



Conditions générales garantie

CHAMP D'APPLICATION

- 1 Volkswagen AG, en tant que garant, accorde à ses clients (bénéficiaires de la garantie) la garantie de deux ans décrite ci-dessous pour les véhicules neufs sortis d'usine, 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 main-d'œuvre.

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»). Des dispositions de garantie distinctes s'appliquent dans ce cas.

Pour faire valoir la garantie, il faut que l'entrée en vigueur et le début de la durée de cette garantie de deux ans aient été documentés par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé dans le carnet d'entretien ou sous forme numérique dans le système du garant. Une autre condition pour une prestation au titre de cette garantie est que tous les travaux d'entretien aient été effectués conformément aux instructions du garant et inscrits dans les documents officiels du garant. Dans le cas contraire, le garant sera libéré de ses obligations au titre de la présente garantie. Ce dernier point ne s'applique pas, sauf si le titulaire de la garantie prouve que le non-respect de ces directives n'a pas causé le cas de garantie.

- 2 La durée de la garantie commence à partir de la remise du véhicule par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé à l'acheteur initial ou à partir de la date de la première immatriculation, selon l'événement qui se produit en premier. Indépendamment de cela, la durée de la garantie commence à courir lorsque le véhicule est livré, immatriculé ou utilisé par un partenaire agréé de la marque 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 commence au moment de la vente ou du montage de la pièce.

ÉTENDUE DE LA GARANTIE

- 3 En présence d'un défaut couvert par la présente garantie, le garant fera réparer gratuitement le défaut exclusivement par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé (réparation).
- 4 Toute réclamation à l'encontre du garant allant au-delà de la réparation est exclue de la présente garantie. En particulier, cette garantie ne couvre pas les droits à la livraison d'un véhicule sans défaut (livraison de remplacement). Il en va de même pour les demandes d'indemnisation telles que la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, les dommages et intérêts ou le remboursement des dépenses vaines. Cela vaut également lorsqu'un défaut ne peut définitivement pas être éliminé par une réparation. Les droits résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave du garant et de ses auxiliaires d'exécution et représentants légaux ainsi que les droits résultant d'une atteinte à l'intégrité physique ou à la santé ne sont pas affectés par cette disposition.



IMPACT SUR LES AUTRES DROITS

- 5 Cette garantie ne limite pas les droits légaux du titulaire de la garantie en tant qu'acheteur du véhicule en cas de défauts vis-à-vis du vendeur du véhicule et les éventuels droits issus de la loi sur la responsabilité du fait des produits vis-à-vis du garant en tant que fabricant du véhicule ainsi que les garanties accordées par ailleurs par le garant.
- 6 Les droits éventuels du titulaire de la garantie découlant de l'assurance mobilité "Totalmobil" ne sont pas affectés par cette disposition.

EXCLUSION DE LA GARANTIE

- 7 L'usure naturelle, c'est-à-dire l'usure habituelle du véhicule qui n'est pas due à un défaut de matériau ou de main-d'œuvre, et les dommages consécutifs à l'usure naturelle sont exclus de cette garantie.
- 8 Les superstructures et les aménagements extérieurs, ainsi que les défauts du véhicule causés par ces derniers, ne sont pas couverts par cette garantie. Il en va de même pour les accessoires qui n'ont pas été installés et/ou livrés en usine.
- 9 Si le véhicule est livré ou immatriculé dans un territoire autre que la Suisse, la Principauté de Liechtenstein ou le territoire de l'Espace économique européen, la garantie ne peut pas être invoquée.
- 10 Enfin, toute réclamation à l'encontre du garant au titre de la présente garantie est exclue si le défaut résulte de ce que:
- le véhicule a été préalablement réparé de manière inappropriée, entretenu ou soigné de manière inappropriée par le titulaire de la garantie lui-même ou par un tiers, à moins que cela n'ait été fait dans le cadre d'une prestation de garantie par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires ou
 - les prescriptions 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 des tiers ou des influences extérieures (par exemple accident, grêle, inondation) ou
 - des pièces dont l'utilisation n'a pas été autorisée par le donneur de garantie ont été ajoutées ou montées sur le véhicule ou le véhicule a été modifié d'une manière non autorisée par le donneur de garantie (par exemple Tuning) ou
 - le véhicule a été traité de manière inappropriée ou a été soumis à des contraintes excessives, par exemple lors d'activités sportives motorisées des compétitions ou par surcharge, ou
 - le titulaire de la garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut ou
 - le titulaire de la garantie n'a pas immédiatement l'occasion de réparer le dommage, malgré une demande en ce sens a donné.



