

1. Assistance technique en Belgique et au Grand-duché de Luxembourg

1.1 Dépannage sur place

Dépannage sur place, 24h/24h, sur la voie publique, le domicile ou lieu de travail du conducteur, sans limite de kilométrage.

VAB dépêche un technicien sur place afin de remettre le véhicule en état de marche c.à.d. effectuer la réparation provisoire ou définitive du véhicule. Le dépannage se fera dans tous les cas, sauf lorsque des restrictions légales l'empêchent

En cas de bris de vitre où le véhicule n'est pas immobilisé, VTB-VAB dirige le conducteur vers Carglass 0800/136.36.

1.2 Remorquage

Lorsqu'il est impossible de remettre le véhicule en état de marche sur place, VTB-VAB se chargera de le remorquer jusqu'au

- *en cas de panne*: concessionnaire de la marque le plus proche
- *en cas d'accident*: carrossier agréé par Directlease
- *en cas de bris de vitre (sans dégât de carrosserie)* : Carglass

MMA des véhicules limité à 3,5 tonnes.

Si le véhicule est remorqué sur ordre des autorités, VTB-VAB exécute le remorquage de l'emplacement du véhicule jusqu'au carrossier agréé.

1.3 Assistance aux personnes

Les occupants non-blessés sont transférés au domicile du conducteur, éventuellement avec un véhicule de remplacement ou les transports publics.

1.4 Véhicule de remplacement

Si le véhicule ne peut être réparé ou, si à cause d'un week-end ou jour férié le véhicule réparé ne peut être présenté au garage endéans les 24 heures, un véhicule de remplacement type B^(*) est mis à disposition pour la durée de la réparation avec un maximum de 5 jours.

Une prolongation de cette période est possible par accord de Directlease

Y compris la livraison et récupération à l'endroit convenu avec le conducteur. Ceci peut être le domicile ou lieu de travail du client, le garage ou le véhicule a été remorqué ou un point d'appui de VTB-VAB.

Ce service est aussi valable en cas de vol.

Non valable en cas d'entretien ou immobilisation qui n'ont pas immobilisé le véhicule sur la voie publique, le domicile ou le lieu de travail du conducteur.

Si la voiture se trouve déjà dans un garage de marque, VTB-VAB n'intervient plus.

Les dossiers concernant les dégâts sont traités entre le conducteur et VTB-VAB. A la livraison et la récupération du véhicule de remplacement un état du véhicule est rédigé. Ceci est basé sur un manuel de qualité ou une nette différence est faite entre des dégâts d'usage et des dégâts d'accidents. Les dégâts d'usage normal ne sont pas facturés. L'argumentation de preuve se passe sur base des formulaires de livraison et récupération signé par l'utilisateur. Nulle caution est demandée. Si l'utilisateur, pour n'importe quelle raison, n'est pas présent, la constatation faite par les personnes mandatées par VTB-VAB est impérative.

1.5 Exclusions

- le prix des pièces
- les voitures non-immobilisés
- l'entretien ni le manque de pièces pour l'exécution de l'entretien
- les opérations de sauvetage
- des pannes ou des accidents survenues au cours de l'entraînement pour ou de la participation à des compétitions sportives d'automobiles
- le vol ou l'endommagement à la suite de la panne ou de l'accident d'objets ou d'accessoires se trouvant dans le véhicule
- frais à la suite de prestations qui n'ont pas été demandé à VTB-VAB sauf les frais de dépannage et remorquage à l'étranger
- transport de charge (des biens et/ou des animaux)
- les véhicules qui se trouvent déjà dans un garage
- remorquages commandés par la police
- les véhicules (y compris remorque) avec une MMA > 3.5T (facturation séparée)

VTB-VAB ne peut pas être rendu responsable d'un dommage, d'un retard ou d'un manque d'exécution de l'assistance garantie dans des cas de force majeure tels que guerre, guerre civile, insurrection, grève, saisie ou contrainte émanant de l'autorité publique, réaction nucléaire, radioactivité et phénomène naturel.

(*) classification Federauto

2 Assistance technique en Europe

2.1 Étendue territoriale

- L'assistance est valable dans tous les pays européens qui sont repris sur la carte verte d'assurance, à l'exception de la Belgique et du Grand-duché de Luxembourg.

