LEXUS ASSISTANCE 24/7 CONDITIONS

L'assistance dépannage pour les véhicules Lexus 01.11.2026

Veuillez lire attentivement ce document, et conservez-le pour référence ultérieure.
Les présentes conditions générales sont fournies par Toyota AG, Lexus Division, Schürmattstrasse 9, CH-5745 Safenwil.

1 ASSISTANCE EUROPÉENNE 24H SUR 24

Lexus Assistance 24/7 est un programme d'assistance complet, spécialement conçu pour vous permettre de conduire votre Lexus en toute quiétude n'importe où en Europe. Il s'agit d'une assurance dommages. En cas de problème, il vous suffit de composer le numéro de téléphone indiqué sur la première page. À la suite d'une immobilisation due à une panne ou à un accident de la circulation, voire au vol du véhicule pendant les trois années suivant sa première immatriculation, les prestations suivantes sont fournies gratuitement 24 heures sur 24, 365 jours par an: dépannage sur place, remorquage (avec hébergement à l'hôtel, location de voiture ou poursuite du voyage), rapatriement du véhicule et livraison de pièces détachées. Ces services sont offerts aussi bien en Suisse qu'à l'étranger. Veuillez appeler Lexus Assistance 24/7 avant toute intervention. En effet, aucun frais ne sera remboursé sans l'accord préalable de Lexus Assistance 24/7.

2 DESCRIPTION DE L'ASSISTANCE

2.1 Assistance dépannage

Seuls des techniciens Lexus qualifiés sont habilités à effectuer des réparations sur le véhicule. Toutefois, les prestations liées à une crevaison ou à une panne d'essence peuvent être prises en charge par le dépanneur local. Aucun travail ne sera effectué sur les véhicules inoccupés. Une personne habilitée à conduire doit être présente jusqu'à ce que la panne soit réparée. Lexus Assistance se réserve le droit de réclamer des informations complémentaires si elle le juge nécessaire. Aucune assistance dépannage ne sera fournie sur place si le véhicule est accidenté; seul le remorquage sera assuré.

2.2 Remorquage du véhicule immobilisé

En cas d'immobilisation du véhicule sur la route, celui-ci sera remorqué chez le concessionnaire Lexus le plus proche. S'il existe des restrictions en matière de dépannage sur une autoroute à péage, demandez conseil à Lexus Assistance 24/7. Veuillez envoyer les preuves de toutes les dépenses relatives à la panne à Lexus Assistance 24/7. En cas d'immobilisation sur la route dans l'un des pays ci-après: Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Macédoine, Monténégro, Roumanie, Serbie, où il n'existe pas de réseau de concessionnaires Lexus, le véhicule sera transporté par rail ou par route chez le concessionnaire Lexus où il a été acheté par l'utilisateur principal, ou chez le concessionnaire Lexus le plus proche de son domicile.

Si le véhicule ne peut pas être réparé le même jour, le bénéficiaire a le droit de choisir l'une des trois prestations ci-après. En Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein, les frais sont couverts jusqu'à un montant maximal de CHF 1500.–, et à l'étranger jusqu'à CHF 2000.–:

a) Hébergement à l'hôtel

Si le bénéficiaire souhaite attendre sur place que les travaux de réparation soient effectués, Lexus Assistance 24/7 organise et prend en charge les frais d'hébergement à l'hôtel (chambre avec petit-déjeuner incl.) pendant quatre nuitées au maximum.

b) Véhicule de location

Dans le cas d'un véhicule préalablement remorqué chez un concessionnaire par Lexus Assistance 24/7 et ne pouvant être réparé le jour même, ou en cas de vol du véhicule s'il n'est pas retrouvé après 48 heures, un véhicule de remplacement est mis à la disposition du bénéficiaire pour la durée des réparations, à concurrence de 5 jours maximum. Lexus Assistance 24/7 prend en charge les frais relatifs à la location du véhicule, à l'exception des frais de carburant, de péage ou d'assurance complémentaire. Le bénéficiaire accepte les conditions de la société de location de voitures. L'accès à ce service est subordonné au remorquage du véhicule dans un garage agréé Lexus.

