

## Nissan Assistance – Conditions Générales

Pendant la période de garantie du véhicule neuf, ou si vous êtes éligible à la Garantie Nissan Privilège (sous réserve des Conditions Générales de la Garantie Nissan Privilège), vous pouvez bénéficier du service Nissan Assistance, 24h/24, 7j/7, y compris les dimanches et jours fériés, conformément aux conditions de la garantie applicable. Le service Nissan Assistance est fourni par le prestataire IMA (Inter Mutuelles Assistance), prestataire de NWE. L'utilisation du service Nissan Assistance pendant la garantie du véhicule neuf ne nécessite pas que l'entretien et les réparations soient effectués chez un concessionnaire/réparateur NISSAN. Il est disponible dans les pays suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Cité du Vatican, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France\*, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Moldavie, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine.

\* sauf : territoires français d'outre-mer.

Si la panne se produit dans une enclave ou sur une île où aucun concessionnaire / réparateur NISSAN n'est présent, et appartenant à l'un des pays listés ci-dessus, le conducteur bénéficie uniquement du service de base. Si une réparation sur place est impossible, le véhicule est remorqué jusqu'à un atelier local. Si la panne se produit dans une enclave ou sur une île où un concessionnaire / réparateur NISSAN est présent et appartenant à l'un des pays listés ci-dessus, le conducteur bénéficie du service de base ainsi que d'un service supplémentaire sur l'île où l'immobilisation a eu lieu.

### Article 1. Service de base

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 suivants :

1. Réparation sur place
2. Remorquage jusqu'au concessionnaire / réparateur NISSAN

Si votre véhicule ne peut pas être réparé sur place, il sera remorqué jusqu'à concessionnaire / réparateur NISSAN. Vous pouvez choisir le concessionnaire / réparateur NISSAN si celui-ci se trouve dans un rayon de 100 km du lieu de la panne. S'il se trouve à plus de 100 km, votre véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire / réparateur NISSAN le plus proche.

### Article 2. Services supplémentaires

Si votre véhicule est remorqué jusqu'à un concessionnaire / réparateur NISSAN et ne peut pas être réparé dans les 4 heures suivant l'arrivée chez le

concessionnaire / réparateur NISSAN, vous bénéficiez de l'un des quatre services supplémentaires suivants.

#### 1. Poursuite du trajet :

Début ou poursuite du voyage ou retour au domicile pour le conducteur et les passagers, et retour chez le concessionnaire / réparateur NISSAN 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

Il est possible de combiner les moyens de transport indiqués ci-dessus. Les frais liés au transport local entre le concessionnaire / réparateur NISSAN où le véhicule peut être réparé et la gare, l'aéroport, l'hôtel, l'agence de location de voitures sont couverts.

#### 2. Véhicule de remplacement :

Jusqu'à réparation du véhicule pour un maximum de trois jours ouvrés avec kilométrage illimité. 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.

Le véhicule de remplacement est destiné à un usage privé uniquement et ne peut être utilisé dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale.

#### 3. Hébergement :

Si la panne se produit à une distance > 100 km du domicile et que vous souhaitez attendre la fin de la réparation du véhicule. Jusqu'à 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 > 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, le rapatriement du véhicule non réparé / 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. S'il est impossible de prévoir en l'espace d'une journée qu'un véhicule ne pourra 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.

### Article 3. Limitations

Le service NISSAN ASSISTANCE ne couvre pas :

- les incidents se produisant lors de la conduite tout-terrain
- les incidents résultant d'un cas de force majeure

## **Nissan Assistance – Conditions Générales**

- les incidents survenus pendant une participation à une compétition, rallye ou course.
- les dommages aux marchandises, les blessures physiques ou la perte de revenus découlant d'une immobilisation
- 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 comme le carburant, les assurances, les péages, les frais de stationnement, les repas, etc.

### **Article 4. Modifications**

NISSAN WEST EUROPE SAS peut modifier les Conditions générales de NISSAN ASSISTANCE à tout moment, ainsi que notamment y mettre un terme.

En cas de conflit entre les conditions générales de Nissan Assistance et le livret de garantie et registre de maintenance, ce dernier prévaut.