



MG MOTOR EUROPE
ASSISTANCE ROUTIÈRE

Conditions générales



Les services de dépannage disponibles via l'assistance MG sont assurés en vertu des conditions générales détaillées dans le présent document.

L'assistance MG est uniquement proposée pour le véhicule MG auquel elle se rapporte.

1. TABLE DES MATIÈRES

1. TABLE DES MATIÈRES.....	2
2. CONDITIONS GÉNÉRALES	3
3. NUMÉROS DE TÉLÉPHONE.....	3
4. INTRODUCTION.....	3
4.1 DEMANDES ET BESOINS	4
5. DÉFINITIONS	4
6. SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE	7
6.1 ÉVÈNEMENTS COUVERTS.....	7
6.2 ÉVÈNEMENTS EXCLUS/NON COUVERTS.....	7
6.3 DESCRIPTION DES SERVICES	8
ANNEXE 1 - MARCHÉS.....	10
ANNEXE 2 - ZONE DE COUVERTURE	10
ANNEXE 3 - RÉSEAU ARC EUROPE.....	11
ANNEXE 4 - ÉLÉMENTS DU VÉHICULE COUVERTS.....	12

2. CONDITIONS GÉNÉRALES

Ces conditions générales s'appliquent au véhicule que vous avez ou loué et sont conformes aux exigences du programme d'assistance MG. Ce livret définit les conditions de l'assistance MG. La couverture est assurée par ARC Europe par le biais de son réseau européen.

3. NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

En cas de besoin de l'assistance routière, composez le numéro gratuit du pays d'origine de votre véhicule

Pays	Numéro de téléphone
Allemagne	+49 800 224 99 00
Autriche	+43 (0) 1 798 1010
Belgique	+32 2 286 3639
Danemark	+45 7010 9060
Espagne	+34 917 226 707
France	+33 4 81 92 36 34
Islande	+354 5 112 112
Italie	+354 5 112 112
Luxembourg	+352 25 36 36 403
Norvège	+47 2222 2715
Pays-Bas	+31 592 390 094
Suède	+46 775 50 20 00

4. INTRODUCTION

L'Assistance routière MG couvre le Véhicule éligible, peu importe son conducteur, pourvu que le véhicule respecte les limites spécifiées. (Veuillez-vous référer à la définition du terme *Véhicule* pour en savoir plus sur les restrictions).

L'Assistance routière MG court à compter de la date de la première mise en circulation pour une période de 12 mois.

Cette couverture peut être prolongée jusqu'à 7 ans, celle-ci est à chaque fois renouvelée de 12 mois après que le dernier entretien ait été effectué auprès d'un atelier officiel MG,

pendant la période du programme d'entretien MG, tel que décrit dans le manuel de services MG. La prolongation de ce programme est gratuite.

4.1 DEMANDES ET BESOINS

L'Assistance routière MG est conçue pour répondre aux besoins d'un véhicule MG, quel que soit son conducteur, nécessitant une assistance en cas de panne, que ce soit au domicile ou en dehors, en Europe (voir Annexe 2 - Zone de couverture) et un acheminement dans un garage local ou un acheminement vers une destination unique de votre choix ; ou encore si une réparation rapide dans un garage local ne peut pas avoir lieu, une location de voiture ou un hébergement en hôtel ou le montant des frais des transports en commun afin que le conducteur puisse poursuivre son voyage.

5. DÉFINITIONS

- *Zone de couverture* : désigne la zone géographique dans laquelle les bénéficiaires peuvent bénéficier des Services en vertu des Conditions générales du présent document.
- *Bénéficiaire* : désigne toute personne physique ou entité légale en droit de bénéficier des Services.
- *Panne* : désigne une défaillance du véhicule, mécanique ou électrique, entraînant l'immobilisation du Véhicule ou rendant sa conduite dangereuse ou illégale.
- *Jours ouvrables* : signifie du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés applicables en.
- **Heures d'ouverture** : désigne la tranche horaire de 9 h 00 à 17 h 00 HEC d'une journée ouvrable.
- *CET* : désigne l'Heure d'Europe Centrale.
- *Conducteur* : désigne la personne conduisant le Véhicule, au moment de l'incident.