**Véhicules
Utilitaires**

GESTION DE LA GARANTIE

- 11 Les droits découlant de cette garantie ne peuvent être exercés qu'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 de service dûment rempli (numérique ou physique) doit être présenté.
- 13 Dans le cadre de la réparation, le garant peut, à sa discrétion, soit remplacer la pièce défectueuse, soit la réparer. Les pièces remplacées deviennent la propriété du garant.
- 14 Pour les pièces montées, peintes ou réparées dans le cadre de la réparation, le bénéficiaire de la garantie peut faire valoir des droits de garantie sur la base de la garantie marque jusqu'à l'expiration de la période de garantie du véhicule.
- 15 Si le véhicule est hors d'usage en raison d'un défaut, le titulaire de la garantie est tenu de prendre contact avec le partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé le plus proche et prêt à intervenir. Celui-ci décide si les travaux nécessaires doivent être effectués sur place ou dans son entreprise VW Véhicules Utilitaires.

TRANSFERT DE LA GARANTIE

- 16 En cas de vente du véhicule, le garant accepte que le contrat de garantie soit repris par le nouvel acquéreur. Le nouvel acquéreur se substitue au titulaire de la garantie et peut faire valoir les droits découlant de la garantie dans la mesure où ils existent au moment de la reprise.

GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – CARROSSERIE ET PEINTURE

En complément de la garantie VW Véhicules Utilitaires présentée ci-dessus, le garant prend en charge pour les véhicules neufs, en ce qui concerne la carrosserie

- une garantie de 3 ans contre les défauts de peinture ainsi que
- selon le modèle, une garantie de 6, 10 ou 12 ans contre la perforation par la rouille. Dans ce sens, une perforation due à la rouille est une perforation de la tôle sur la carrosserie qui a progressé de l'intérieur (cavité) vers l'extérieur. De plus amples informations sont disponibles sur www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/fr/services-et-accessoires/service-et-reparation/reparation.html

Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions imprimées précédemment concernant la garantie VW Véhicules Utilitaires (champ d'application, début de la garantie, étendue de la garantie, exclusion et déroulement de la garantie, etc.) s'appliquent par analogie à la présente garantie peinture et carrosserie.



GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – BATTERIE HAUTE TENSION PHEV¹ ET BEV²

Garantie de durabilité pour véhicules BEV et PHEV

Le garant accorde à l'acheteur d'un véhicule électrique BEV ou PHEV neuf une garantie sur la batterie haute tension contre tout défaut de matériau et de main-d'œuvre pendant huit ans ou pendant les premiers 160 000 km, selon l'événement qui se produit en premier. Cette garantie ne couvre pas la perte éventuelle du contenu énergétique net de la batterie haute tension (voir la garantie distincte du contenu énergétique net de la batterie pour les véhicules BEV ci-dessous) ni la batterie 48V mHEV pour maintenir la tension de bord.

Garantie du contenu énergétique net de la batterie pour les véhicules BEV

En complément, le garant accorde à l'acheteur d'un véhicule BEV électrique neuf une garantie contre la perte excessive du contenu énergétique net de la batterie haute tension pendant 8 ans ou 160'000 km de conduite du véhicule, selon l'événement qui survient en premier:

Si une mesure du contenu énergétique de la batterie effectuée par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires pendant la période de garantie révèle que le contenu énergétique net de la batterie est inférieur à 70% du contenu énergétique net de la batterie à la livraison à l'acheteur initial ("valeur initiale"), il y a une perte excessive du contenu énergétique net de la batterie au sens des présentes conditions de garantie.

Remarque : Le contenu énergétique net de la batterie correspond au contenu énergétique utilisable de la batterie et peut être consulté dans les documents contractuels de la commande du véhicule (indication en kWh). Pour des raisons techniques, le contenu énergétique nominal de la batterie est supérieur au contenu énergétique net de la batterie.

En cas de perte excessive du contenu énergétique net de la batterie conformément à l'alinéa précédent, celle-ci sera éliminée sans frais pour le client, le cas échéant par le biais de composants de batterie HT remis à neuf, de manière à atteindre au moins le contenu énergétique net de la batterie suivant:

- jusqu'à un maximum de 60'000 km parcourus par le véhicule ou 3 ans après la première livraison, selon l'événement qui se produit en premier: 78 % de la valeur initiale;
- jusqu'à un maximum de 100'000 km parcourus par le véhicule ou 5 ans après la première livraison, selon l'événement qui se produit en premier: 74 % de la valeur initiale;
- jusqu'à un maximum de 160 000 km parcourus par le véhicule ou 8 ans après la première livraison, selon l'événement qui survient en premier: 70 % de la valeur initiale.