c) Poursuite du voyage / Retour au domicile

En cas de réparations immobilisant le véhicule, si le bénéficiaire souhaite continuer son voyage jusqu'à sa destination d'origine, voire rentrer chez lui, il est mis à sa disposition un billet de train 1ère classe ou un billet d'avion en classe affaires lorsque le trajet en train dure plus de 6 heures. En cas de vol du véhicule, le choix se limite à un véhicule de location pour le retour ou la poursuite du voyage.

d) Rapatriement du véhicule non réparé

Si le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 5 jours sur place, ou si le véhicule a été retrouvé dans les 30 jours suivant le dépôt d'une plainte pour vol auprès de la police, il peut être rapatrié jusqu'au domicile du bénéficiaire par rail ou par route.

e) Récupération du véhicule réparé

Si le véhicule réparé doit être récupéré, les frais engagés pour le trajet jusqu'au lieu où se trouve le véhicule sont remboursés à concurrence du prix d'un billet de train en 1re classe ou, si le trajet en train dure plus de 6 heures, d'un billet d'avion en classe affaires, jusqu'à concurrence de CHF 1000.–.

f) Envoi de pièces détachées (sauf pièces de carrosserie)

Si les pièces nécessaires à la réparation sont indisponibles sur place, elles sont expédiées gratuitement au concessionnaire qui effectue les travaux, par les moyens les plus rapides et les plus appropriés, et ce avec l'accord du bénéficiaire. Le coût de ces pièces est supporté par le bénéficiaire, sauf si celles-ci sont couvertes par la garantie constructeur.

3 CONDITIONS PARTICULIÈRES

3.1 Bénéficiaire

Désigne le conducteur du véhicule, ainsi que toute autre personne transportée gratuitement, conformément à la législation en matière de transport de passagers. Le nombre de passagers est en outre limité au maximum admis par le constructeur. Les autostoppeurs sont exclus des prestations d'assistance.

3.2 Véhicules couverts

Toutes les voitures Lexus neuves vendues par les distributeurs officiels dans les pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovénie, Suède et Suisse.

3.3 Durée de validité

Les prestations mentionnées sont valables trois ans à compter de la date de livraison au premier propriétaire, et conformément au carnet d'entretien délivré par le distributeur Lexus officiel.

3.4 Territoire couvert

Les prestations sont disponibles dans les pays suivants: Albanie, Allemagne, Autriche, Bélarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine*, Bulgarie*, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (péninsule et Baléares), Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande*, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Macédoine*, Malte, Moldavie, Monténégro*, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (continental), Principauté du Liechtenstein, République tchèque, Roumanie*, Royaume-Uni, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie* (partie européenne), Ukraine.

3.5 Remarques

a) Lors de toute demande d'assistance, le bénéficiaire est tenu de fournir ses coordonnées (numéro de téléphone incl.), ainsi que tous les détails concernant le véhicule.
b) En cas de vol, une déclaration auprès des autorités compétentes est obligatoire avant toute prestation d'assistance.
c) Les prestations d'assistance sont fournies en fonction des disponibilités locales, notamment en matière d'hébergement et de véhicules de remplacement.

3.6 Exclusion

Les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans les présentes conditions ne sont pas couvertes. En outre, la couverture est exclue notamment dans les circonstances suivantes:
a) immobilisations ou dommages causés par la participation à des compétitions sportives;
b) dommages aux bagages ou aux personnes, pertes financières entraînées par une immobilisation, sauf si et dans la mesure où ceux-ci sont causés par le service de dépannage mandaté;
c) Lexus Assistance 24/7 décline toute responsabilité pour les défauts ou difficultés survenant lors de la fourniture des prestations proposées et résultant des causes suivantes: force majeure, événements de guerre, troubles de toute nature, grèves, mesures coercitives ou confiscation par les autorités publiques, interdictions officielles, piraterie, explosions, accidents nucléaires ou rayonnements radioactifs, ainsi que tous les cas de force majeure;
d) abus d'alcool, de drogues ou de médicaments;
e) sinistres résultant de la conduite du véhicule par un conducteur sans permis de conduire valide;
f) remboursement des frais relatifs à des prestations qui n'ont pas été approuvées au préalable par la centrale d'assistance;
g) rapatriement des personnes en cas de maladie, d'accident ou de décès.

* La qualité des prestations peut varier en fonction des conditions locales.