



Conditions générales garantie

CHAMP D'APPLICATION

- 1 Volkswagen AG, en qualité de garant, accorde à ses clients (preneurs de garantie) la garantie de deux ans décrite ci-dessous pour les véhicules neufs, ainsi que pour les pièces d'origine Volkswagen et les accessoires d'origine Volkswagen en ce qui concerne tous les défauts de matériaux et de fabrication.

La garantie ne s'applique pas pour les services numériques gratuits et payants qui peuvent être activés ultérieurement par le biais des interfaces numériques (par exemple «Car-Net», «We Connect», «We Connect Go», «VW Connect» et autres services «Volkswagen We»). Pour ceux-ci, des conditions de garantie particulières s'appliquent.

Le droit à la garantie exige que l'entrée en vigueur et le début de la période de garantie de deux ans soient consignés dans le carnet d'entretien ou par voie numérique dans le système du garant par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé. Une autre condition préalable pour bénéficier de cette garantie est que tous les travaux d'entretien aient été effectués conformément aux spécifications du garant et inscrits dans les documents officiels du garant. Dans le cas contraire, le garant se verra libéré des obligations listées dans cette garantie. Ce dernier point ne s'applique cependant pas à la seule condition que le preneur de garantie prouve que le non-respect de ces spécifications n'est pas à l'origine de la demande au titre de la garantie.

- 2 La période de garantie débute avec la remise du véhicule par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé au premier acheteur ou avec la date de la première immatriculation, en fonction de l'occurrence du premier événement. Indépendamment de cela, la période de garantie débute lorsque le véhicule est livré, immatriculé ou utilisé par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein ou sur le territoire de l'Espace économique européen (EEE). La durée de la garantie pour les pièces d'origine Volkswagen et les accessoires d'origine Volkswagen débute avec l'achat ou le montage de la pièce.

ÉTENDUE DE LA GARANTIE

- 3 En présence d'un défaut qui tombe sous couvert de cette garantie, le garant fera éliminer gratuitement le défaut par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé (retouche).
- 4 Les prétentions envers le garant dépassant le cadre de la retouche 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 retouche. Les prétentions fondées sur un comportement intentionnel ou sur une négligence grave de la part du garant, de ses auxiliaires d'exécution et de ses représentants légaux ainsi que les prétentions fondées sur une atteinte à l'intégrité physique ou à la santé n'en sont pas affectées.



IMPACT SUR LES AUTRES DROITS

- 5 Cette garantie ne limite en rien les droits légaux du preneur de garantie en qualité 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 vis-à-vis du garant en qualité de constructeur du véhicule, ni d'autres garanties accordées par le garant.

Les droits éventuels du preneur de garantie qui tombent sous le coup de l'assurance mobilité «Totalmobili!» restent inchangés.

6

EXCLUSION DE LA GARANTIE

- 7 L'usure naturelle, c'est-à-dire l'usure normale du véhicule qui n'est pas causée par des défauts de matériaux ou de fabrication, et les dommages consécutifs causés par l'usure naturelle sont exclus de cette garantie.
- 8 Les superstructures, les installations et les aménagements étrangers, ainsi que les défauts du véhicule qui leurs 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.
- 9 Si le véhicule est livré ou immatriculé dans une autre région que la Suisse, la Principauté de Liechtenstein ou l'EEE, la garantie ne s'applique pas.
- 10 Tout droit issu de cette garantie vis-à-vis du garant est finalement exclu si le défaut s'est produit du fait que:
- le véhicule a fait l'objet d'une réparation, d'une maintenance ou d'un entretien incorrect de la part du preneur de garantie lui-même ou d'un tiers, sauf si cela a été fait dans le cadre d'une prestation de garantie par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé, ou
 - les directives relatives à l'utilisation, au traitement et à l'entretien du véhicule (par exemple manuel d'utilisation) n'ont pas été suivies, ou
 - le véhicule a été endommagé par l'action de tiers ou par des influences externes (par exemple accident, grêle, inondations), ou
 - le véhicule comporte des pièces montées ultérieurement dont l'utilisation n'a pas été autorisée par le garant ou si le véhicule a été transformé à l'encontre des prescriptions du garant (par exemple tuning), ou
 - le véhicule a été traité de façon incorrecte ou a été sursollicité, par exemple lors d'une compétition de sport automobile ou d'une surcharge, ou
 - le preneur de garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut, ou
 - le preneur de garantie n'a pas immédiatement répondu à l'invitation de faire procéder à la retouche.



