidents?

Une panne est une défaillance subite et imprévisible du véhicule, causée par la défaillance de composants mécaniques ou électriques, entraînant une immobilisation immédiate du véhicule ou une interdiction d'entreprendre ou de poursuivre le trajet en raison de l'allumage d'un témoin d'avertissement du niveau d'huile, du liquide de refroidissement ou du liquide des freins. Un accident est un incident au cours duquel le véhicule est brusquement et directement mis hors d'état de marche par une influence mécanique externe.

Les cas ci-dessous ne sont pas considérés comme panne ou accident:

- Lorsque le véhicule est rappelé au garage par une campagne de rappel
- Maintenance régulière ou autre
- En cas de détection d'un défaut sur le véhicule par le garage
- En cas de défaillances causées par le montage ultérieur d'accessoires ou de pièces de qualité inférieure aux accessoires ou aux pièces d'origine NISSAN
- Dans le cadre de visite normale au garage
- En cas d'actes de vandalisme, d'incendie ou de vol
- En cas de force majeure
- Si le véhicule a été engagé dans des courses

Note sur les frais de réparation:

Les réparations plus poussées à la suite d'une panne ou d'un accident sont normalement payantes si elles ne sont pas couvertes par une garantie ou une prise en charge des réparations ou une assurance.

Comment faire pour profiter des prestations de NISSAN Assistance?

Veillez contacter directement NISSAN Assistance en appelant le numéro d'urgence gratuit de NISSAN Assistance qui se trouve sur la page de garde pour obtenir une assistance adaptée à votre situation.

Si le n° d'urgence n'est pas accessible depuis le réseau fixe local ou le réseau mobile, veuillez utiliser le numéro de téléphone sur le réseau fixe également présent sur la page de garde.

Si le véhicule NISSAN n'est pas le vôtre, mais un véhicule de location, nous vous conseillons de contacter d'abord votre agence de location. Les utilisateurs de véhicules de location NISSAN n'ont droit qu'aux prestations de dépannage et de remorquage.

Il en va de même pour les véhicules d'auto-école et les taxis. Pendant leur utilisation commerciale. En cas de l'utilisation privée, les véhicules d'auto-école sont ainsi que les taxis, l'ensemble des prestations est applicable. Veuillez fournir les informations suivantes au téléphone, afin d'assurer un traitement rapide et sans problème afin de faciliter le processus:

- Votre nom
- Kilométrage
- Numéro de châssis
- Emplacement du véhicule
- Numéro d'immatriculation
- Type de panne
- Date de la première immatriculation

2.7 PRESTATIONS

1. Dépannage et assistance accident

Si votre véhicule est hors d'état de marche pour cause de panne ou d'accident, NISSAN Assistance organise une remise en état de marche la plus rapide possible de votre véhicule sur place et prend en charge les frais de l'intervention, plus le trajet et le matériel de bord embarqué sur le véhicule de dépannage.

S'il n'est pas possible de réparer sur place votre véhicule, il sera gratuitement remorqué jusqu'au garage NISSAN le plus proche. Pour la NISSAN GT-R, le transport s'effectue jusqu'au NISSAN High Performance Center le plus proche.

À votre demande, le véhicule peut être transporté à un garage NISSAN de votre choix si celui-ci n'est pas distant de plus de 100 km du lieu de panne ou d'accident.

Dans des cas exceptionnels, votre véhicule sera transporté à un garage spécialisé, par ex. en cas de panne dans un pays d'Europe sans partenaire NISSAN.

2. Prestations supplémentaires

Les prestations supplémentaires suivantes peuvent uniquement être revendiquées dans le cadre d'une assistance de dépannage ou d'accident organisée par NISSAN Assistance.

2.1. Poursuite du trajet

Si le dépannage ou la réparation de l'accident après remorquage au garage dure plus de 4 heures, vous pouvez choisir parmi les prestations suivantes:

2.1.1 Véhicule de remplacement

Poursuite du trajet avec un véhicule de remplacement mis à disposition par NISSAN Assistance. Vous pouvez utiliser le véhicule pour la durée de la réparation, cependant 3 jours ouvrables au plus (plus les jours de week-end et/ou jours fériés intermédiaires). Les frais du véhicule de remplacement sont pris en charge par NISSAN Assistance.

