



# Polestar

---

## Assistance



Usez le bouton Polestar Connect  
ou l'App Polestar Connect  
ou l'hotline +41 (0) 800 600 015

# Polestar Assistance

## Polestar Assistance

Usez le bouton Polestar Connect, l'app Polestar Connect  
ou l'hotline **+41 (0) 800 600 015**

# Table de matières

1. Objet de l'assurance	5
2. Personnes assurées	5
3. Véhicules assurés par contrat	5
4. Secteur géographique	5
5. Début et durée de la couverture d'assurance	5
6. Obligations de l'assuré en cas de sinistre	5
7. Conséquences de violation des obligations de notification et règles de bonne conduite	6
8. Prestations d'assurance	6
8.1 Dépannage, remorquage, dégagement	6
8.2 Voiture de location / hébergement / poursuite du voyage ou retour au domicile	6
8.3 Frais de taxi	7
8.4 Rapatriement du véhicule de l'étranger	7
8.5 Récupération du véhicule réparé	7
8.6 Envoi de pièces détachées à l'étranger	7
8.7 Service d'information	7
9. Evénements non assurés / exclusions	7
10. Prestations réduites	8
11. Définitions	8
12. Prescription	8
13. For judiciaire	8
14. Prestataires	8

# Intervention immédiate

## Dépannage

### **Lorsque vous vous trouvez en Suisse**

Polestar Centrale d'assistance

Tél. 0800 600 015

### **Annonce et traitement de votre sinistre**

En cas de sinistre adressez vous à

Polestar Assistance, c/o Touring Club Schweiz, Kundendienst B2B,  
Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen BE.

### **Lorsque vous êtes à l'étranger**

Polestar Centrale d'assistance

Tél. +41 800 600 015

### **Aperçu de la couverture assurance-Assistance**

Pour des renseignements plus détaillés, consultez les conditions générales seules déterminantes, dont la numérotation des chiffres correspond à celle de l'aperçu de la couverture.

# Conditions générales d'assurance

## Polestar Automotive Switzerland GmbH

### Conditions d'assurance Assistance:

#### 1. Objet de l'assurance

L'assurance Polestar Assistance protège ses clients et leur garantit la mobilité. Si un véhicule assuré par un contrat n'est pas en état de marche ou est inutilisable du fait d'une panne, d'un accident, d'un vol, d'un acte de vandalisme, d'un incendie ou de composants de sécurité défectueux, Polestar Assistance apporte une aide rapide et simple.

#### 2. Personnes assurées

Sont assurés le conducteur et les passagers (dans la limite du nombre de passagers autorisé sur le permis de circulation) qui se déplacent avec le véhicule assuré par contrat.

#### 3. Véhicules assurés par contrat

Les véhicules à moteur (voiture neuve) de la marque Polestar jusqu'à un poids total de 3500 kg, immatriculés en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein, mis pour la première fois en circulation à partir du 1.12.2020 et importés par la société Polestar Automotive Switzerland GmbH, ainsi que les véhicules à moteur de la marque Polestar jusqu'à un poids total de 3500 kg, importés par la société Polestar Automotive Switzerland GmbH avec une date de première mise en circulation antérieure, dans la mesure où le véhicule concerné bénéficie d'une couverture Polestar Longlife à la suite de travaux de maintenance effectués après le 1.12.2020 dans un service point Polestar.

#### 4. Secteur géographique

L'assurance est valable pour les sinistres qui se sont produits en Suisse ou dans la Principauté de Liechtenstein ainsi que dans les Etats européens suivants: Andorre, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Grande-Bretagne, Irlande, Italie, Croatie, Lettonie, Lituanie,

Luxembourg, Malte, Macédoine, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Autriche, Pologne, Portugal, Roumanie, Russie (limitée à un rayon de 50 km autour de Moscou, Saint-Pétersbourg, Rostov-sur-le-Don, Togliatti et Perm), Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Espagne, Suède, Slovénie, Hongrie, République tchèque, Turquie et Chypres (la partie grecque). La Principauté de Liechtenstein est assimilée à la Suisse en termes de secteur géographique. En cas de transports maritimes, la couverture d'assurance continue de s'appliquer si le lieu de départ et la destination se trouvent dans ce secteur géographique.

