
Assistance technique au BeLux

1.1. Couverture territoriale

L'assistance est valable en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg.

1.2. Dépannage local

- Dépannage local 24 h sur 24 h, sur la voie publique, au domicile ou au lieu de travail du conducteur, sans limitation de kilométrage.
- Par **panne**, on entend: toute forme d'immobilisation imprévue du véhicule due à une panne mécanique ou électrique, y compris une crevaison, une confusion de carburant, une panne sèche, un véhicule fermé, des clés perdues et tout autre incident ne résultant pas directement d'une panne mécanique ou électrique.
- Par **accident**, on entend : un accident de circulation, (tentative de) vol, vandalisme et incendie.

1.3. Remorquage

Si un véhicule ne peut pas être remis en état de marche sur place, et ne se trouve pas à la station cambio, la voiture sera remorquée:

- **En cas de panne, accident, bris de glace ou problème de pneumatique:** remorquage vers un concessionnaire (de la marque) agréé, repris sur la liste fournie par CAMBIO, et le plus proche de la station cambio où le véhicule a été emprunté. Si le véhicule CAMBIO se trouve à plus de 70 km de la station cambio, elle peut être remorquée vers un autre concessionnaire de la marque agréé dans les environs de l'endroit de la panne.
- **Après un vol:** si une voiture volée est retrouvée dans les 3 mois, la voiture sera remorquée jusqu'au concessionnaire de la marque agréé le plus proche, et repris sur la liste fournie par CAMBIO. Le suivi administratif est assuré par CAMBIO. Après cette période, VAB peut offrir ce service contre paiement: une facturation des frais réels, majorée de frais de dossier d'un montant de € 225.
- Les occupants non blessés sont reconduits au domicile ou à la station du conducteur ou à sa destination finale (au BeLux), éventuellement par le transport en commun.

1.4. Voiture de remplacement (également d'application en cas de vol du véhicule)

- Si le client en panne a besoin d'une voiture, VAB mettra à sa disposition une voiture de remplacement du type A/B pour max. 3 jours calendriers. Par principe, la voiture de remplacement ne peut pas être proposée plus longtemps que la durée de la réservation cambio faite par le client.
- La centrale d'assistance prendra contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour la livraison de la voiture de remplacement. Ces voitures ne peuvent pas être stationnées sur un emplacement cambio, mais elles peuvent être reprises au domicile du client ou à son adresse professionnelle. Le client doit toujours être présent lors de la reprise.
- La voiture de remplacement sera refusée si :
 - Le client a déjà présenté le véhicule assuré dans un garage pour l'y faire réparer ;
 - Le conducteur ne peut présenter un permis de conduire valide ;
 - Le conducteur n'est pas en état de conduire ou qu'il est sous l'influence de l'alcool ou de drogues (sans nécessité d'un constat de police) ;
 - Par le passé, le bénéficiaire s'est rendu coupable d'abus ou de fraude avec une des voitures de remplacement.
- Les conditions générales du VAB sont d'application lors de l'utilisation d'une voiture de remplacement mise à disposition du client.

Assistance technique en Europe

1.1. Couverture territoriale

Ce service est valable dans tous les pays européens figurant sur la carte verte d'assurance, à l'exception de la Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg.

1.2. Garanties

1.2.1. *Garantie véhicule*

- Dépannage et/ou frais de remorquage local jusqu'au concessionnaire de la marque le plus proche, jusqu'à un max. de € 375.
- Frais d'envoi des pièces détachées.
- Frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement.
- Rapatriement du véhicule, y compris la remorque ou la caravane (pour autant qu'au moment de l'immobilisation, elle soit effectivement attelée et tractée par le véhicule assuré et que la MMA totale de l'attelage ne dépasse pas 3,5 tonnes), si:
 - le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 2 jours ouvrables ;
 - à la suite du vol du véhicule, celui-ci est retrouvé dans un délai de 3 mois après la déclaration à la police. Le suivi administratif est assuré par CAMBIO. Après cette période VAB peut offrir ce service contre paiement : une facturation des frais réels, majorée de frais de dossier d'un montant de € 225.

1.2.2. *Garanties en faveur des occupants non blessés (uniquement lorsque le véhicule ne peut pas être réparé le jour même)*

- Assistance sur place : budget maximale de € 500 couvrant:
 - Les frais de nuitée sur base d'une chambre avec petit déjeuner (max € 65/pp/pn)
 - Une voiture de location (drop charges inclus) catégorie A/B* pour (max. 5 jours-max. € 500) pour:
 - Continuer le trajet jusqu'à destination,
 - Utilisation locale.
 - Les frais de taxi

**Catégorie de voiture de remplacement selon la classification Traxio – équivalent à la classe Compact (max) à l'étranger.*

- Rapatriement de personnes via:
 - Train 2^e classe (incl. taxi)
 - Avion (si la distance est > 1 000 km) (incl. taxi)
 - Voiture de location (drop charges incl.) jusqu'à un prix équivalent le rapatriement par transport en commun (incl. taxi).

Un premier entretien doit avoir lieu avec cambio avant de pouvoir commencer à rapatrier un véhicule cambio.

1.2.3. *Remarques générales*

- Tous les frais engagés doivent être justifiés par des factures ou des notes de frais originales.
- Le choix du moyen de transport appartient toujours au prestataire d'assistance, sur base des horaires, des possibilités et du lieu où le voyage a été interrompu.
- Les conditions générales du VAB sont d'application lors de l'utilisation d'un véhicule de remplacement mis à disposition du client.