



EN CAS D'URGENCE / 2016

CITROËN Euro Pass Assistance 24 h/24 et 7 j/7

Depuis la France : 09 69 360 760

Depuis l'étranger : +33 969 360 760



SOMMAIRE / 2016

QUE FAIRE EN CAS DE PANNE,
ACCIDENT, VOL OU VANDALISME? 3

VOTRE COUVERTURE 4

A – L'ASSURANCE
B – LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ANNEXE 1
LES PAYS AUTORISÉS AU CONTRAT 5

ANNEXE 2
LES EXCLUSIONS 6

ANNEXE 3
COMMENT L'ASSISTANCE INTERVIENT-ELLE? 7

ANNEXE 4
MISE À DISPOSITION D'UN VÉHICULE
DE LOCATION 8

QUE FAIRE EN CAS DE PANNE, ACCIDENT, VOL OU VANDALISME ?

Contactez **CITROËN EURO PASS ASSISTANCE**
24 h/24 et 7 j/7

Depuis la France : **09 69 360 760**

Depuis l'étranger : **+33 969 360 760**



**Toute dépense engagée sans l'accord de l'assistance
ne sera pas remboursée.**

Selon votre situation, envoyez les documents suivants :

- **constat amiable d'accident**,
- **ou déclaration circonstanciée d'accident** (si absence de tiers identifié),
- **et / ou dépôt de plainte établi par la police.**

Envoyez ces documents par email à **das@ima.eu**
ET envoyez les originaux par courrier à

CITROËN EURO PASS – SERVICE ASSURANCE
Immeuble Nova – 71, boulevard National
92250 La Garenne-Colombes – FRANCE

**Pour toute autre demande, merci de vous adresser à votre
représentant / contact dans votre pays de résidence.**

VOTRE COUVERTURE

A – L'ASSURANCE

La couverture assurance est multirisque et sans franchise :

- sur le territoire précisé en **annexe 1** (cf. page 5),
- sauf dans le cadre des exclusions mentionnées en **annexe 2** (cf. page 6).

Un résumé des garanties et des plafonds est consigné sur le certificat d'assurance remis à la livraison.

En cas de dommages causés au véhicule, si votre véhicule est roulant et que les dommages n'affectent pas la bonne utilisation du véhicule, **vous êtes autorisé à restituer le véhicule en l'état** après avoir rédigé et adressé votre déclaration circonstanciée.

B – LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Dans la limite de **915 € TTC** par incident, l'assistance procède :

- au dépannage sur place,
- ou au remorquage,
- ou à l'indication du garage Citroën le plus proche,
- et en cas d'immobilisation de votre véhicule, à la mise en place d'une solution de remplacement (véhicule de location, hébergement ou transport) pendant la durée des réparations de votre véhicule.

Une fois les réparations terminées, vous devez reprendre possession de votre véhicule dans le garage où vous l'avez laissé.

Les principes d'intervention de l'assistance sont détaillés en **annexe 3** (cf. page 7).

LES PAYS AUTORISÉS AU CONTRAT

Allemagne	Hongrie
Autriche	Irlande
Belgique	Islande
Bosnie-Herzégovine	Italie
Bulgarie	Lettonie
Chypre (partie grecque uniquement)	Liechtenstein
Croatie	Lituanie
Danemark	Luxembourg
Espagne	Macédoine (F.Y.R.O.M.)
Estonie	Malte
Finlande	Monaco
France métropolitaine	Monténégro
Gibraltar	Norvège
Grèce	Pays-Bas



Les îles qui font partie des pays ci-dessus sont également autorisées. Exemples : Baléares et Canaries (Espagne) – Sardaigne et Sicile (Italie) – Madère et Açores (Portugal) – Corse (France)...

■ Pays autorisés ■ Pays non autorisés



La législation douanière interdit la circulation des véhicules TT (Transit Temporaire) en dehors des pays listés ci-dessus.

LES EXCLUSIONS

Le contrat **CITROËN EURO PASS** ne couvre pas les incidents suivants :

- la perte ou le vol des bagages et effets personnels,
- les amendes, les contraventions,
- la perte, le vol ou la dégradation des clés du véhicule,
- la mauvaise utilisation manifeste du véhicule,
- le non-respect des conditions d'entretien du véhicule tel que stipulé dans le carnet d'entretien,
- la conduite sous l'emprise d'alcool ou de drogues,
- les cas de force majeure,
- l'enlèvement,
- la participation à des compétitions, des rallyes sportifs ou des essais préparatoires à ces manifestations,
- les dommages survenus lorsque le conducteur, au moment du sinistre, n'a pas l'âge requis ou n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide exigé par la réglementation en vigueur,
- les dommages survenus et les dépenses engagées lors de l'utilisation du véhicule en dehors des pays couverts (cf. annexe 1, page 5),
- les dépenses engagées sans l'accord préalable de CITROËN EURO PASS ASSISTANCE.

Dans le cadre de ces incidents,

CITROËN EURO PASS

vous refacturera l'ensemble des frais générés, y compris des frais de dossier.



COMMENT L'ASSISTANCE INTERVIENT-ELLE ?

L'assistance intervient dans les limites des pays couverts et des exclusions au contrat (cf. annexe 1, page 5 et annexe 2, page 6), et dans la limite de **915 € TTC** par incident.

1^{er} niveau. Dépannage sur place

2^e niveau. Si réparation sur place impossible :

Remorquage vers le garage Réparateur agréé Citroën le plus proche

3^e niveau. Si immobilisation supérieure à une journée :

1^{re} possibilité : véhicule de location ou

2^e possibilité : hébergement ou

3^e possibilité :

- acheminement vers le lieu de réparation du véhicule immatriculé dans la série « T »
- ou acheminement vers le lieu de destination en Europe
 - en chemin de fer 1^{re} classe
 - ou avion classe tourisme ou classe équivalente (si le trajet en train est supérieur à 8 heures)



Une fois les réparations terminées, vous devez reprendre possession du véhicule dans le garage où la réparation a été effectuée.

Important : Les dépenses suivantes ne sont pas prises en charge :

- repas, consommations diverses, communications téléphoniques, transmissions par fax, frais de péage, vignettes d'autoroute, frais de carburant...
- conséquences du vol des bagages et des effets personnels,
- amendes et contraventions,
- toute dépense engagée de votre propre initiative sans accord préalable de **CITROËN EURO PASS**,

L'intervention de CITROËN EURO PASS ne peut vous garantir contre l'éventuelle nécessité de modifier vos projets initiaux. Aucune indemnité compensatoire n'est due dans ce cas.

MISE À DISPOSITION D'UN VÉHICULE DE LOCATION

Important : En fonction des disponibilités, le véhicule de remplacement est un véhicule de catégorie au maximum équivalente sans équipement spécifique.

Les conditions d'assurance du véhicule de location mis à disposition remplacent celles du véhicule du contrat **CITROËN EURO PASS**. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de remplacement.

L'utilisation d'un véhicule de location est soumise à certaines contraintes :

- âge minimal du conducteur : **21, 23 ou 25 ans** en fonction du pays
- obtention du permis de conduire : **depuis 1 an au minimum**
- restitution : **le plein de carburant doit être fait**, il est à votre charge

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de remplacement, notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels, ainsi que tout dépassement du coût de la mise à disposition au-delà de **915 € TTC** seront à la charge du bénéficiaire.

L'usage d'un véhicule de location peut limiter le nombre de pays dans lesquels vous êtes autorisé à voyager. Assurez-vous que Citroën EuroPass Assistance est bien informé de votre itinéraire.