Exemple: Si le contenu énergétique net de la batterie est encore de 69 % pour un véhicule de quatre ans et un kilométrage de 90 000 km, il faut alors atteindre un contenu énergétique net de la batterie d'au moins 74 % dans le cadre de l'élimination des défauts.



Exclusion et limitations de la garantie

Le service de garantie pour les batteries haute tension est exclu si le dysfonctionnement ou la perte excessive du contenu énergétique net de la batterie est dû au fait que:

- la batterie haute tension est retirée du véhicule, ouverte de manière inappropriée ou n'est plus utilisée en association avec le véhicule ; ou
- les prescriptions relatives à l'utilisation, au traitement et à l'entretien du véhicule (notamment les consignes d'entretien concernant la charge et l'état de charge de la batterie haute tension), qui figurent dans le manuel d'utilisation joint au véhicule, n'ont pas été respectées; ou
- la batterie haute tension est entrée en contact direct avec une flamme nue; ou
- la batterie haute tension est nettoyée avec des nettoyeurs à haute pression ou à jet de vapeur, ou de l'eau ou des liquides agressifs sont appliqués directement sur la batterie haute tension.

Par ailleurs, toutes les dispositions de la garantie sur les véhicules neufs s'appliquent également à la batterie haute tension. S'il est fait référence à un défaut du véhicule, les règles doivent être comprises comme s'appliquant non seulement à un dysfonctionnement de la batterie haute tension, mais aussi à une perte excessive du contenu énergétique net de la batterie, comme mentionné ci-dessus.

¹) Plug-in Hybrid Electric Vehicle

²) Battery Electric Vehicle

GARANTIE COMPLÉMENTAIRE – garantie mobilité ID. famille

Pour chaque ID. vous recevrez, à partir de la 1^{ère} année, des mise en circulation, une garantie de mobilité gratuite du constructeur d'une durée de trois ans. Cette garantie couvre l'assistance 24 heures sur 24 en cas de perte de mobilité telle qu'une panne, un accident, un acte de vandalisme, un vol ou un vol partiel. Pour cela, utilisez exclusivement la Helpline +41 58 827 66 00.

Pour connaître les conditions de cette garantie de mobilité, veuillez consulter le site www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch

A la suite de la garantie ID. Garantie de mobilité, vous vous assurez la gratuité de l'assurance de mobilité Totalmobil en respectant les intervalles de service prescrits par le constructeur/importateur. Les travaux de service nécessaires doivent être effectués par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé 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 susmentionnées, AMAG Import SA, en tant que garant, accorde à ses clients les garanties suivantes.

GARANTIE DE CONNEXION – PROLONGATION

À partir de l'année modèle 2025: Tous les modèles sans ID. Buzz: 3 ans ou max. 200'000 km / ID Buzz: 1 an ou max. 100'000 km

La garantie d'adhésion suit immédiatement la période de deux ans de la garantie sur les véhicules neufs du garant (décrite au chiffre 1), c'est-à-dire qu'elle est valable à partir du début de la troisième année à compter de la remise du véhicule par un partenaire VW Véhicules Utilitaires agréé à l'acheteur initial ou à partir de la date de la première immatriculation, selon l'événement qui se produit en premier.

La garantie de suivi prend fin soit à l'expiration de la durée, soit au dépassement du kilométrage maximal, selon l'événement qui se produit en premier.

Pour les pièces installées ou réparées dans le cadre d'une prestation de garantie, le titulaire de la garantie peut faire valoir des droits au titre de la garantie jusqu'à la fin de la période de garantie.

La promesse de garantie pour les dommages à la peinture et la corrosion perforante ainsi que la garantie pour la batterie haute tension ne sont pas prolongées par la garantie de raccordement.

Hormis la durée de la garantie, toutes les dispositions imprimées précédemment concernant la garantie VW Véhicules Utilitaires (champ d'application, début de la garantie, étendue de la garantie, exclusion et déroulement de la garantie, etc.) s'appliquent par analogie à cette garantie subséquente.

TOTALMOBIL

L'assurance mobilité «Totalmobil» prend effet à la date de l'annonce de vente du véhicule à moteur assuré. Elle se prolonge automatiquement et gratuitement jusqu'au prochain service si les travaux de service prescrits par le fabricant/l'importatrice sont effectués par un partenaire de service VW Véhicules Utilitaires agréé en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein. Si votre voiture devait être hors d'usage, veuillez en informer votre assurance mobilité «Totalmobil». Pour cela, utilisez exclusivement la Helpline +41 (0)848 024 365 - 24 h/365 pour les sinistres en Suisse ou +41 44 846 14 14 à l'étranger (ID. Modèles +41 58 827 66 00). Pour connaître l'étendue des prestations de l'assurance mobilité, veuillez consulter le site www.totalmobil.ch. Toutes les voitures de tourisme neuves VW Véhicules Utilitaires importées par AMAG Import SA et immatriculées en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein (identification: N° de commission).

