



POUR CONTACTER KIA ASSISTANCE

du 1 janvier au 31 décembre sans interruption, 24 heures sur 24

Par téléphone au : **01 48 97 74 57**

Depuis un portable ou l'étranger :
numéro international du pays
d'où émane l'appel suivi du **33 (1) 48 97 74 57**

Par fax au : **01 40 25 54 81**

1. KIA ASSISTANCE

Lors du 1 appel, le bénéficiaire doit préciser :

- Immatriculation du véhicule,
- VIN à 17 caractères sur votre carte grise,
- le modèle
- la date de mise en service / circulation du véhicule,
- le kilométrage du véhicule.

Un numéro d'assistance sera communiqué au bénéficiaire qui le rappellera systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec KIA ASSISTANCE. Les frais que le bénéficiaire sera amené à engager pour appeler KIA ASSISTANCE sont remboursés sur envoi des pièces justificatives originales, à moins qu'il ne préfère appeler en PCV (*de l'étranger*).

2. BENEFCIAIRES

2.1 Le véhicule

Est couvert par le présent document, tout véhicule particulier (VP) ou utilitaire (VU) neuf commercialisé et livré par le réseau KIA MOTORS FRANCE, d'un poids total en charge n'excédant pas 3,5 tonnes, immatriculé en FRANCE métropolitaine (ou Monaco), à l'exclusion des 2 roues, tricycles et quadricycles.

Les véhicules utilisés à des fins professionnelles : les véhicules de location courte durée et ceux utilisés par les auto-écoles, les ambulances, les forces de police, les brigades de pompiers, les taxis, ainsi que les véhicules de surveillance répondant aux spécifications ci-dessus, ne bénéficient que du Dépannage/ Remorquage (*article 7.1.1*).

2.2 Les personnes

Sont couverts par le présent document le propriétaire du véhicule, le conducteur et les occupants du véhicule au moment de la panne (à l'exclusion des auto-stoppeurs), dans la limite du nombre de places assises du véhicule prévues par le constructeur

3. DUREE DE L'ASSISTANCE

L'assistance remorquage commercialisée par KIA MOTORS FRANCE avec la vente de chaque véhicule neuf, est d'une durée de 3 ans/150.000 km pour tous les modèles de la marque KIA, à compter de la date de première mise en circulation du véhicule.

Par date de mise en circulation, il faut entendre la date de livraison du véhicule par le concessionnaire du réseau Kia au premier acheteur qui apparaît sur le coupon de garantie du manuel « Garantie et Entretien » au verso de ce manuel.

4. COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

Le présent document n'est applicable, sans franchise kilométrique, que dans le territoire de la France Métropolitaine et Corse (hors DOM-TOM), de l'Union Européenne (Norvège, Islande, Gibraltar, Monaco, Andorre et Suisse inclus), de la Turquie, la Macédoine et l'Ukraine.

Les prestations sont soumises aux disponibilités territoriales.

5. FAITS GÉNÉRATEURS

Les prestations définies dans le présent document sont acquises en cas de « panne immobilisante » du véhicule garanti.

Par « panne immobilisante », il faut entendre toute défaillance mécanique ou électrique du véhicule survenant pendant la durée du contrat d'assistance, immobilisant le véhicule sur le lieu de l'événement ou rendant impossible pour le conducteur son utilisation dans des conditions normales de sécurité et nécessitant obligatoirement un remorquage vers le garage de la marque le plus proche (à défaut d'avoir été dépanné sur place).

Sont couvertes les crevaisons pneumatiques. Ne sont pas considérées comme « crevaison », les crevaisons consécutives à un choc ou à un acte de vandalisme. Les crevaisons donnent droit uniquement à la prestation Dépannage / Remorquage (*article 7.1.1 de la convention d'assistance*).

Sont exclues de la présente définition :

- les opérations de campagne de rappel systématique de séries de véhicules,
- les opérations d'entretien périodique ou de révision,
- les opérations de pose d'accessoires, de peinture ou de fournitures diverses,
- les pannes ou erreurs de carburant,
- les problèmes de batteries résultant du fait d'une imprudence ou d'une négligence imputable au bénéficiaire, la perte de clefs/oubli des clefs dans le véhicule.

6. EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par le présent document ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de KIA ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le bénéficiaire, n'est remboursée par KIA ASSISTANCE, à l'exception des frais de dépannage / remorquage à l'étranger, sur le réseau autoroutier français ou sur le périphérique parisien.

Pour en obtenir le remboursement, le bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à KIA ASSISTANCE dans les 30 jours de la date de la dépense.

De plus, il convient de préciser que KIA ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

7. PRESTATIONS AU VEHICULE EN CAS DE PANNE IMMOBILISANTE

7.1 Assistance sur le lieu d'immobilisation

7.1.1 Dépannage / Remorquage

Si le véhicule garanti se trouve immobilisé à la suite d'une panne telle que définie aux articles 4 et 5 de la présente convention, KIA ASSISTANCE intervient pour fournir au bénéficiaire un dépanneur / remorqueur susceptible de lui venir en aide.