#### 5. Début et durée de la couverture d'assurance

L'assurance démarre pour les voitures neuves le jour de la première immatriculation du véhicule et prend fin 5 ans plus tard, le dernier jour à minuit. La couverture Polestar Longlife commence à la date indiquée sur la police d'assurance et prend fin un an plus tard, le dernier jour à minuit.

#### 6. Obligations de l'assuré en cas de sinistre

- 6.1 L'assuré est tenu d'accomplir intégralement ses obligations de notification et d'information légales ou contractuelles ainsi que les règles de bonne conduite.
- 6.2 L'assuré s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et pour contribuer à l'élucidation de son origine.
- 6.3 Si l'assuré peut faire valoir des droits à des prestations fournies par Polestar Assistance à l'égard de tiers, il doit sauvegarder ces droits et les céder à Polestar Assistance.
- 6.4 Pour pouvoir bénéficier des prestations de Polestar Assistance, l'assuré doit aviser immédiatement la centrale de Polestar Assistance dès la survenance de l'événement. Il n'y a aucune obligation de prestations lorsque Polestar Assistance n'a pas donné son accord préalable.

Téléphone: Number Suisse: 0800 600 015  
 Number étranger: +41 800 600 015

Adresse postale: Polestar Assistance, c/o Touring Club Schweiz, Kundendienst B2B, Poststrasse 1, 3072 Ostermundigen BE.

6.5 Il faut faire valoir les droits résultant de dommages causés par un prestataire externe de Polestar Assistance sur le véhicule assuré en rapport avec un événement assuré directement auprès du prestataire ou du responsable du dommage.

6.6 Les documents suivants doivent être remis à Polestar Assistance:

- originaux des justificatifs et/ou des factures concernant le montant des frais supplémentaires couverts par l'assurance
- originaux des titres de transport (billets d'avion, de train)
- rapport de police

7. **Conséquences de violation des obligations de notification et règles de bonne conduite**

Si l'assuré ne respecte pas les obligations de notification ou d'information légales ou contractuelles ou les règles de bonne conduite et que cela influe sur la cause, la survenance, l'étendue ou la constatation du sinistre, Polestar Assistance est en droit de lui refuser ses prestations ou de les réduire. La prestation ne sera pas réduite si le bénéficiaire peut prouver que son comportement n'a pas influé sur le sinistre ni sur l'enquête qui y a fait suite.

8. **Prestations d'assurance**

L'assuré n'a droit aux prestations complémentaires mentionnées aux points 8.2 à 8.7 que si le dépannage a été organisé au préalable par Polestar Assistance conformément au point 8.1.

8.1 **Dépannage, remorquage, dégagement**

8.1.1 Organisation de la remise en état de marche, si cela est possible sur le lieu du sinistre, y compris la prise en charge des frais.

8.1.2 En cas d'immobilisation du véhicule, si le véhicule ne peut être réparé sur place, Polestar Assistance organise le remorquage du véhicule assuré par contrat (y compris de la remorque ou caravane

éventuelle remorque tractée) jusqu'à chez le service point Polestar le plus proche en Suisse ou dans un garage approprié à la réparation à l'étranger, dans la mesure où il n'y a pas de service point Polestar à proximité.

8.1.3 Véhicules entièrement électriques – autonomie résiduelle de la batterie: si l'autonomie résiduelle est trop faible pour atteindre une possibilité de recharge, un soutien en termes d'organisation est proposé ou le véhicule est transféré vers l'infrastructure de recharge la plus proche. Des services additionnels sont exclus dans ce cas.

8.1.4 Les frais de réparations, de pièces détachées et de mise à la ferraille ne sont pas assurés.

8.1.5 A la suite d'un accident, Polestar Assistance organise et prend en charge les frais de dégagement (remise du véhicule sur la chaussée) du véhicule assuré par contrat ainsi que de la remorque ou caravane tractée.

**8.2 Voiture de location / hébergement / poursuite du voyage ou retour au domicile**

Les prestations mentionnées ci-dessous ne sont pas cumulables.