**Véhicules
Utilitaires**

GESTION DE LA GARANTIE

- 11 Les droits découlant de la présente garantie peuvent exclusivement être exercés auprès des partenaires de service VW Véhicules Utilitaires agréés en Suisse, dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que sur le territoire de l'EEE.
- 12 Le plan entretien dûment rempli (numérique ou physique) est à présenter.
- 13 Dans le cadre de la retouche, le garant peut décider à son entière discrétion soit de remplacer la pièce défectueuse, soit de la réparer. Les pièces remplacées sont la propriété du garant.
- 14 En raison de la garantie VW Véhicules Utilitaires, le preneur de garantie peut faire valoir des droits de garantie pour les pièces montées, peintes ou réparées dans le cadre de la retouche, et ce, jusqu'à l'expiration de la période de garantie.
- 15 Si le véhicule est inutilisable en raison d'un défaut, le preneur de garantie est obligé de prendre contact avec le partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé le plus proche. Celui-ci décide si les travaux nécessaires peuvent être exécutés sur place ou dans son entreprise VW Véhicules Utilitaires.

TRANSFERT DE LA GARANTIE

- 16 En cas de vente du véhicule, le garant accepte le transfert du contrat de garantie au nouvel acquéreur. Le nouvel acquéreur se substitue 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.

GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – CARROSSERIE ET PEINTURE

En complément de la garantie VW Véhicules Utilitaires présentée ci-dessus, 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, dix ou douze ans, selon le modèle, contre la perforation par corrosion. On entend ici par perforation par corrosion toute perforation de la tôle de la carrosserie partant de l'intérieur du véhicule (corps creux) et se dirigeant vers l'extérieur. Vous trouverez de plus amples informations sur www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch

Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions de la garantie VW Véhicules Utilitaires indiquées ci-dessus (champ d'application, début de la garantie, étendue de la garantie, exclusion et gestion de la garantie, etc.) s'appliquent à cette garantie peinture et carrosserie.



GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – BATTERIE HAUTE TENSION PHEV¹ ET BEV²

Garantie de durabilité pour véhicules BEV et PHEV

Le garant fournit à 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 ci-dessous) ainsi que la batterie mHEV 48V pour maintenir la tension à bord.

Garantie relative à la capacité énergétique nette de la batterie pour les véhicules BEV

En complément, le garant fournit à 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 huit ans ou pour un kilométrage de 160 000 km, en fonction de l'occurrence du premier événement:

Si une mesure de la capacité énergétique de la batterie effectuée chez un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires 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'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 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.

S'il y a une perte excessive de la capacité énergétique nette de la batterie conformément au paragraphe ci-dessus, celle-ci doit être éliminée gratuitement pour le client, si nécessaire à l'aide de composants de batterie haute tension reconditionnés, de sorte que la batterie atteigne à nouveau au minimum la capacité énergétique nette suivante:

- pour un kilométrage maximal de 60 000 km ou trois ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 78% de la valeur initiale;
- pour un kilométrage maximal de 100 000 km ou cinq ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 74% de la valeur initiale;
- pour un kilométrage maximal de 160 000 km ou huit ans après la première livraison, en fonction de l'occurrence du premier événement: 70% de la valeur initiale.



**Véhicules
Utilitaires**

Exemple: si la capacité énergétique nette de la batterie d'un véhicule âgé de quatre 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.

Exclusion et limitations 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.

Par ailleurs, toutes les dispositions de la garantie véhicule neuf s'appliquent également à la batterie 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 comme mentionné ci-dessus.

