

**Le contenu du présent document annule et remplace les contenus de la section Services de mobilité et Assistance routière du Carnet de Garantie et Services présent à bord de votre véhicule. Les informations indiquées ci-dessous ne remplacent pas les conditions et les contenus de la Garantie mentionnés dans le Carnet de Garantie et Services de votre véhicule.**

Jeep propose son service d'assistance (dans les pays et selon les méthodes présentées ci-dessous) avec les services suivants pendant toute la période de garantie du véhicule :

**ATELIER MOBILE**  
**REMRORQUAGE**  
**VÉHICULE DE COURTOISIE**  
**RAPATRIEMENT À LA MAISON OU POURSUITE DU VOYAGE**  
**RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE RÉPARÉ**  
**HÉBERGEMENT À L'HÔTEL**  
**FRAIS DE DÉPLACEMENT**  
**RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE NON RÉPARÉ**  
**PICK-UP&GO**  
**SERVICE D'INFORMATIONS**

Reportez-vous aux pages suivantes pour plus d'informations.

## **ACCÈS AU SERVICE ET AUX DÉFINITIONS**

### **INSTRUCTIONS DE FONCTIONNEMENT**

Le service d'assistance Jeep pour les clients est garanti 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

Si vous avez besoin des services qui sont fournis, vous devez composer le numéro de téléphone **+21 2522589494** Assistance routière.

iam. **Jeep** **+212522589494**

Le numéro de téléphone au Maroc est au prix d'un appel local fixe.

**DÉPANNAGE ROUTIER**  
24 heures sur 24  
7 jours/7

### **PAYS OÙ LE SERVICE S'APPLIQUE**

Le service s'applique dans les pays suivants : Albanie, Andorre, Autriche, Biélorussie, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Égypte, Îles Féroé, Finlande, France, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Israël, Italie (y compris la Cité du Vatican), Jordanie, Kazakhstan, Lettonie, Libye, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Moldavie, Monaco, Maroc, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal (y compris les Açores et Madère), Roumanie, Russie, Saint-Marin, Serbie et Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Espagne (y compris les Baléares et les Canaries, Melilla et Ceuta), Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine, Royaume-Uni (y compris les îles anglo-normandes).

### **DÉBUT DE VALIDITÉ ET DURÉE DU SERVICE**

À partir de 00h00 de la journée lorsque le véhicule a été remis, comme indiqué sur les documents de garantie à 00h00 du dernier jour de garantie du véhicule.

### **CLAUSES ET CONDITIONS DE SERVICE (appelées ci-après « SERVICE »)**

#### **DÉFINITIONS**

##### **Entretien**

Les services proposés pour les nouveaux véhicules Jeep dans les conditions illustrées ci-dessous.

##### **Véhicule**

Tous les nouveaux véhicules Jeep vendus au Maroc et enregistrés avec une plaque portant le numéro du pays depuis le 1er janvier 2016. Le service sera valide jusqu'à sa date d'expiration si le véhicule est vendu pendant la période de validité du service.

##### **Service d'assistance Jeep**

Un Centre des opérations ouverts 24 heures/24, tous les jours de l'année, répond aux appels des clients et fournit l'assistance requise pour le service sans frais pour le client.

##### **Événement**

Événement ou incident important permettant au bénéficiaire d'accéder au service de dépannage routier.

##### **Client / Bénéficiaire**

Conducteur ou utilisateur du véhicule concerné par l'événement et, une fois indiquée, toute autre personne à bord du véhicule.

##### **Panne**

Tout événement entraînant ou exigeant (voyant rouge) l'arrêt du véhicule ou l'empêchant de redémarrer ou d'être utilisé dans des conditions correctes pour la route.

Tout défaut du véhicule ne permettant pas son utilisation sur la route conformément à la loi ou à la réglementation locale.

## **Accident**

Dégâts involontaires subis par le véhicule en raison des éléments suivants : manque de compétences, négligence, non-respect des règles et réglementations ou en relation avec la circulation routière ou des actions volontaires ou coupables de tiers, provoquant des dommages sur le véhicule au point d'empêcher le bénéficiaire de l'utiliser dans des conditions correctes pour la route.

## **Autres problèmes nécessitant une assistance**

Problèmes que le client ne peut pas résoudre pendant la période de garantie du véhicule, provoquant son immobilisation : panne de carburant, erreur de carburant, carburant gelé, batterie à plat (en raison d'un problème autre qu'un problème technique), pneu(s) à plat ou percé(s), perte des clés du véhicule ou clés cassées, clés bloquées dans le véhicule, fenêtres cassées. Seul le dépannage routier avec un atelier mobile et/ou le remorquage chez le concessionnaire Jeep le plus proche est prévu pour les événements énumérés ci-dessus.