- **Période d'éligibilité** : désigne pour chaque Véhicule client inclus dans la liste des Véhicules éligibles, la période pendant laquelle ledit Véhicule client est éligible aux Services.
- *Véhicules éligibles* : désigne les Véhicules durant leurs Périodes d'éligibilité respectives.
- **Date de prise d'effet** : Correspond au 01-01-2021.
- *Perte financière* : désigne une perte pécuniaire consécutive à un dommage.
- *Assistance téléphonique* : désigne le fait qu'un agent du centre d'appels communique des instructions par téléphone au Bénéficiaire afin de permettre la **poursuite de son voyage en toute sécurité, sans le déclenchement de l'assistance routière.**
- *Incident* : désigne un évènement entraînant une demande des Services.
- **Appel d'informations** : désigne le fait de communiquer par téléphone des renseignements d'ordre général (contenu du programme d'assistance, réseau de distributeurs, etc.) au Bénéficiaire (pas de déploiement de service).
- *Marché* : désigne le marché destiné à la vente et/ou la fourniture de/d'un Service(s) dans une zone géographique.
- *Réparation hors de la voie de circulation* : désigne tout acte consistant à remettre sur la voie de circulation un véhicule motorisé qui a (été) déplacé hors de la voie de circulation, dans le cas où ledit véhicule ne peut pas être remis sur la voie de circulation au moyen de la seule énergie fournie par son propre moteur.
- *Vol (partiel)* : désigne une utilisation illégale ou une appropriation illicite du **Véhicule ou toute partie du Véhicule entraînant l'immobilisation immédiate du Véhicule** ou rendant sa conduite dangereuse ou illégale.
- *Personne* : désigne une personne physique, une société ou un organisme non constitué en société (ayant ou non une personnalité juridique distincte).
- *Données personnelles* : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (le Sujet des données).

- *Programme* : désigne tout document annexé au document présent des Conditions générales.
- *Auto-infligé* : désigne une défaillance du Véhicule, causée par le Conducteur **entraînant l'immobilisation immédiate du véhicule ou rendant sa conduite dangereuse ou illégale**. Les accidents ne sont pas considérés comme des incidents Auto-infligés.
- *Services* : désigne les services décrits dans le chapitre 6.
- *Tentative de vol* : désigne une tentative de vol ayant échoué entraînant **l'immobilisation immédiate du Véhicule ou rendant sa conduite dangereuse ou illégale**.
- *Services de remorquage* : **Désigne le transfert d'un Véhicule, qui, en raison d'un dysfonctionnement ou d'un dommage n'est plus autopropulsé ou dont la conduite n'est plus sécurisée, à partir et vers un lieu spécifique.**
- *Remorque* : désigne tout Véhicule à roues non motorisé conçu et fabriqué pour être remorqué ou tiré par un Véhicule.
- *Vandalisme* : désigne un acte délibéré de dommage malveillant causé au Véhicule **par un tiers conduisant à l'immobilisation physique du Véhicule ou rendant sa conduite dangereuse ou illégale**.
- *Véhicule* : désigne tout véhicule à moteur conforme à la réglementation technique en vigueur, vendu ou exploité par des Bénéficiaires sur le Marché qui :
 - a) ne dispose de pas plus de 9 sièges passagers ; ou
 - b) ne dépasse pas 6,5 mètres de longueur ;
 - c) ne pèse pas plus de 3 500 kg, avec une largeur maximale de 2,55 mètres et une hauteur maximale de 3,2 mètres.
- **Numéro d'identification du véhicule (VIN)** : désigne le numéro d'identification d'un Véhicule :
 - a) **indiqué sur le certificat d'immatriculation** du Véhicule ; et
 - b) fixé au ou gravé sur le châssis du Véhicule.

- *Service disponible 7J/7, 24 h/24, 365-366 jours par an* : Désigne le service disponible 365 ou 366 jours par an, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

6. SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

6.1 ÉVÈNEMENTS COUVERTS

Assuré par ARC Europe et son réseau européen, (voir l'Annexe 3 - Réseau ARC Europe), le service débute à partir du moment où un véhicule MG éligible est immobilisé en raison d'une :

- Panne technique
- Panne mécanique

En cas de panne d'un Véhicule éligible, ARC Europe essaiera de dépanner le véhicule sur le bord de la route, si l'assistance routière ou l'agent désigné juge cela raisonnable, le dépannage peut s'effectuer dans un délai acceptable.

Si une assistance routière ou un agent désigné ne peut pas réparer le Véhicule éligible dans un délai raisonnable, il sera acheminé auprès du Partenaire de services MG le plus proche.

Il incombe alors au Conducteur autorisé de donner des **instructions au réparateur pour qu'il** effectue les réparations nécessaires. Tout ordre de réparation sera conclu entre le Conducteur autorisé et le réparateur, et il incombe au Conducteur autorisé de payer ces réparations, si elles ne sont pas prises en charge par la garantie MG. ARC Europe ne peut **garantir qu'un acheminement auprès d'un Partenaire de services MG approprié s'effectuera durant les horaires d'ouverture du réparateur ou que le réparateur sera** immédiatement disponible pour entreprendre toute réparation nécessaire.