¹⁾ Plug-in Hybrid Electric Vehicle

²⁾ Battery Electric Vehicle

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 sur www.volkswagen-nutzfahrzeuge.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'importatrice. Les travaux de service nécessaires doivent être exécutés par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires autorisé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Pour plus d'informations, veuillez consulter Totalmobil.



**Véhicules
Utilitaires**

PRESTATIONS SPÉCIALES DE L'IMPORTATRICE AMAG IMPORT SA

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

PROLONGATION DE GARANTIE 1 an ou max. 100'000 km / Crafter et Amarok 3 ans ou max. 200'000 km

La prolongation de garantie commence immédiatement à la suite de la durée de deux ans de la garantie véhicule neuf du garant (décrite au chiffre 1); cela signifie qu'elle est valable à partir du début de la troisième année suivant la remise du véhicule par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé à l'acheteur initial ou suivant la date de la première immatriculation, en fonction de l'occurrence du premier événement.

La prolongation de garantie prend fin avec l'expiration de la durée susmentionnée (1 an ou 3 ans) ou avec le dépassement du kilométrage maximal (100'000 ou 200'000 km), en fonction de l'occurrence du premier événement.

Pour une pièce montée ou réparée dans le cadre d'une prestation de garantie, le preneur de garantie peut invoquer des prétentions au titre de la garantie jusqu'à l'expiration de la période de garantie.

Les promesses de garantie pour les dommages à la peinture et dus à la perforation par corrosion ainsi que la garantie pour la batterie haute tension ne sont pas concernées par la prolongation de garantie.

Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions de la garantie VW Véhicules Utilitaires indiquées ci-dessus (champ d'application, début de la garantie, étendue de la garantie, exclusion et gestion de la garantie, etc.) s'appliquent à cette prolongation de garantie.

TOTALMOBIL

L'assurance mobilité «Totalmobil» débute à la date de l'annonce de vente du véhicule à moteur assuré. Elle se prolonge automatiquement et gratuitement jusqu'au prochain entretien, lorsque les travaux d'entretien prescrits par le constructeur / l'importatrice sont effectués par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires 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 si le sinistre est survenu en Suisse, ou +41 44 846 14 14 s'il est survenu à l'étranger. Les deux numéros sont disponibles 24 heures sur 24 et 365 jours par an. Vous pouvez retrouver l'étendue complète des prestations de l'assurance mobilité sur le site web www.totalmobil.ch/fr.html. Toutes les nouvelles voitures de tourisme VW Véhicules Utilitaires 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). À l'exception



**Véhicules
Utilitaires**

de la famille ID. en raison de la plateforme modulaire d'électrification (MEB) des marques Volkswagen et VW Véhicules Utilitaires.

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 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'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 (retouche). 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 retouche 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 du preneur de garantie 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 l'entretien de la pièce et/ou de l'accessoire (par exemple 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 influences externes (par exemple accident, grêle, inondations), ou
- la pièce et/ou l'accessoire ont été traités de façon incorrecte ou ont été sursollicités, ou
- le preneur de garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut, ou
- le preneur de garantie n'a pas immédiatement répondu à l'invitation de faire procéder à la retouche.



**Véhicules
Utilitaires**

Pour les pièces réparées ou livrées ultérieurement dans le cadre de la retouche ou de la livraison ultérieure, 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 du preneur de garantie en qualité d'acheteur de la pièce et/ou de l'accessoire en cas de défauts vis-à-vis 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 du garant en qualité de fabricant de la pièce et/ou de l'accessoire, ni d'autres garanties accordées par le fabricant.

Pack de services ENTRETIEN

Pour tous les véhicules de la marque VW Véhicules Utilitaires importés par AMAG Import SA, celle-ci accorde des paquets de prestations de service concernant l'entretien, le remplacement des pièces d'usure et le remplacement des liquides.

De plus amples informations sur la durée et les prestations accordées sont disponibles dans les documents de vente et sur www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch

La durée du pack de services d'entretien débute à la remise du produit 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.