

# GARANTIES MAN VÉHICULES NEUFS



TGE



Valable depuis septembre 2017.

## SOMMAIRE

---

- P. 03** Édito
- P. 04-05** Garantie Constructeur
- P. 06-07** Extensions de garantie MAN
- P. 07** Schéma de couverture garantie
- P. 08-11** Mobilité MAN TGE
- P. 12-17** Chaîne cinématique
- P. 18-19** Exclusions de la garantie



# ÉDITO

---

## **Garanties constructeur et extensions de garanties, MAN s'engage à vos côtés.**

Ce guide des garanties traduit l'engagement du Groupe MAN à fournir à ses clients une information claire et sans ambiguïté.

Il matérialise la relation de confiance que nous souhaitons construire avec vous, en vous permettant de connaître facilement, le contenu et l'étendue des garanties couvrant votre véhicule. Il reprend également l'ensemble des avantages offerts par l'extension de garantie constructeur MAN pour les véhicules neufs.

Vous trouverez dans ce guide, la liste des composants inclus dans votre garantie constructeur, un descriptif complet de la chaîne cinématique et tous les composants et incidents qui ne sont pas pris en compte dans votre garantie.

Retrouvez tous les points de service MAN sur [www.man.fr](http://www.man.fr).

**À très bientôt dans votre point de service MAN.**

Votre interlocuteur privilégié MAN

# Garantie **constructeur** :

---

Votre véhicule neuf inclut automatiquement à son achat la garantie constructeur MAN.

## OBJET DE LA GARANTIE

La garantie constructeur réside soit en l'échange soit en la réparation des pièces défectueuses. Un représentant de la société MAN Truck & Bus France est habilité à juger d'un dysfonctionnement ou d'un défaut.

Sont expressément exclus de la garantie, l'indemnisation des dommages indirects, des dommages prévisibles et les frais d'immobilisation.



### Liste des exclusions :

La liste des exclusions est disponible en pages 18-19.

La garantie est composée des 4 volets suivants :



## **A** Garantie constructeur totale couvrant l'ensemble du véhicule pendant 24 mois

Elle est de 24 mois à compter de l'immatriculation du véhicule (ou 36 mois à compter de la date de sortie d'usine, au premier des deux termes échu), sans limitation kilométrique.

Elle couvre l'ensemble du véhicule, à l'exception de la carrosserie industrielle et des pièces d'usure (liste non exhaustive pages 18-19).

---

## **B** Remorquages

Le coût des remorquages est couvert pendant la période de garantie constructeur dans le seul cas où les travaux ne peuvent être réalisés sur place et que le véhicule est immobilisé.

## **C** Garantie sur les pièces de rechange et organes

**Pièces de rechange** : les pièces de rechange d'origine MAN dont ecoline (échange standard) sont couvertes par une garantie de 24 mois à compter de la vente.

**Organes neufs et ecoline (échange standard)** : les organes (moteur, boîte de vitesses, boîte de transfert et ponts) sont couverts par une garantie de 24 mois (dans la limite d'un kilométrage maximal de 200 000 km).



### **Attention**

**La garantie pièce** prend en charge la main d'œuvre si, et seulement si, la prestation d'origine a été faite auprès de votre réparateur agréé MAN. Les pièces d'entretien et d'usure sont exclues de toute prise en charge pour la garantie constructeur.

**Les réparations** effectuées avant expiration du délai de la garantie véhicule ne prolongent pas la période de couverture de cette dernière (tant sur le véhicule que sur la pièce remplacée).

## **D** Corrosion

Votre TGE est garanti contre la perforation corrosive sur une durée de 12 ans à compter de la date de la première immatriculation et garanti 3 ans contre tous défauts de peinture (tôlerie incluse hors châssis).

La validité de la garantie corrosion est soumise à l'entretien du véhicule suivant les préconisations constructeur dans le réseau après-vente MAN.