Si le Véhicule éligible est déplacé ou qu'une réparation temporaire est effectuée sur site, le coût de toute réparation ultérieure n'est pas pris en charge par l'Assistance routière MG. Veuillez vérifier la garantie de votre véhicule pour de plus amples détails sur les réparations prises en charge par la garantie.

6.2 ÉVÈNEMENTS EXCLUS/NON COUVERTS

MG Motor Europe demande à ARC Europe et à ses plateformes associées de ne pas **planifier ou de ne pas fournir de services d'assistance dans** les situations suivantes :

- Accident de la route avec immobilisation du véhicule
- Tentative de vol avec immobilisation du véhicule
- Vandalisme avec immobilisation du véhicule
- Vol (le véhicule est volé)
- Incendie
- Dommages auto-infligés
- Les véhicules acheminés dans des ateliers agréés SAIC ne peuvent prétendre aux **services d'assistance.**
- **L'Assistance routière ne prend pas en charge les frais de transport supplémentaires ou autres coûts que le Conducteur autorisé pourrait engager, que ce soit à la suite d'un remorquage du Véhicule éligible ou autre. ARC Europe ne saurait prendre en charge aucun frais concernant les passagers qui n'accompagnent pas le Véhicule éligible lors de son acheminement.**
- Assistance suite à une panne ou un accident en présence de la police, de la direction **de la voirie ou d'un autre service d'urgence, jusqu'à ce que les services concernés aient autorisé l'enlèvement du Véhicule éligible. Si la police ou le service d'urgence concerné insiste pour qu'un tiers se charge immédiatement de le prendre en charge,** les frais inhérents doivent être assumés par le Conducteur autorisé.
- Prise en charge secondaire ou ultérieure après que le Véhicule éligible a été récupéré.
- **Problèmes exclus en vertu des Conditions générales de l'Assistance routière MG.**

Pour consulter la liste détaillée des éléments couverts et des exclusions, veuillez vous **référer à l'Annexe 4 - Éléments couverts.**

6.3 DESCRIPTION DES SERVICES

ARC Europe est tenue de fournir une Assistance routière et les services qui y sont liés (assistance téléphonique,

remorquage, réparation sur place, transfert, véhicule de courtoisie, hébergement, rapatriement...).

Couverture et limites des services :

<p>Avantages supplémentaires</p> <p><i>Les services décrits ci-dessous (A, D) (E, F) ne peuvent pas être combinés</i></p>	
VÉHICULE DE REMPLACEMENT (A)	<p>Diagnostic ou réparation impossible dans un délai de 4 heures</p> <p>Véhicule de remplacement pour une durée de 7 jours calendaires maximum</p> <p>Incidents domestiques : livraison/remise - dans la limite des frais de « taxi » payés par le bénéficiaire</p> <p>Retour à l'international : jusqu'à maximum : 1 000 EUR (TVA comprise)</p>
HÔTEL (B)	<p>Immobilisation > 50 km du domicile</p> <p>Diagnostic ou réparation impossible sous une journée calendaire</p> <p>Hébergement dans un hôtel pour 3 nuits jusqu'à la catégorie 3* max. (petit-déjeuner compris).</p>
TAXI (C)	<p>Le cas échéant, les frais de taxi pour la prise en charge et le retour de la voiture de remplacement ou les frais de taxi pour un trajet jusqu'à la gare, l'aéroport ou l'hôtel le plus proche sont couverts à hauteur de 80 EUR (TVA comprise).</p>
VOYAGE (D)	<p>Immobilisation > 50 km du domicile</p> <p>Diagnostic ou réparation impossible dans un délai de 4 heures</p> <p>Billet de train (jusqu'à 400 EUR, TVA comprise) ou billet d'avion (classe économique) si le voyage dure plus de 6 heures.</p> <p>Montant de 400 EUR (TVA comprise) alloué par personne et par incident.</p>
TRANSPORT/PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE RÉPARÉ (E)	<p>Une fois le véhicule réparé, le bénéficiaire se verra proposé :</p> <p>pour une distance > 50 km du domicile :</p> <p>Un billet de train (première classe) OU un billet d'avion si le voyage dure plus de 6 heures (classe économique)</p>
TRANSPORT D'UN VÉHICULE NON RÉPARÉ (F)	<p>Le fournisseur de l'assistance organisera le rapatriement du véhicule et le coût de celui-ci peut atteindre au maximum un montant de 1 500 EUR (TVA comprise). Le rapatriement inclura le véhicule, la société d'assistance n'est cependant pas tenue responsable de la prise en charge du chargement, par ex. machines, animaux, produits frais, remorques, etc.</p>