## **Feu**

Un processus dans lequel les substances se combinent chimiquement avec l'oxygène de l'air et typiquement donnent brillante lumière, la chaleur et la fumée.

## **Vol ou vol partiel**

Infraction commise par quiconque prenant possession de tout bien meuble appartenant à une autre personne, lui en retirant la possession pour en tirer profit pour lui-même ou pour d'autres.

## **Conditions d'utilisation du service**

Le service peut être utilisé par le client uniquement si l'événement se produit pendant la période de validité de la garantie du véhicule et à condition que le véhicule ait été régulièrement soumis aux interventions d'entretien programmées indiquées et certifiées dans le manuel du propriétaire.

## **DESCRIPTION DES SERVICES**

### **ATELIER MOBILE**

Si le véhicule est hors d'état de continuer le voyage en raison d'une panne ou d'autres problèmes nécessitant une assistance, le client doit contacter le service d'assistance Jeep qui enverra un opérateur (si possible) à l'endroit où se trouve le véhicule pour le réparer.

Si le véhicule ne peut être réparé sur place, l'opérateur le remorque chez le concessionnaire Jeep le plus proche.

Le client se verra facturés le carburant nécessaire pour redémarrer le moteur, les pièces de rechange utilisées pour l'intervention et toutes les autres réparations non couvertes par la garantie.

### **REMORQUAGE**

Si, suite à une panne, un accident, un vol, un incendie ou d'autres problèmes nécessitant une assistance, le véhicule est endommagé et, par conséquent, ne peut pas se déplacer de façon autonome, il sera fourni au client une remorqueuse, payée par le service, pour transporter le véhicule chez le concessionnaire qui a vendu le véhicule (si ce dernier est arrêté à un maximum de 50km de la concession mentionnée ci-dessus) ou chez le concessionnaire Jeep le plus proche.

Le véhicule sera remorqué vers un autre site indiqué par le dépanneur si le concessionnaire Jeep le plus proche est fermé.

Le client est autorisé, dans tous les cas, à exiger que le véhicule soit remorqué à la concession Jeep la plus proche.

Si le véhicule est remorqué par une société habilitée à effectuer le dépannage à titre exclusif, le client, si le dépanneur le lui demande, devra payer pour le dépannage, puis demander un remboursement.

Si le véhicule s'arrête pendant un déplacement en dehors de la route, sous réserve que les conditions de sécurité soient respectées, le dépannage routier sera possible à l'aide de moyens de récupération appropriés.

### **VÉHICULE DE COURTOISIE**

Si le véhicule doit être réparé suite à une panne ou un accident (selon une certification d'un concessionnaire Jeep sur la base du barème forfaitaire du fabricant), le concessionnaire Jeep mettra gratuitement une voiture de courtoisie à disposition du client pendant un maximum de 4 jours ouvrés + les jours non ouvrés. En cas d'accident, le concessionnaire Jeep qui effectue la réparation fournira un véhicule de tourisme utilisable gratuitement pendant une durée maximale de 4 jours ouvrés + les jours non ouvrés uniquement si le véhicule est endommagé au point de ne pas pouvoir se déplacer de manière autonome ou sécurisée pour les occupants : ce service ne sera proposé qu'après un remorquage du véhicule chez le concessionnaire Jeep.

Le concessionnaire Jeep concerné fournira une de ses voitures de courtoisie au client ; s'il n'y en a pas de disponible, le concessionnaire devra louer une voiture. Si une voiture de location est utilisée, le client doit respecter les clauses et conditions de la société de location. Dans le cas d'une présence d'enfants dans le véhicule, le fournisseur sera proactif et proposera des chaises d'enfants sur demande du client ou quand c'est prévu par la Loi. Pendant la saison d'hiver, les véhicules de remplacement doivent être équipés avec des chaînes à neige ou des pneus d'hiver si la Loi le prescrit. Dans le cas des jeunes conducteurs ou d'un pilote supplémentaire, le service doit être fourni sans aucun coût supplémentaire. Si le client décide de faire réaliser des interventions d'entretien planifiées et/ou de routine sur le véhicule en même temps que les réparations relatives à la panne, le client devra prendre en charge les frais de location de voitures engendrés en raison du temps supplémentaire d'immobilisation du véhicule.

Si le client bénéficiaire du service possède un véhicule commercial et une licence de transport public (chauffeurs de taxi inclus) et si la voiture de courtoisie de l'offre ne répond pas à ses besoins, une indemnité de 150 € sera fournie pour chaque jour où le véhicule est immobilisé à hauteur d'un maximum de 5 jours.