La prise en charge des frais ne couvre pas les éventuelles assurances supplémentaires, les redevances routières ou de parking, l'équipement supplémentaire ou les dépenses pour les moyens d'exploitation, en particulier le carburant. La présentation d'une carte de crédit en tant que caution est généralement requise pour la mise à disposition d'un véhicule de remplacement.

Si possible, un véhicule de remplacement similaire sera procuré par NISSAN Assistance. Cependant, il n'existe aucun droit de revendication d'un certain type ou d'une certaine catégorie pour le véhicule de remplacement.

Les conducteurs de véhicules utilitaires NISSAN (Cabstar, Atleon, Interstar, NV400, NT400, NT500) ont droit à la mise à disposition d'un véhicule de tourisme pour la poursuite du trajet. Les voitures d'auto-école et les taxis ont également droit à un véhicule de remplacement, mais pas pour un usage commercial.

Respecter les éventuelles restrictions d'usage du véhicule de remplacement. Le véhicule de remplacement doit être retourné à son lieu de réception.

2.1.2 Trajet par train/bateau

En alternative à un véhicule de remplacement, vous pouvez avec vos passagers poursuivre votre trajet par le train ou le bateau en 1^{re} classe.

2.1.3 Avion

Si le trajet par train/bateau dure plus de 8 heures, il est possible de poursuivre le voyage en avion (classe Eco).

2.1.4 Taxi ou moyen de transport public

Si votre destination se trouve à moins de 100 km du lieu de panne, vous pouvez aussi continuer le trajet en taxi ou avec les transports publics.

Les frais de voyage ci-dessus seront remboursés par NISSAN Assistance sur présentation des factures originales jusqu'à un montant de max. CHF 1000.- par passager du véhicule. Les frais de transfert du garage agréé NISSAN effectuant la réparation jusqu'à la gare, l'aéroport, l'hôtel ou l'agence de location sont compris.

2.2. Hébergement dans un hôtel

Cependant, si vous préférez attendre la fin de la réparation au lieu d'opter pour un véhicule de remplacement ou une autre option de poursuite du trajet, vous pouvez loger aux frais de NISSAN Assistance dans un hôtel 3 étoiles (ou de catégorie similaire).

Cette option est disponible si le lieu de la panne est à plus de 100 km de votre domicile ou de votre destination.

Les frais d'hébergement (y compris petit déjeuner) seront pris en charge pour la durée de la panne du véhicule et jusqu'à l'achèvement

de la réparation, cependant au plus pour trois nuits et jusqu'à un montant de CHF 180.- par personne et par nuit. Cette prestation s'applique uniquement aux pannes couvertes par la garantie ou en cas d'accident.

2.3. Récupération/retour du véhicule

Pour la récupération de votre véhicule sur le lieu de réparation par une personne autorisée, NISSAN Assistance prend en charge les frais d'un ticket de train de 1^{re} classe. Si la durée du trajet en train excède 8 heures, les frais de vol en classe éco seront remboursés. La prise en charge des frais s'applique à une personne jusqu'à un montant de CHF 1000.-.

Vous pouvez aussi louer un véhicule sans dépasser le budget d'un ticket de train ou d'avion. En outre, l'équipe NISSAN Pan Europe Service peut à son entière discrétion effectuer elle-même la récupération du véhicule jusqu'à la hauteur des frais de récupération au lieu de la confier à la personne autorisée.

2.4. Transport de retour du véhicule (rapatriement)

NISSAN Assistance peut organiser le transport de retour jusqu'à votre partenaire NISSAN à votre domicile si la réparation requise pour la remise en état de marche du véhicule n'est pas possible à l'étranger. La décision relative à la nécessité et le moment du transport de retour sont la compétence de NISSAN Assistance. Les frais de rapatriement seront pris en charge jusqu'à la valeur actuelle du véhicule. Cette prestation ne s'applique pas si le véhicule est immatriculé en dehors de la Suisse ou de la

principauté du Liechtenstein.

Si, suite à une panne survenue à l'étranger ou à une distance supérieure à 500 km de votre domicile dans le même pays, le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 3 jours ouvrés suivant son arrivée chez le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques, le rapatriement du véhicule / du conducteur / des passagers / des bagages peut être organisé si nécessaire. Dans ce cas, le rapatriement doit être organisé dans un délai de 4 jours ouvrés après l'arrivée du véhicule chez le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques. S'il ne peut pas être réparé dans un délai de 3 jours ouvrés, le rapatriement peut être combiné à l'un des trois services mentionnés ci-dessus si nécessaire.