8.2.1 Voiture de location

En cas d'immobilisation du véhicule assuré par contrat qui ne peut être réparé le jour même en Suisse ou à l'étranger, Polestar Assistance procure une voiture de location, si possible une Polestar de la même catégorie ou un véhicule dans la catégorie la plus proche, pendant la durée de la réparation au maximum pendant 5 jours. Le carburant et autres frais secondaires ne sont pas pris en charge. L'assuré s'engage à respecter les dispositions contractuelles de l'entreprise de location.

ou

8.2.2 Hébergement

En cas d'immobilisation du véhicule assuré par contrat qui ne peut être réparé le jour même en Suisse ou à l'étranger, Polestar Assistance organise et prend en charge au maximum 5 nuits d'hôtel dans la limite de CHF 120.– par personne/nuit

ou

8.2.3 Poursuite du voyage ou retour au domicile

En cas d'immobilisation du véhicule assuré par contrat, non réparable le jour même, Polestar Assistance organise et prend en charge en cas d'immobilisation du véhicule, si le lieu de l'événement se trouve à plus de 80 km de distance, le retour au domicile permanent suisse de l'assuré ou la poursuite du voyage à la destination prévue à l'origine, pouvant être attestée, par les transports publics (billet de train en 1<sup>e</sup> classe ou billet d'avion classe Economy lorsque le voyage en train dure plus de 6 heures) dans la limite de CHF 700.– par personne et par événement.

#### **8.3 Frais de taxi**

Le montant maximal des frais de taxi en relation avec l'événement assuré s'élève à CHF 100.– par événement.

#### **8.4 Rapatriement du véhicule de l'étranger**

Lorsque le véhicule n'est pas réparable à l'étranger sous 5 jours ouvrables, Polestar Assistance organise et prend en charge le rapatriement du véhicule hors d'état de marche, y compris la caravane ou la remorque, jusque chez le service point Polestar le plus proche du domicile du détenteur du véhicule, frais de mise en lieu sûr du véhicule compris (à concurrence de CHF 120.–). Le véhicule n'est rapatrié que si les frais de transport sont inférieurs à la valeur actuelle du véhicule après le sinistre.

#### **8.5 Récupération du véhicule réparé**

Si le véhicule n'est pas réparable le jour même, Polestar Assistance paie à l'assuré les frais de transports publics (billet de train en 1<sup>e</sup> classe ou billet d'avion classe Economy lorsque le voyage en train dure plus de 6 heures, dans la limite de CHF 700.–) pour aller récupérer le véhicule réparé ou à la personne qu'il charge de le faire.

#### **8.6 Envoi de pièces détachées à l'étranger**

Lorsqu'il n'est pas possible de se procurer les pièces détachées nécessaires chez le service point Polestar le plus proche ou dans l'atelier de réparation approprié à l'étranger, Polestar Assistance organise et prend en charge leur envoi. Le coût des pièces détachées n'est pas couvert.

### **8.7 Service d'information**

Si les mesures mentionnées aux points 8.1 à 8.6 ont été prises par Polestar Assistance et que l'assuré ne puisse arriver de ce fait à temps à destination, Polestar Assistance informe, si nécessaire, les proches ou l'employeur de l'assuré de la situation et des mesures prises.

### **9. Événements non assurés / exclusions**

9.1 Ne sont pas couverts les événements dus:

- à une négligence grave, un acte ou une omission intentionnels du propriétaire, du conducteur ou d'un passager.
- au montage de pièces non autorisées ou à toute modification apportée au véhicule non autorisée par le constructeur, quelle qu'en soit sa nature.
- à la participation à des courses, à des entraînements ou à des essais de vitesse ou d'endurance, à des manœuvres ou à des activités similaires (tels que des stages de conduite sportive ou des cours de dérapage contrôlé).
- à l'abus d'alcool, l'usage de drogues ou de médicaments.
- à la perpétration de crimes, de délits ou tentatives de délits ou de crimes.
- à la participation à des actes dangereux, sachant que la personne s'expose délibérément à un danger.
- à des phénomènes naturels.
- à des dommages dus à l'intervention des autorités publiques.
- à un usage incorrect ne respectant pas les recommandations figurant dans le mode d'emploi du fabricant.
- à des véhicules conduits par le conducteur de sa propre initiative chez le service point Polestar (exception: dysfonctionnements des composants de sécurité conformément au point 11.1, à condition que le centre de service Polestar ait donné son accord).