ANNEXE 1 - MARCHÉS

Les Marchés suivants sont effectifs à la date de prise d'effet :

- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Danemark
- Espagne
- France
- Islande
- Italie
- Luxembourg
- Norvège
- Pays-Bas

ANNEXE 2 - ZONE DE COUVERTURE

La Zone de couverture comprend les pays suivants :

- Albanie
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Bulgarie
- Croatie
- **Danemark (à l'exclusion du Groenland)**
- Espagne
- Estonie
- Finlande
- **France (à l'exclusion des TOM et des COM - *Collectivités d'outre-mer*)**
- Grèce
- Hongrie
- Irlande
- Islande
- Italie (y compris Saint-Marin et le Vatican)
- Lettonie

- Liechtenstein
- Lituanie
- Luxembourg
- Norvège
- Pays-Bas (à l'exclusion des Antilles néerlandaises)
- Pologne
- Portugal
- République tchèque
- Roumanie
- Royaume-Uni (y compris l'Île de Man, Jersey et Guernesey).
- Slovaquie
- Slovénie
- Suède
- Suisse

ANNEXE 3 - RÉSEAU ARC EUROPE

Pays	Abréviation	Nom complet du prestataire de services
Allemagne	ADAC	ADAC Service GmbH
Autriche	Assist	ASSIST Nofallservice GmbH
Belgique	TCB	TCB : Touring Club Belgique ASBL/VZW
Danemark	FDM VEJHJÆLP	Forenede Danske Motorejere, FDM
Espagne	RACE	RACE Asistencia S.A.
France	ACTA	ACTA SAS
Islande	FIB	Icelandic Automobile Association
Italie	ACI Global	ACI Global Servizi S.p.A.
Luxembourg	ACL	ACL Services S.A.

Norvège	SOS Veihjelp	SOS VEIHJELP AS
Pays-Bas	ANWB	ANWB B.V.

ANNEXE 4 - ÉLÉMENTS DU VÉHICULE COUVERTS

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
BATTERIE			
Batterie déchargée	X		Batterie 12 V uniquement. Batterie HV : seuls les problèmes de qualité sont couverts
Batterie HV (autre qu'incidents auto-infligés)	X		
Batterie HV (incidents auto-infligés)		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
CARBURANT			
Carburant gelé		X	
Carburant pollué		X	
Panne de carburant (ICE et EV)		X	
Erreur de carburant		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
ZONES GRISES			
Climatisation	X		
Alarme	X		
Alarme/Antidémarrage (le véhicule ne peut pas rouler)	X		
Le coffre ne se ferme pas	X		
Liquide de frein	X		
Pare-brise avant ou arrière cassé (autre que vandalisme)		X	Couvert en cas de fuite d'air entre les couches de verre ou de système de chauffage endommagé. Non couvert en cas de fissures.
Pare-brise avant ou arrière cassé (autre que vandalisme) en cas de conditions météorologiques ou de sécurité extrêmes.		X	Couvert en cas de fuite d'air entre les couches de verre ou de système de chauffage endommagé. Non couvert en cas de fissures.



Vitre panoramique ou fenêtre de toit cassée (autre que vandalisme)		X	Couvert en cas de fuite. Non couvert en cas de fissures.
Vitres latérales cassées (autre que vandalisme)		X	Couvert en cas de fuite ou de mobilité interrompue. Non couvert en cas de fissures.
La capote ne s'ouvre pas (le véhicule ne peut pas rouler)	X		
La porte ne se ferme pas	X		
La position du siège du conducteur est bloquée - le volant n'est pas accessible	X		
Les composants électriques (par ex. radio, lampes) ne peuvent pas être éteints en dehors des heures d'ouverture de l'atelier	X		
Antidémarrage (le véhicule ne peut pas rouler)	X		
Les instruments ne fonctionnent pas (par ex. compteur)		X	
Les instruments ne fonctionnent pas (si requis par la loi) par ex. compteur	X		Uniquement les instruments relatifs à la sécurité
Boîte de vitesses bloquée	X		
Installation de gaz GPL		X	
Morsure de marte		X	
Pas de chaînes pour la neige (l'état des routes empêche la poursuite du voyage)		X	
Problèmes liés à des produits (AdBlue, liquide de refroidissement, ...)	X		Uniquement en cas de fuite
Problèmes liés à des produits (huile, ...)	X		Uniquement en cas de fuite
Huile de servodirection	X		Uniquement en cas de fuite
Ouverture de la vitre latérale	X		
Ouverture de la vitre latérale en cas de conditions météorologiques extrêmes	X		
Chaînes pour la neige endommagées (l'état des routes empêche la poursuite du voyage)		X	
Bloqué dans la neige ou la boue sur la voie publique (pas en dehors de la route)		X	
Système de ventilation/chauffage (conduite dangereuse du véhicule)	X		
Entrée d'eau	X		