Ce dépanneur / remorqueur aura pour mission la réparation sur place du véhicule (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par KIA ASSISTANCE).



Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, KIA ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du véhicule vers le concessionnaire KIA MOTORS le plus proche susceptible d'effectuer les réparations, ou le concessionnaire vendeur si la panne intervient dans un rayon de 50 km de ce dernier.

Lorsque l'incident intervient la nuit, le week-end ou un jour férié : stockage et gardiennage du véhicule dans les locaux de notre dépanneur, puis re-livraison aux heures d'ouverture de la concession.

7.1.2 Frais d'hébergement

Si, à la suite d'une panne immobilisante, le véhicule garanti ne peut être réparé dans la journée et si les bénéficiaires désirent attendre sur place que le véhicule soit réparé, KIA ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel à concurrence de 61 Euros TTC par nuit et par bénéficiaire (dans la limite du nombre de places assises du véhicule prévues par le constructeur) avec un maximum de 2 nuits (frais de restauration exclus).

La prestation « Hébergement » n'est pas cumulable avec les prestations « Retour au domicile / Poursuite du voyage » (article 7.2) et « Véhicule de remplacement » (article 7.3).

7.2 Retour à domicile ou poursuite voyage

Si, à la suite d'une panne immobilisante, le véhicule garanti ne peut être réparé dans la journée, et pour permettre au bénéficiaire de rejoindre son domicile ou de poursuivre son voyage, KIA ASSISTANCE met à sa disposition, soit :

- un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train.
- un taxi dans la limite de 50 km maximum du lieu de la panne.

Le prix du billet est entièrement supporté par KIA ASSISTANCE à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du bénéficiaire à son domicile (si le bénéficiaire décide de poursuivre son voyage).

Le bénéficiaire est tenu de rembourser à KIA ASSISTANCE la part du coût du billet qui lui revient, dans un délai de 30 jours à compter de sa mise à disposition.

De plus, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant, restent à sa charge.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

Ces prestations ne se cumulent pas entre elles, ni avec le « Véhicule de remplacement » (article 7.3) ou les « Frais d'hébergement » (article 7.1.2).

7.3 Mise à disposition d'un véhicule de remplacement

Si la panne entraîne l'immobilisation du véhicule pendant plus de 24 heures, KIA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire un véhicule de remplacement, de catégorie équivalente, pour un maximum de 4 jours, en retour local obligatoire.

Le bénéficiaire est tenu de restituer le véhicule de remplacement dès que le véhicule garanti est réparé.

Au-delà de cette limite, le bénéficiaire peut conserver le véhicule, mais en supportera intégralement les frais correspondants.

La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. Les frais de carburant sont à la charge du bénéficiaire. Les véhicules utilisés professionnellement (taxis, ambulances, auto-écoles, véhicules des sociétés de location) ne bénéficient pas de cette prestation.

Les caractéristiques techniques particulières (4 roues motrices, turbo...) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone) du véhicule du bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de remplacement.

La prestation « véhicule de remplacement » n'est pas cumulable avec les prestations « Retour au domicile / Poursuite du voyage » (article 7.2) et « Hébergement » (article 7.1.2).

7.4 Récupération du véhicule réparé, en France métropolitaine

Si à la suite d'une panne immobilisante, le véhicule n'a pu être réparé dans la journée et que la prestation « Retour à domicile / Poursuite du voyage » a été mise en place, KIA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire, pour récupérer le véhicule garanti,

- soit un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train,
- soit un taxi, dans la limite de 50 km maximum du lieu de la panne.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire. La prestation « Récupération du véhicule réparé » n'est pas cumulable avec les prestations « Hébergement » (article 7.1.2) et « Véhicule de remplacement » (article 7.3).

7.5 Récupération du véhicule à l'étranger

A - En cas d'immobilisation prévue de moins de 7 jours, KIA ASSISTANCE organise et prend en charge :

7.5.1 Mise à disposition de titres de transport

KIA ASSISTANCE met à la disposition du bénéficiaire, pour récupérer le véhicule garanti,

- soit un billet de train 1^{ère} classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage dépasse 6 heures en train,
- soit un taxi, dans la limite de 50 km maximum.

Dans tous les cas, les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du bénéficiaire.

La prestation « Récupération du véhicule réparé » n'est pas cumulable avec les prestations « Hébergement » (article 7.1.2) et « Véhicule de remplacement » (article 7.3).

7.5.2 Avance des frais de réparation et de gardiennage

Sur demande expresse du bénéficiaire, KIA ASSISTANCE pourra effectuer une avance des frais de réparation jusqu'à 1 143 Euros TTC et des frais de gardiennage à hauteur de 115 Euros TTC par jour, pour un maximum de 7 jours.

Cette somme est remboursable dans un délai de 1 mois, au-delà duquel KIA ASSISTANCE est en droit d'en poursuivre le recouvrement.