### **Conducteurs handicapés**

Si le client a un handicap, pour lequel le véhicule a été spécialement adapté, il peut faire utiliser un véhicule de courtoisie approprié pendant maximum dix jours, y compris en cas d'accident.

Si la voiture de courtoisie de l'offre ne répond pas à ses besoins, un conducteur lui sera mis à disposition pendant dix jours maximum.

### **RAPATRIEMENT À LA MAISON OU POURSUITE DU VOYAGE**

Si, suite à une panne ou un accident, le véhicule est immobilisé à plus de 50 km du lieu de résidence du client et que le véhicule ne peut être réparé dans la journée au cours de laquelle l'événement est survenu, le service d'assistance Jeep organise le retour du client et des passagers à leur domicile ou la poursuite de leur voyage en train (première classe) ou en bus (classe confort) ou, si la distance est supérieure à 400 km, en avion (classe économique) et il prendra à sa charge toutes les dépenses. Une voiture de courtoisie peut également être mise à la disposition du client pendant 24 heures.

## **RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE RÉPARÉ**

Si, suite à une panne ou un accident, le véhicule est immobilisé à plus de 50 km du lieu de résidence du client et que le véhicule ne peut être réparé dans la journée au cours de laquelle l'événement a eu lieu, le client recevra un billet de train aller-simple (en première classe) ou un ticket de bus aller-simple (classe confort) ou, si la distance est supérieure à 400 km, un billet d'avion aller-simple (classe économique) pour récupérer le véhicule dès qu'il aura été réparé.

Le client peut également demander la livraison du véhicule à son lieu de résidence, livraison effectuée par remorquage ou par un conducteur agréé. Dans ce cas, le client devra payer le carburant et les frais de péage engagés pour livrer le véhicule.

## **HÉBERGEMENT À L'HÔTEL**

Si, suite à une panne ou un accident, le véhicule est immobilisé à plus de 50 km du lieu de résidence du client et que le véhicule ne peut être réparé dans la journée au cours de laquelle l'événement a eu lieu, un séjour dans un hôtel quatre étoiles local sera organisé pour le client et les passagers.

Le service d'assistance Jeep prendra en charge la pension par personne et par nuit, pour un maximum de 5 nuits, pour un maximum de passagers que le nombre de passagers autorisés stipulé sur le document d'immatriculation du véhicule.

## **FRAIS DE DÉPLACEMENT**

Suite à une panne ou un accident, le client et les passagers, si le service d'assistance Jeep l'autorise, peuvent utiliser un taxi (ou autres moyens de transport) à hauteur d'un maximum de 1200 DH par accident, quel que soit le nombre de personnes concernées. Ce montant sera ensuite remboursé.

Le service n'est pas proposé en cas d'immobilité du véhicule pour les interventions d'entretien planifiées requises par Jeep, pour le montage d'accessoires et les réparations découlant des campagnes de rappel menées par le fabricant.

Pour obtenir le remboursement, le client doit envoyer:

- les reçus originaux datés pour le taxi (ou d'autres moyens de transport) ;
- une copie du document d'acceptation du véhicule indiquant la date de réception et une copie de la facture de réparation, tous les deux délivrés par le concessionnaire Jeep assurant le service.

Les montants mentionnés ci-dessus seront remboursés après l'envoi des documents énumérés ci-dessus à Fiat Chrysler Automobiles Maroc. Pour l'indemnisation, la date du reçu du taxi (ou d'autres moyens de transport) doit être comprise entre la date indiquée sur le document d'acceptation du véhicule (complété par un concessionnaire Jeep) et la date de la facture de réparation du véhicule.

## **RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE NON RÉPARÉ**

Si, suite à une panne, un accident, le véhicule est immobilisé à l'étranger et que le temps nécessaire pour le réparer est de plus de cinq jours (certification par le concessionnaire Jeep), l'assistance Jeep prendra en charge tous les frais de rapatriement du véhicule non réparé au lieu de résidence du client ou chez le concessionnaire Jeep le plus proche du lieu de résidence du client.

## **RÉCUPÉRER ET PARTIR**

Service exclusif pour Grand Cherokee

En cas de panne et de demande de remorquage conséquente, le service Jeep vérifiera avec le client les conditions pour mettre à sa disposition une voiture de courtoisie au bord de la route. La voiture livrée sera de la même catégorie que celle du client, si possible, avec un kilométrage illimité, pour un usage privé et sans chauffeur.

Dans ce cas, le service Jeep organisera l'intervention d'une dépanneuse et, dans le même temps, la livraison d'une voiture de courtoisie au bord de la route.

La voiture du client sera remorquée chez le concessionnaire Jeep assurant le service, comme décrit dans la section « Remorquage » précédente, pendant que le client profitera de la voiture de courtoisie. La voiture de courtoisie sera mise à disposition selon les conditions stipulées dans le paragraphe « Voiture de courtoisie ».