2.5. Envoi de pièces de rechange

Si dans le cadre d'une réparation à l'étranger (en Europe), une pièce de rechange n'est pas disponible sur place, NISSAN Assistance organise au besoin son acquisition et prend en charge les frais d'envoi sur le lieu de la panne.

Cette prestation ne s'applique pas aux véhicules immatriculés en dehors de la Suisse ou de la principauté du Liechtenstein.

Quoi d'autre doit être respecté avec NISSAN Assistance ?

D'une manière générale, seules les prestations organisées ou autorisées par NISSAN Assistance seront prises en charge.

Dans des cas isolés, il peut arriver que la mise en oeuvre des prestations de NISSAN Assistance vous occasionne des dépenses. Celles-ci vous seront remboursées contre présentation des

factures ou des bons de caisse originaux en cas de mise en oeuvre justifiée.

NISSAN Assistance s'autorise à refuser ou annuler l'exécution de prestations si l'incident a été provoqué volontairement ou par négligence grave du conducteur ou des passagers.

La prise en charge des frais de déplacement, par ex. de restauration, carburant, assurances, redevances routières, de parking et de téléphone, ainsi que les éventuels frais consécutifs d'une panne ou d'un accident, par ex. perte de valeur ou diminution, pertes d'usage et de recettes, est exclue.

NISSAN Assistance se réserve le droit de modifier l'étendue des prestations sans préavis ni communication séparée.

3. SERVICE CLIENTÈLE

REMARQUE: ENTRETIEN PÉRIODIQUE

La réalisation des opérations d'entretien périodique est impérative pour bénéficier de la garantie. Elles doivent être effectuées conformément au programme d'entretien recommandé par NISSAN. Des opérations d'entretien supplémentaires peuvent être nécessaires si le climat et les conditions atmosphériques, les types de route, l'utilisation du véhicule et les habitudes de conduite les rendent nécessaires. Tout dommage ou panne lié à l'absence de maintenance requise ou à une maintenance inappropriée n'est pas couvert par la garantie.

NISSAN et votre concessionnaire agréé NISSAN véhicules électriques tiennent plus que tout à ce que vous soyez entièrement satisfait de votre véhicule électrique NISSAN.

Nous accordons toute notre attention à tout problème survenant pendant ou après la période couverte par la garantie. En cas de problème n'ayant pas été traité efficacement par le concessionnaire / réparateur NISSAN véhicules électriques, nous vous demandons de :

ÉTAPE 1

Contacter en premier lieu le chef de service concerné chez votre concessionnaire afin de lui donner l'opportunité de résoudre votre problème.

ÉTAPE 2

Si le traitement du problème ne vous donne pas satisfaction, contacter le directeur général ou le responsable de la concession pour demander son intervention personnelle.

ÉTAPE 3

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses reçues, nous vous demandons de contacter le service clientèle NISSAN :

Autriche :

- En ligne :

En remplissant le formulaire de contact en ligne disponible à l'adresse suivante :
<https://www.nissan.at/kundenservice/kontakt.html>

- Par téléphone :

Tel.: 0800 21 53 80

Depuis l'étranger : +43 1 905 77 777

Le centre d'assistance clientèle est normalement ouvert entre :

Lundi-Vendredi 9:00 - 17:00

Heure locale

- Par courrier/courriel :

NISSAN Austria
Astara Mobility Austria GmbH
Wienerbergstrasse 9/1/2
1100 Wien
info.nissan.at@astara.com

Suisse :

- En ligne :

En remplissant le formulaire de contact en ligne disponible à l'adresse suivante :
<https://fr.nissan.ch/service-clients/contact.html>

- Par téléphone :

Tel.: 0800 86 09 00

Depuis l'étranger : +41 800 86 09 00

Le centre d'assistance clientèle est normalement ouvert entre :

Lundi-Vendredi 9:00 - 17:00

Heure locale

- Par courrier/courriel :

NISSAN SWITZERLAND
Astara Mobility Switzerland AG
Richtiplatz 5
8304 Wallisellen
info.nissan.ch@astara.com

NISSAN AUSTRIA

ASTARA MOBILITY AUSTRIA GMBH
Wienerbergstrasse 9/1/2
A-1100 Wien
www.nissan.at

NISSAN SWITZERLAND

ASTARA MOBILITY Switzerland AG
Richtiplatz 5
CH-8304 Wallisellen
www.nissan.ch