2.2 Garanties

- frais d'expédition des pièces de rechange
- dépannage et/ou frais de remorquage local jusqu'au concessionnaire de la marque le plus proche ou tout autre garage agréé dans un rayon de 100 km
- frais de gardiennage
- rapatriement du véhicule en cas de panne ou d'accident, attelage comprise (caravane, remorque, ...) si le véhicule ne peut être réparé endéans les 5 jours
- rapatriement des occupants en train 1ère classe ou en avion (distance > 1.000 km)
- assistance aux personnes. Budget de € 740 maximum, destiné à couvrir
 - ☞ les frais de nuitée + petit déjeuner
 - ☞ la location d'un véhicule de catégorie B^(*)
 - leur permettant de poursuivre le voyage jusqu'à destination
 - sur place

2.3 Fonctionnement

2.3.1 Le conducteur appelle le central d'alarme et signale l'immobilisation de son véhicule

- VTB-VAB dépêche un technicien sur place afin de remettre le véhicule en état de marche. Si cela s'avère impossible, il fera remorquer le véhicule immobilisé jusqu'au garage de la marque le plus proche
- si le remorquage est effectué par le service désigné par VTB-VAB, VTB-VAB en règlera les frais directement. En revanche, s'il est pris en charge par un service choisi par le conducteur ou en cas d'autres services (par ex. les autoroutes en France), l'indemnisation par VTB-VAB se fera ultérieurement

(*) classification Federauto

2.3.2. Le véhicule **ne peut être réparé** endéans les 5 jours

- l'assistant organisera et prendra en charge le rapatriement du véhicule (attelage comprise)
- assistance aux personnes en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST À DESTINATION	VOYAGE RETOUR
Le client a le choix entre OU une voiture de location (cat. A/B) pendant maximum 5 jours (pour lui permettre de poursuivre son voyage) OU le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux	Le client a le choix entre OU une voiture de location (cat. A/B) pendant maximum 5 jours OU le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux	ET le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux

2.3.3 Le véhicule peut être réparé endéans les 5 jours

- si la réparation peut se faire le jour même de la panne: l'intervention de VAB sera limitée aux frais de remorquage
- si la réparation ne peut être assurée le jour même de la panne: assistance aux personnes en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST À DESTINATION ET LA VOITURE EST RÉPARABLE PENDANT LA DURÉE PROGRAMMÉE DE SON SÉJOUR	LE CLIENT EST À DESTINATION ET SA VOITURE N'EST PAS RÉPARABLE PENDANT LA DURÉE PROGRAMMÉE DE SON SÉJOUR, OU LE CLIENT EST SUR LE CHEMIN DU RETOUR
Le client a le choix entre OU attendre sur place que la réparation ait lieu (frais d'hôtel pendant la durée de la réparation – max. 3 nuitées) OU voiture de location (cat. A/B) pour lui permettre de rejoindre sa destination et de récupérer sa voiture au retour. Si le client ne récupère pas sa voiture, il disposera du véhicule de remplacement durant 5 jours maximum et VAB rapatrie le véhicule réparé.	une voiture de location (cat. A/B) pendant la durée des réparations avec un maximum de 5 jours	Le client a le choix entre OU attendre sur place que la réparation ait lieu (frais d'hôtel pendant la durée de la réparation – max. 3 nuitées) OU ne pas attendre la réparation ET le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux ET VAB rapatrie le véhicule réparé

2.3.4 En cas de vol du véhicule

- VTB-VAB se charge du rapatriement du véhicule volé s'il est retrouvé dans un délai de trois mois.
- assistance aux occupants en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST À DESTINATION	VOYAGE RETOUR
Le client a le choix entre OU une voiture de location (cat. A/B) pendant maximum 5 jours (pour lui permettre de poursuivre son voyage) OU le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux	Le client a le choix entre OU une voiture de location (cat. A/B) pendant maximum 5 jours OU le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux	ET le rapatriement au Belux en train 1ère classe ou en avion (si la distance > 1000 km) ou par voiture de location avec un maximum égale au frais de rapatriement en train ou en avion ET 5 jours de véhicule de remplacement au Belux

2.3.5 Remarques générales

- tous les frais encourus doivent être justifiés avec des factures originaux
- le choix du transport sera effectué par l'opérateur traitant le dossier et ceci sur base des horaires, des possibilités et lieu où le séjour a été interrompu
- en aucun cas, le bénéficiaire peut rapatrier son véhicule sur propre initiative