Si :

- le véhicule est à l'arrêt sur une autoroute, une autoroute circulaire ou une route équivalente ;
- le véhicule gêne la circulation ou n'est, d'une façon ou d'une autre, pas en sécurité ;

le service sera assuré selon les modalités suivantes :

le véhicule du client sera remorqué chez le concessionnaire Jeep. Le service Jeep organisera pour les clients et tous les passagers un service de taxi pour se rendre chez le concessionnaire Jeep afin d'obtenir directement la voiture de courtoisie ou un autre service de location organisé par le service Jeep.

Le service Jeep remboursera ensuite le client qui devra fournir un reçu en bonne et due forme pour les frais de taxi engendrés, à hauteur de la somme limite mentionnée ci-dessus.

Pour toutes les procédures ci-dessus, pour bénéficier du service, le client devra fournir à la société de location les éléments suivants :

- permis de conduire original et valide ;
- une carte de crédit comme dépôt de garantie.

Le service n'inclut pas :

- les frais de carburant et les péages (autoroutes, ferries etc.) pour la voiture de courtoisie ;
- les dépenses pour la couverture d'assurance non imposée par la loi et les indemnités associées pour la voiture de courtoisie ;
- les dépôts de garantie exigés par la compagnie de location qui devra être payée directement par le client par carte de crédit ;
- les éventuels jours supplémentaires venant s'ajouter à ceux autorisés, convenus, d'une façon ou d'une autre, avec le service Jeep.

En outre, le service n'est pas proposé pour :

- une immobilisation du véhicule pour les interventions d'entretien régulier planifiées par le fabricant ;
- les interventions de maintenance standard, dont les durées ne peuvent, en aucun cas, être ajoutées à celles engendrées par la panne à réparer.

## **SERVICE D'INFORMATIONS**

Tous les clients peuvent recevoir, sur demande, des informations sur les déplacements et les heures d'ouverture des concessionnaires Jeep. Ce service est ouvert 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

## **REMBOURSEMENT DES FRAIS AVANCÉS PAR LE CLIENT**

Afin d'être remboursé des frais encourus, le client doit envoyer les originaux (et non des copies) des reçus ou des documents équivalents avec une brève description de l'incident, en indiquant si les frais étaient autorisés, et en fournissant le numéro de référence indiqué par le service d'assistance Jeep, les données du véhicule figurant sur le certificat de garantie (inséré dans le livret) et les données personnelles de l'individu à rembourser, avec ses informations de compte bancaire afin d'accélérer le virement bancaire.

Tous les éléments indiqués ci-dessus doivent être envoyés à Jeep Chrysler Automobiles Maroc.

## **EXEMPTION DE SERVICE**

Les exemptions suivantes s'appliquent en outre, quelle que soient les conditions et exclusions spécifiques de chaque service :

- Les services ne sont pas proposés dans les cas suivants : course automobile, rallyes, tests de vitesse ou chronométrages, entraînements sur piste, guerres, émeutes, insurrection, manifestations politiques, pillage, grève, véhicule utilisé à des fins militaires ou pour des actes de terrorisme, tremblements de terre, phénomènes atmosphériques extraordinaires, phénomènes de transformation nucléaire ou radiation provoqués par l'accélération artificielle de particules atomiques, endommagement délibéré, vandalisme ou participation à un acte criminel ou une infraction, tout dommage causé par une remorque, une charge ou d'autres éléments extérieurs ;
- Aucun fournisseur de services n'est responsable des dommages causés par l'intervention des pouvoirs publics dans le pays où le service est assuré ou consécutifs à toute autre circonstance fortuite inattendue ;
- Les ambulances sont seulement éligibles aux services d'atelier et de remorquage mobiles ;
- Les véhicules utilisés par les entreprises de transport public sont seulement éligibles aux services de réparation sur place et de remorquage ;
- Les véhicules vendus à des organismes officiels tels que la police, les douanes et les pompiers ou d'autres missions spécifiques visant à assurer des services gouvernementaux sont uniquement éligibles aux services de réparation sur place et de remorquage ;
- Un client qui choisit de ne pas utiliser un ou plusieurs services n'est pas autorisé à percevoir une indemnisation ou d'autres services de quelque nature que ce soit en guise de compensation ;
- Les frais engendrés non liés à l'incident (nourriture, hébergement, taxi, carburant etc.) ne sont pas remboursés ;
- Les interventions d'entretien planifiées ne sont pas incluses dans le service ;
- Les véhicules dans un état dangereux ou entretenus sans suivre les instructions du fabricant sont exclus du service ;
- Véhicules vendus sans garantie.