## Extensions de garantie **MAN** :

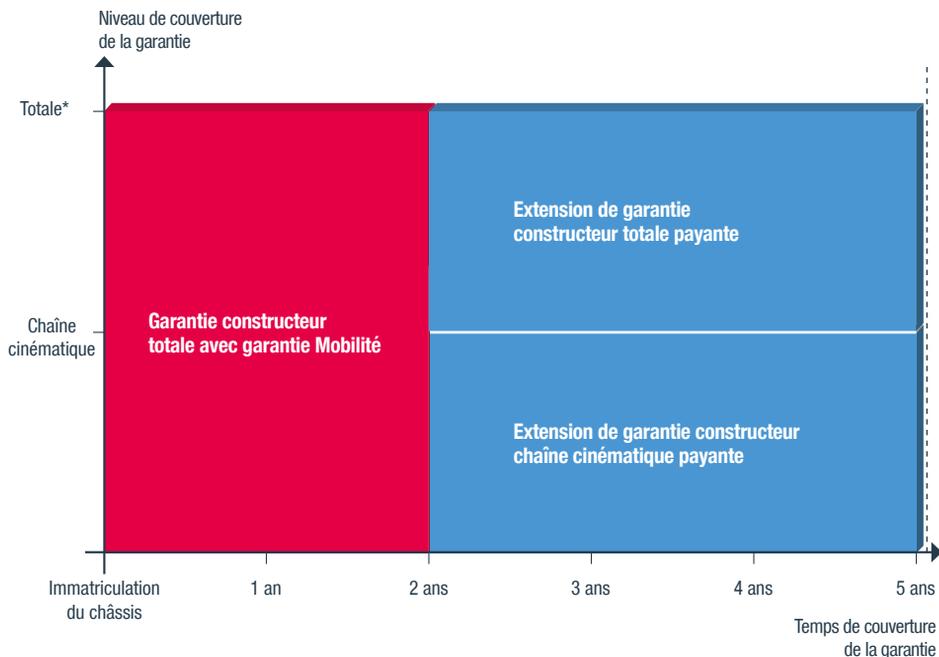
---

### **A** Extension totale ou chaîne cinématique

Il est possible de contracter une extension de garantie pour chaque véhicule neuf. Cette extension doit être contractée à l'achat du véhicule ou dans l'année qui suit son immatriculation après quoi, plus aucune modification n'est possible. L'extension de garantie peut couvrir l'ensemble du véhicule ou la seule chaîne cinématique à l'exception des pièces d'usure (liste non exhaustive pages 18-19). Un panel complet d'extensions existe et peut être proposé selon le type de véhicule par votre conseiller commercial.



# Schéma de couverture **garantie** :



■ **Garantie constructeur totale avec garantie Mobilité** : prise en charge remorquage à l'atelier MAN le plus proche. L'extension de garantie Mobilité est automatiquement prolongée chaque année (d'une année ou de 50 000 km au premier des deux termes atteint) à condition de réaliser vos entretiens au sein du réseau MAN, et ceci sans avoir à contracter une extension de garantie chaîne cinématique ou totale.

■ **Extension de garantie constructeur chaîne cinématique ou totale payante** : dépannage inclus.



## Attention

**Le remorquage** sera pris en charge si et seulement si l'entretien est réalisé suivant le plan de maintenance dans le réseau de réparateurs agréés MAN.

# Mobilité **MAN TGE** :

---

**NOUS N'AVONS QU'UN SEUL BUT : VOUS PERMETTRE DE CONTINUER À ROULER.**

Où que vous soyez, la garantie mobilité MAN est présente. Vous l'obtenez automatiquement pour votre nouveau TGE, sans coûts supplémentaires, pour 24 mois et kilométrage illimité. Notre large réseau d'ateliers et leur plage horaire d'ouverture vous assure de bénéficier d'un service d'assistance rapide et efficace

partout en Europe. Soyez rassuré, la garantie mobilité vous accompagne. Vous souhaitez la prolonger de 12 mois chaque année : il suffit simplement de réaliser chaque service d'inspection/entretien dans votre point de service agréé MAN.

