



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	6
6.1 ÉVÈNEMENTS COUVERTS	6
6.2 ÉVÈNEMENTS EXCLUS/NON COUVERTS	7
6.3 DESCRIPTION DES SERVICES	7
ANNEXE 1 - MARCHÉS	9
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 acheté 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, il vous suffit de composer le numéro gratuit correspondant au pays d'immatriculation de votre véhicule.

Pays	Numéro de téléphone
Allemagne	+49 89 7676 1719
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
Portugal	+351 21 093 39 55
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 étant à chaque fois renouvelée de 12 mois après chaque entretien effectué auprès d'un réparateur agréé MG, en respectant les intervalles 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 vers un réparateur agréé MG ; ou encore, si une réparation rapide dans un garage agréé MG ne peut pas avoir lieu, une location de voiture ou un hébergement en hôtel ou le montant des frais de transport 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.
- **Heures d'ouverture** : désigne la tranche horaire de 9h00 à 17h00.
- **Conducteur** : désigne la personne conduisant le Véhicule, au moment de l'incident.
- **Période d'éligibilité** : désigne pour chaque Véhicule inclus dans la liste des Véhicules éligibles, la période pendant laquelle ledit Véhicule 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 concessionnaires, etc.) au Bénéficiaire sans 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 (RGPD).
- **Programme** : désigne tout document annexé à ces 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 transport 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 max. de 2,55 mètres et une hauteur max. 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 raisonnable que le dépannage puisse 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 réparateur agréé 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 réparateur agréé MG approprié s'effectuera durant les horaires d'ouverture du réparateur ou que le réparateur sera immédiatement disponible pour entreprendre toute réparation nécessaire.

Du moment que le Véhicule éligible est remorqué 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 consulter le carnet de 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 qui arrivent roulants dans des ateliers agréés MG 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.
- L'assistance à la suite d'une panne ou d'un accident en présence de la police, de la direction de la voirie ou d'un autre service d'urgence, ne pourra avoir lieu 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 la prise en charge, les frais inhérents doivent être assumés par le Conducteur autorisé.
- Prise en charge supplémentaire 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 :

Avantages supplémentaires	
<i>Les services décrits ci-dessous (A, D) (E, F) ne peuvent pas être combinés</i>	
VÉHICULE DE REMPLACEMENT (A)	Diagnostic ou réparation impossible dans un délai de 4 heures Véhicule de remplacement pour une durée max. de 7 jours calendaires Pays d'immatriculation : livraison/transport - dans la limite des frais de « TAXI (C) » payés par le bénéficiaire À l'international : jusqu'à un maximum de 1 000 EUR TTC
HÔTEL (B)	Immobilisation > 50 km du domicile Diagnostic ou réparation impossible en moins d'une journée calendaire Hébergement dans un hôtel pour 3 nuits jusqu'à la catégorie 3* max. (petit-déjeuner compris).
TAXI (C)	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 TTC.
VOYAGE (D)	Immobilisation > 50 km du domicile Diagnostic ou réparation impossible dans un délai de 4 heures Billet de train (jusqu'à 400 EUR TTC) ou billet d'avion (classe économique) si le voyage dure plus de 6 heures. Montant de 400 EUR TTC alloué par personne et par incident.
TRANSPORT/PRISE EN CHARGE DU VÉHICULE RÉPARÉ (E)	Une fois le véhicule réparé, le bénéficiaire se verra proposer, pour une distance > 50 km du domicile : Un billet de train (première classe) OU un billet d'avion si le voyage dure plus de 6 heures (classe économique)
TRANSPORT D'UN VÉHICULE NON RÉPARÉ (F)	Le fournisseur de l'assistance organisera le rapatriement du véhicule pour un coût total maximal de 1 500 EUR TTC. Le rapatriement concernera le véhicule seul, 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.

ANNEXE 1 - MARCHÉS

Les Marchés suivants sont couverts 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 DROM-COM)
- 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 Haute-Tension : seuls les problèmes de qualité sont couverts
Batterie Haute-Tension (autre qu'incidents auto-infligés)	X		
Batterie Haute-Tension (incidents auto-infligés)		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
CARBURANT			
Carburant gelé		X	
Carburant pollué		X	
Panne de carburant (Moteur thermique et VE)		X	
Erreur de carburant		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
AUTRES			
Climatisation	X		
Alarme	X		
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, de présence de bulles d'air entre les couches de verre ou de système de chauffage endommagé. Non couvert en cas de fissures ou d'impacts.
Vitre de toit 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		



Recharge yourself

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
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	
Dégâts causés par un rongeur		X	
Pas de chaînes pour la neige (l'état des routes empêche la poursuite du voyage)		X	
Problèmes liés à des fluides (AdBlue, liquide de refroidissement, ...)	X		Uniquement en cas de fuite
Problèmes liés à des huiles (huile moteur, ...)	X		Uniquement en cas de fuite
Ouverture de la vitre latérale	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 (rendant la conduite du véhicule dangereuse)	X		
Entrée d'eau	X		

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
CLÉS			
Clé cassée	X		
Télécommande (autre qu'incidents auto-infligés)	X		
Télécommande (incidents auto-infligés)		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	
Clé restée coincée dans la voiture		X	
Clé/télécommande perdue		X	
Clé/télécommande volée		X	

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



Recharge yourself

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
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 déclenché (sans accident)	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	
Phare (n'importe lequel) hors d'usage et la conduite du véhicule est dangereuse		X	
Phares obligatoires pour rouler (hors d'usage)		X	
Voyant d'avertissement de l'airbag	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	
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
Panne de la direction assistée	X		

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 kit de gonflage		X	
Un pneu crevé sans roue de secours		X	
Un pneu crevé sans roue de secours avec kit de gonflage		X	
Un pneu crevé sans roue de secours et sans kit de gonflage		X	
Manivelle de roue de secours		X	



Recharge yourself

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
VANDALISME			
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	
Lunette arrière cassé		X	
Vitres latérales cassées		X	
Pare-brise cassé		X	
Essuie-glaces de pare-brise cassés, volés		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	
Roues volées		X	
Ceintures de sécurité		X	
Éléments du véhicule (volés, vandalisés)		X	

ÉLÉMENT	COUVERT	NON COUVERT	COMMENTAIRES
BORNE DE RECHARGE (VE)			
Carte de recharge (RFID)		X	
Borne de recharge (VE)		X	
Câble de charge	X		Si le câble est défectueux, couvert. Si le câble est endommagé à la suite d'une mauvaise utilisation, non couvert.