PIÈCES ET ACCESSOIRES



**Véhicules
Utilitaires**

Pour toutes les pièces et tous les accessoires importés par AMAG Import AG et achetés en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein auprès d'AMAG Import AG, pour lesquels aucune garantie n'est accordée selon le chiffre 1, AMAG Import AG accorde à ses clients la garantie de deux ans décrite ci-après pour tous les défauts de matériaux et de main-d'œuvre.

La durée de la garantie commence à courir à partir de la remise du produit à l'acheteur initial, la date figurant sur le justificatif d'achat original dactylographié faisant foi.

En présence d'un défaut couvert par cette garantie, AMAG Import SA fera éliminer le défaut exclusivement par un partenaire de service agréé (réparation). AMAG Import AG se réserve toutefois le droit de livrer un nouvel article ou de rembourser le prix de vente au lieu de procéder à la réparation.

Toute réclamation à l'encontre d'AMAG Import SA allant au-delà de la réparation est exclue de cette garantie. Toutes les autres revendications, notamment en matière de réhabilitation, de réduction, de livraison ultérieure ainsi que de réparation d'un dommage direct ou indirect (y compris les dommages consécutifs), sont exclues dans la mesure où la loi le permet.

L'usure naturelle, c'est-à-dire toute détérioration de la pièce et/ou de l'accessoire due à l'usure et qui n'est pas causée par un défaut de matériau ou de main-d'œuvre, est exclue de la présente garantie.

Enfin, toute prétention envers AMAG Import SA au titre de cette garantie est exclue si le défaut est dû au fait que:

- la pièce et/ou l'accessoire a été préalablement réparé(e) de manière incorrecte, modifié(e) de manière incorrecte, entretenu(e) de manière incorrecte par le titulaire de la garantie lui-même ou par un tiers qui n'est pas un partenaire de service agréé du groupe Volkswagen ou
- les prescriptions relatives au fonctionnement, au montage et au démontage, au raccordement, au traitement et à l'entretien de la pièce et/ou de l'accessoire (par exemple mode d'emploi) n'ont pas été respectées ou
- la pièce et/ou l'accessoire a été endommagé(e) par une action extérieure ou des influences extérieures (par exemple accident, grêle, inondation) ou • la pièce et/ou l'accessoire ont été traités de façon incorrecte ou ont été sursollicités, ou
- la pièce et/ou l'accessoire a été manipulé(e) de manière inappropriée ou a été soumis(e) à des contraintes excessives; ou
- le titulaire de la garantie n'a pas signalé immédiatement un défaut ou
- le titulaire de la garantie n'a pas immédiatement l'occasion de réparer le dommage, malgré une demande en ce sens a donné.

Pour les pièces réparées ou livrées ultérieurement dans le cadre de la réparation ou de la livraison ultérieure, le titulaire de la garantie peut faire valoir des droits de garantie jusqu'à l'expiration du délai de garantie initial de la pièce remplacée ou réparée.



**Véhicules
Utilitaires**

Cette garantie ne limite pas les droits légaux du titulaire de la garantie en tant qu'acheteur de la pièce et/ou de l'accessoire en cas de défaut 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 fabricant de la pièce et/ou de l'accessoire, ni les droits découlant des garanties accordées par ailleurs 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.

Des informations plus détaillées sur la durée et les prestations accordées sont disponibles sur les documents de vente et sur www.volkswagen-nutzfahrzeuge.ch/fr/offres-et-achats/services-et-garantie/vancare.html

La durée du pack de prestations de service commence à courir à partir de la remise du produit à l'acheteur initial, la date figurant sur le justificatif d'achat original dactylographié faisant foi.

En présence d'un cas d'entretien, de remplacement de pièces d'usure et/ou de liquides relevant de ce paquet de prestations de service, AMAG Import AG fera éliminer la prestation de service correspondante exclusivement par un partenaire de service autorisé.

Toute prétention à l'égard d'AMAG Import SA dépassant le cadre de la prestation de service convenue est exclue. Toutes les autres revendications, notamment en matière de réhabilitation, de réduction, de livraison ultérieure ainsi que de réparation d'un dommage direct ou indirect (y compris les dommages consécutifs), sont exclues dans la mesure où la loi le permet.