## Réparations

Bon à savoir : si votre TGE MAN a une panne technique, nous vous assistons rapidement avec fiabilité :

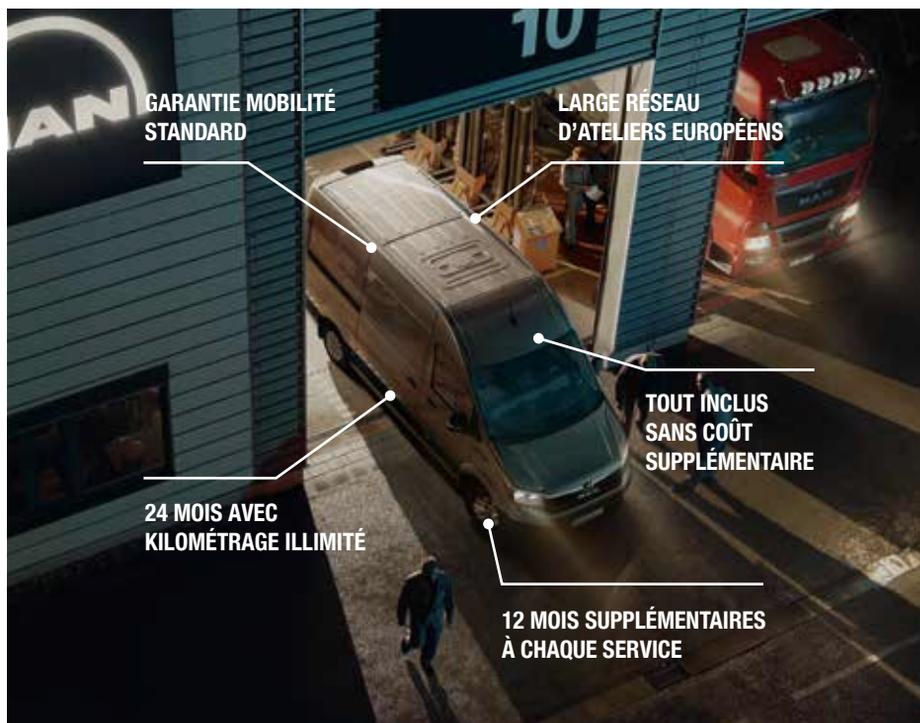
- Nos mécaniciens experts savent exactement quoi faire.
- Grâce au large réseau des ateliers européens, vous n'avez plus besoin d'attendre longtemps.
- Nos ateliers ont une large plage horaire d'ouverture et sont à votre disposition 365 jours par an 24/24h.
- Nous réparons votre MAN TGE sur place ou nous le remorquons à l'atelier le plus proche.

## Confort de conduite

- Pendant la réparation de votre véhicule, vous pouvez vous relaxer ou continuer à rouler.
- Nous nous chargeons de tout, par exemple trouver un véhicule de remplacement.
- En fonction de la distance entre le lieu de panne et chez vous, nous vous ramenons votre MAN TGE lorsqu'il est réparé.
- Alternativement, nous prenons en charge votre hébergement ou vos frais de rapatriement.

## Sécurité financière

- Votre temps est précieux - vous devez en perdre le moins possible.
- Nous vous permettons de poursuivre votre route rapidement.
- Nous prenons en charge les coûts d'un véhicule de remplacement ou de votre hébergement ou vos frais de rapatriement.
- Alternativement, nous vous indemnisons pour votre attente.



# Mobilité **MAN TGE** :

## Garantie Mobilité MAN - Conditions générales

Découvrez l'ensemble des services qui vous sont proposés et dans quels cas.

Service	Limite de service	Conditions	Autres critères
Dépannage sur place	Petites pièces jusqu'à 50 euros		
Remorquage	À l'atelier MAN le plus proche		
Véhicule de remplacement	90 euros par jour	Max. 3 jours	Non combinable avec d'autres services
Indemnisation d'immobilisation	60 euros par jour	Max. 3 jours	Uniquement si le véhicule de remplacement n'est pas possible ; non combinable avec d'autres services
Hébergement	120 euros par nuit et par personne	Max. 3 jours ; la localisation du lieu de panne se trouve à plus de 50 km du site du client	Non combinable avec le véhicule de remplacement, indemnisation d'immobilisation, train/avion
Taxi/Transports publics locaux	50 euros		Non combinable avec le véhicule de remplacement, indemnisation d'immobilisation
Train/avion	500 euros	La localisation du lieu de panne se trouve à plus de 50 km du site du client	Non combinable avec le véhicule de remplacement, indemnisation d'immobilisation, hébergement
Service livraison véhicule	Rayon de 50 km maximum de l'atelier MAN		Non combinable avec le véhicule de remplacement ou indemnisation d'immobilisation

## Garantie Mobilité MAN - Exclusions

Aucun coût de maintenance ou de réparation sur le MANTGE, les superstructures, installations et modifications, ou réparations hors garantie ne seront pris en charge, sauf si cela est indiqué dans la garantie mobilité.