9.2 Les accidents et pannes dus à des actes de guerre ou de terrorisme et des troubles divers, manifestations de masse, pillages et à des mesures prises à leur encontre, ainsi que des événements causés par des grèves ou des catastrophes naturelles et les accidents dus à des substances atomiques, biologiques ou chimiques.

9.3 Les pannes et les accidents se produisant lors de trajets qui sont interdits par la loi ou par les autorités.

9.4 Les événements qui ne se produisent pas sur des voies publiques ou autorisées à la circulation, notamment les trajets off road.

9.5 Si le véhicule se trouve dans un état au moment de l'événement qui ne répond pas aux dispositions en vigueur du code de la route ou si les travaux d'entretien recommandés par le constructeur n'ont pas été effectués.

9.6 Les dommages dus aux objets ou animaux transportés ainsi que les frais subséquents éventuels ne sont pas assurés.

9.7 Polestar Assistance décline toute responsabilité en cas de dommages occasionnés par l'un de ses prestataires externes.

9.8 Événements tels que le vol ou la perte d'objets situés dans ou sur le véhicule lors de la panne ou de l'accident ou pendant le transport du véhicule.

9.9 Dommages directs, indirects ou consécutifs, notamment les manques à gagner, les pertes de revenus, les vols ratés ou les concerts manqués, etc.

9.10 Paiements volontaires (p. ex. pourboires).

9.11 Remplacement des articles enfermés dans le véhicule ou laissés à l'intérieur, et ce quelle qu'en soit la nature.

9.12 Aide hivernale

9.13 Dommages causés par les rongeurs (p.e. morsures de martres)

## **10. Prestations réduites**

10.1 Les voitures de location, taxis, véhicules d'auto-école ainsi que les véhicules à usage professionnel ne sont assurés que pour les prestations énumérées au point 8.1.

## **11. Définitions**

### **11.1 Immobilisation du véhicule**

On entend par immobilisation du véhicule les suites d'une panne ou d'un accident qui empêchent la poursuite du déplacement ou lorsque le véhicule est hors d'état de marche du fait d'une tentative de vol, d'un acte de vandalisme, d'un incendie ou de composants de sécurité défectueux du véhicule (voyant d'avertissement de dysfonctionnement de l'airbag, ceinture de sécurité, essuie-glace, clignotant, feu avant ou arrière).

### **11.2 Panne**

On entend par panne toute défaillance soudaine et imprévue du

véhicule assuré suite à un défaut électrique ou mécanique du véhicule à moteur assuré par contrat, qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison de laquelle la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Sont assimilés aux pannes les défauts de pneus, le manque de carburant, le plein fait avec le mauvais carburant, un carburant contaminé, des clés de véhicules enfermées à l'intérieur du véhicule ou une batterie déchargée (batterie haute tension incl.).

## **11.3 Accident**

Est considéré comme accident un dommage sur le véhicule à moteur assuré induit par un événement extérieur soudain et violent qui rend impossible une poursuite du déplacement ou en raison duquel la poursuite du déplacement n'est plus conforme à la loi. Les collisions, renversements, chutes, enfoncements ou engloutissements dans l'eau en font notamment partie.

## **11.4 Vol**

Perte, destruction ou détérioration due à un vol.

## **11.5 Vandalisme**

Détérioration intentionnelle ou malveillante du véhicule assuré par contrat.

## **12. Prescription**

Les droits afférents à la prestation sont prescrits deux ans après la survenance du fait qui a ouvert droit à la prestation.

## **13. For judiciaire**

Des actions peuvent être engagées à l'encontre de Polestar Assistance auprès du Tribunal au siège de la société ou au domicile suisse de la personne assurée. Si le domicile de l'assuré ne se trouve pas sur le territoire suisse, il est alors fait attribution du for judiciaire au siège de Polestar Assistance.

## **14. Prestataires**

Les prestations d'assistance sont effectuées par Touring Club Suisse, en collaboration avec TAS Assurances SA, chemin de Blan-donnet 4, 1214 Vernier, ainsi que son réseau de partenaires, au nom et pour le compte de Polestar Automotive Switzerland GmbH.



[polestar.com/fr-ch](http://polestar.com/fr-ch)

**Polestar Automotive Switzerland GmbH, Oetenbachgasse 1a, 8001 Zurich**