Recharge yourself

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
CLÉS			
Clé cassée	X		
Carte de clé électronique (autre qu' incidents auto -infligés)	X		
Carte de clé électronique (incidents auto-nfligés)		X	
Clé cassée dans la serrure de contact		X	
Clé ne pouvant pas s'insérer dans la serrure de contact		X	
Clé ne tournant pas dans la serrure de contact		X	
Clés restées coincées dans la voiture		X	
Clé/carte clé perdue		X	
Clés/cartes clés volées		X	
Clé cassée	X		

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
SERRURE			
Serrure bloquée	X		
Serrure bloquée (le véhicule peut rouler)	X		
La serrure ne fonctionne pas (le véhicule ne peut pas rouler)	X		
La commande de la serrure à distance ne fonctionne pas	X		
La commande de la serrure à distance ne fonctionne pas (le véhicule peut rouler)		X	
Mauvaise clé insérée dans la serrure		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
ÉLÉMENTS RELATIFS À LA SÉCURITÉ			
Airbag déplié	X		
Défaillance du tableau de bord (totale ou partielle)	X		
Indicateurs de direction	X		
Perte de puissance du moteur	X		
Perte de puissance du moteur (le véhicule peut rouler)		X	



Recharge yourself

Phare (n'importe lequel) hors d'usage et la conduite du véhicule est dangereuse		X	
Phares obligatoires pour rouler (hors d'usage)		X	
Panne de la direction assistée	X		
Ceinture de sécurité du conducteur uniquement	X		
Ceintures de sécurité	X		
Rétroviseur(s) latéral(aux) (autres qu'incidents auto-infligés)	X		Seulement si le rétroviseur ne peut pas être réglé, entraînant ainsi un problème de sécurité potentiel
Rétroviseur(s) latéral(aux) (incidents auto-infligés)		X	
Voyant d'avertissement de l'airbag	X		
Essuie-glaces	X		Seulement si le mécanisme ne fonctionne pas. Le remplacement des essuie-glaces n'est pas couvert
Essuie-glaces (conduite du véhicule dangereuse en raison des conditions météorologiques)	X		Seulement si le mécanisme ne fonctionne pas. Le remplacement des essuie-glaces n'est pas couvert

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
PNEU			
Plusieurs pneus crevés		X	
Un pneu crevé après un accident avec des dommages supplémentaires à la jante/à l'essieu (par ex. en heurtant un trottoir)		X	
Un pneu crevé avec roue de secours		X	
Un pneu crevé avec roue de secours et aérosol		X	
Un pneu crevé sans roue de secours		X	
Un pneu crevé sans roue de secours avec aérosol		X	
Un pneu crevé sans roue de secours et sans aérosol		X	
Manivelle de roue de secours		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
VANDALISME			



Recharge yourself

Tentative de vol avec tableau de bord cassé		X	
Tentative de vol avec serrures cassées		X	
Tentative de vol avec vitre(s) cassée(e)		X	
Phares cassés		X	
Toit panoramique ou fenêtre de toit cassé		X	
Pare-brise arrière cassé		X	
Vitres latérales cassées		X	
Pare-brise cassé		X	
Essuie-glaces de pare-brise cassés		X	
Rétroviseur(s) latéral(aux) cassés, volés		X	
Indicateurs de direction		X	
Pneus lacérés		X	
Phares obligatoires pour rouler (hors d'usage)		X	
Plaque d'immatriculation volée		X	
Ceinture de sécurité du conducteur uniquement		X	
Ceintures de sécurité		X	
Roues volées		X	
Essuie-glaces de pare-brise volés		X	
Éléments du véhicule (volés, vandalisés)		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
BORNE DE CHARGEMENT (EV)			
Carte de chargement (RFID)		X	
Borne de chargement (EV)		X	
Câble de chargement	X		Si le câble est défectueux, couvert. Si le câble est endommagé suite à une mauvaise utilisation, non couvert.