La garantie mobilité n'est pas applicable aux pannes causées par des dommages pour lesquels le constructeur n'est pas tenu comme responsable. En particulier, elle n'est pas applicable aux pannes résultant :

- d'un accident, dommages externes.
- d'une intention délibérée ou d'une grosse négligence : remplissage avec un mauvais carburant ou carburant non adapté, manque de carburant, batteries déchargées en raison de circonstances pour lesquelles le fabricant n'est pas tenu responsable, et la perte ou la casse des clés du véhicule.
- d'une action intentionnelle ou malicieuse ou d'une mauvaise utilisation.
- d'un feu ou d'une explosion.
- d'une force majeure.
- d'un impact de pierres.
- d'actes de guerre de tout type, guerres civiles, instabilités civiles, grèves, lock-outs, saisie ou autre instance étatique, ou d'un incident nucléaire.
- d'une participation à une course de voiture.
- d'une utilisation non appropriée de votre MANTGE (exemple : surcharge sur les essieux ou charge admissible supérieure à celle autorisée par le constructeur).
- d'une non observation des spécifications (poids et mesures de votre MANTGE).
- d'une modification du véhicule (tuning, rétrofit, modifications, etc.) ou l'installation par une tierce partie d'accessoires (ex : système bicarburant) autant que les modifications ne sont pas certifiées (ex : en raison de la non conformité avec les directives du fabricant), approuvées et/ou autorisées par le fabricant.
- d'une remorque ou d'une semi-remorque défectueuse.
- d'une manipulation de tout type sur l'odomètre ou le tachygraphe.
- d'un composant n'étant pas de fourniture d'origine MAN, à moins que le dommage et la réparation ne soient pas en relation avec ce composant, ou qu'au moment du dommage, le défaut a été temporairement réparé à l'aide de ce composant avec l'approbation de MAN ou du partenaire service MAN.
- d'une mauvaise réparation ou maintenance qui s'avérerait être la cause de la panne.
- résultant d'une suppression d'une fuite de carburant (ex : dommage environnemental) dépense sur les marchandises transportées ou les dépenses occasionnées pour la perte de marchandises.
- d'une utilisation de carburant paraffiné ou contaminé et/ou AdBlue.
- d'un dommage des pneus ou de leur équilibrage.
- des dommages conséquents à la défection de/des pneumatiques.
- d'une non conformité avec les obligations légales qui auraient été modifiées ou récemment introduites depuis la première immatriculation.

La mobilité garantie est applicable seulement si vous informez notre service MAN Mobile24, un service center MAN ou un partenaire service MAN de la panne sur le véhicule.

# Définition des composants de la chaîne cinématique :

---

## MOTEUR

- Bloc moteur  
Dont carter d'huile, chemises cylindres, carter moteur avec pignons
- Culasse  
Dont soupapes, guides, joint de culasse
- Embiellage  
Dont vilebrequin, paliers de vilebrequin, bielles, pistons et segments, amortisseur de vibration ou damper, engrenages d'équilibrage, couronne dentée volant moteur
- Commande moteur  
Dont arbre à cames et ses paliers, entraînement, poussoirs, culbuteurs et paliers
- Système d'injection  
Dont pompe à injection, entraînement de pompe à injection, conduite de pression, injecteurs
- Appareil de commande EDC (boîtier électronique gestion moteur)
- Turbocompresseur  
Inclus turbines, conduites d'huile
- Collecteur d'admission et d'échappement  
Inclus goujons et vis
- Système de refroidissement  
Dont pompe à eau, ventilateur
- Lubrification moteur  
Dont pompe à huile, entraînement de pompe à huile, conduites d'huile



# Définition des composants de la chaîne cinématique :

---

## BOÎTE DE VITESSES MÉCANIQUE ET AUTOMATIQUE

- Carter de boîte  
Inclus couvercle de carter
- Arbres  
Dont paliers, pignons, synchronisation, bride d'entraînement
- Prise de mouvement  
Inclus carter, pignons, arbres et paliers
- Système de lubrification  
Inclus pompe à huile, radiateur d'huile