A cet effet, le numéro et la date de validité de la carte bancaire ou de crédit du bénéficiaire seront demandés; à défaut, un chèque de garantie sera exigé concomitamment à sa demande.

B - En cas d'immobilisation prévue de plus de 7 jours, KIA ASSISTANCE organise et prend en charge :

7.5.3 Rapatriement du véhicule

A l'étranger, si l'immobilisation du véhicule doit dépasser 7 jours et si le temps prévu par le constructeur pour effectuer les réparations nécessaires est supérieur à 6 heures (barème constructeur), KIA ASSISTANCE organise et prend en charge le rapatriement du véhicule garanti jusqu'au concessionnaire le plus proche du domicile du bénéficiaire.

Tout retard intervenant dans l'opération ne peut être opposé à KIA ASSISTANCE.

Toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au véhicule pendant son immobilisation et son transport avant la prise en charge par KIA ASSISTANCE ne peuvent être opposés à ce dernier.

7.6 Envoi de pièces détachées, à l'étranger

S'il est impossible de se procurer sur place les pièces détachées nécessaires à la réparation du véhicule garanti, KIA ASSISTANCE les fait parvenir dans les délais les plus brefs.

KIA ASSISTANCE ne peut assumer l'exécution de cette prestation dans le cas où la fabrication aurait été abandonnée par le constructeur, dans le cas de non-disponibilité de la ou des pièces demandées et pour toute raison constituant un cas de force majeure.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser à KIA ASSISTANCE dans un délai maximum de 2 mois calculé à partir de la date d'expédition, le prix des pièces détachées qui lui sont adressées, majoré des frais éventuels de dédouanement.

Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par KIA ASSISTANCE.



Toute pièce commandée et arrivée à destination doit être remboursée.
KIA ASSISTANCE se réserve le droit de vérifier le bien fondé de la demande.

7.7 Frais de liaison

En cas de panne immobilisante KIA ASSISTANCE prend en charge les frais de taxi à concurrence de 46 Euros TTC par dossier, pour se rendre et / ou revenir de l'agence de location, de l'hôtel, de la gare ou de l'aéroport.

8. EXCLUSIONS

Exclusions générales à l'assistance aux véhicules.

Sont exclus :

- les frais de réparation des véhicules,
- les frais de douane,
- les frais de restauration,
- les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou bac,
- les frais de rapatriement de véhicule à l'état d'épave et à des fins d'expertises,
- les frais de gardiennage des véhicules en cas de rapatriement du véhicule,
- les vols de bagages, matériels et objets divers restés dans le véhicule, ainsi que des accessoires de ce dernier (autora-dio notamment),
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un retour par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec le bénéficiaire.

Outre les exclusions précisées dans le texte ci-dessus, KIA ASSISTANCE ne peut être tenue responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves.

Si un billet a été délivré, KIA ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment en cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur le billet.

KIA ASSISTANCE ne sera pas tenue d'intervenir dans le cas où le bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en FRANCE qu'à l'étranger.

Sont également exclus :

- les tentatives de suicide,
- les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools,
- les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée,
- les interventions sur routes, voies ou pistes non carrossables^(*).

^(*) On entend par « carrossable » : praticable, dont la nature ou l'état permet la circulation des véhicules sur voiries nationales, départementales et communales telles que définies aux articles L.121-1, L.122-1, L.123-1, L.131-1, L.141-1 et L.151-1 du Code de la voirie routière.

Toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la nullité du contrat.

Lorsqu'un bénéficiaire est mécontent du traitement de sa demande, le bénéficiaire devra s'adresser au Service Relation Clientèle de KIA Motors France accessible par écrit ; KIA MOTORS France, 2 Rue des Martinets à Rueil-Malmaison (92500) ou via l'adresse email ; relation.clientele@kia.fr

En cas de désaccord, le bénéficiaire peut adresser une réclamation à :

AWP France SAS
Service Traitement des Réclamations TSA 70002
93488 Saint-Ouen Cedex

Un accusé de réception parviendra au bénéficiaire dans les 10 (dix) jours ouvrables (hors dimanches et jours fériés) à compter de la réception de la réclamation, sauf si la réponse à sa réclamation lui est transmise dans ces délais. Une réponse lui sera fournie au plus tard dans les 2 (deux) mois suivant la date de réception de sa réclamation, hors survenance de circonstances particulières dont KIA ASSISTANCE le tiendrait informé.

Si le désaccord persiste, après la réponse de Fragonard Assurances ayant procédé à un dernier examen de sa demande épuisant les voies de recours internes, le Bénéficiaire peut alors saisir le médiateur indépendant dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance LMA
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

www.mediation-assurance.org

Fragonard Assurances, entreprise adhérente de la LMA propose un dispositif permettant aux Bénéficiaires et aux tiers de bénéficier d'une procédure de médiation pour le règlement de leurs litiges. Ce dispositif est défini par les 10 règles de la Charte de la Médiation de l'Assurance.