## ARBRE DE TRANSMISSION

- Arbres de transmission  
Dont palier intermédiaire et son support



# Définition des composants de la chaîne cinématique :

---

## PONT ARRIÈRE ET ESSIEU AVANT MOTEUR

### ■ Carter d'essieu

Dont couronne de différentiel et pignon d'attaque y compris le palier, boîtier de différentiel avec pignons et arbres, blocages de différentiel avec fourchette de commande et cylindre pneumatique, arbres d'entraînement, palier d'entraînement direct, brides d'entraînement, pompes à huile.

### ■ Coupleur HALDEX

### ■ Renvoi d'angle



## La garantie constructeur et l'extension de garantie **ne couvrent pas les dommages suivants :**

---

- Causés par accident
- Qui sont la conséquence de traitements intentionnels ou malveillants
- Causés par un incendie ou une explosion
- Causés par un cas de force majeure ou conditions météorologiques
- Causés par un tiers en tant que carrossier, ou équipementier
- Causés par la participation à des manifestations sportives, courses automobiles
- Causés par une utilisation inadéquate, par exemple en surcharge, ou remorqué dans de mauvaises conditions
- Causés par l'utilisation de fluides et lubrifiants inadéquats (voir prescriptions MAN)
- Causés par la transformation de la structure d'origine du véhicule ou par le montage de pièces ou d'accessoires externes qui ne sont pas des pièces d'origine MAN
- Causés par toute sorte de manipulation au compteur kilométrique, tachygraphe et compteur d'heures
- Survenus parce qu'un incident sur le véhicule n'a pas été signalé et réparé immédiatement
- Causés par le non respect des consignes données dans le carnet d'entretien, le manuel du conducteur et les directives de carrossage

## Exemples de pièces exclues de la garantie constructeur et de l'extension de garantie **qui font partie de l'entretien et de l'usure normale :**

---

- Batteries (à partir de la 3<sup>ème</sup> année, même sous extension)
- Huile, lubrifiants
- Filtres et cartouches de filtre de tous types
- Graisse, joints
- Verre (dommage par violence)
- Courroie d'entraînement
- Balais d'essuie-glace
- Ampoules, lampes
- Disques de frein, tambours et garnitures
- Embrayage
- Liquide de frein, d'embrayage, de refroidissement, fluides hydrauliques, et autres...
- Pneumatiques



### **Ne sont pas pris en charge :**

- Les coûts résultant du non respect des intervalles de service ou des directives de maintenance.
- Les coûts résultant de l'utilisation de fluides non homologués par MAN ou de la non utilisation de pièces d'origine MAN.
- Les coûts de remise en état des radios, installations radio, vidéo, sonorisation, GPS, appareils électroniques supplémentaires si ces équipements n'ont pas été installés à l'usine.
- Les coûts d'entretien et remise en état suite à une usure.
- Les coûts d'essai, de mesure et de réglage dans le cas où ils ne sont pas liés à un dommage couvert par la garantie.
- Les coûts liés au sinistre, tels que hébergement, téléphone, indemnités de repas, perte de fret, pénalités, perte et détérioration de la marchandise.
- Les coûts liés à des réparations incorrectes dans les ateliers.
- Les coûts pour les huiles et autres fluides, dans la mesure où ils ne sont pas exigés par le dommage lui-même.
- Les coûts, pertes économiques, pertes sur bénéfices lorsque le véhicule concerné est immobilisé.
- Indemnités pour les dommages consécutifs ou les dommages indirects.
- Les coûts de dépose / pose de carrosserie industrielle ou d'équipement non monté d'usine qui empêche la réalisation des travaux.

**MAN Truck & Bus France**

ZI 12, avenue du Bois de l'Épine

CP 8005 Courcouronnes - 91008 ÉVRY Cedex

Tél. 01 69 47 16 00 - Fax 01 60 78 75 34

[www.man.fr](http://www.man.fr)

---

Conception et réalisation : [agencezebra.com](http://agencezebra.com) - Imprimé en France - juin 2018

MAN Truck & Bus - Une entreprise du Groupe MAN