



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 24h sur 24h, sur la voie publique ou un lieu (réglementé) facilement accessible aux véhicules de dépannage VAB, sans limitation kilométrique.
- 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, il sera remorqué :

- En cas de panne, accident, bris de glace ou problème de pneumatique : le véhicule peut être remorqué vers un concessionnaire agréé (de la marque), repris sur la liste fournie par cambio au VAB, le plus proche de la station cambio où le véhicule a été emprunté. Si le véhicule cambio se trouve à plus de 100 km de sa station, il peut être remorqué vers un autre concessionnaire agréé (de la marque) dans les environs du lieu de la panne.
- Pour les occupants non blessés, VAB garantit une solution adéquate afin d'assurer la continuité de leur mobilité suite à l'incident. Il sera décidé, d'un commun accord, si une voiture de remplacement sera fournie, ou s'ils seront reconduits, en transport en commun ou en taxi, à la station cambio du véhicule, au domicile du client ou à sa destination finale. La décision appartient à VAB.

1.4. Voiture de remplacement

- Si le client immobilisé a besoin d'un véhicule, une voiture de remplacement de type A/B sera mise à sa disposition pour max. 3 jours calendaires. Par principe, la voiture de remplacement ne peut pas être proposée plus longtemps que la durée de la réservation cambio faite par le client.
- En concertation avec cambio, une voiture de remplacement plus grande peut être autorisée, en fonction de la taille du véhicule en panne et sous réserve de disponibilité.
- Selon la situation spécifique, la voiture de remplacement pourra être prolongée après accord écrit de cambio.
- La voiture de remplacement est mise à disposition soit sur le lieu de l'immobilisation, soit dans un centre VAB, soit au domicile ou sur le lieu de travail du conducteur (au BeLux).
- VAB est responsable de la livraison et la reprise de la voiture de remplacement dans un endroit (au BeLux) convenu avec le conducteur. La voiture de remplacement ne peut pas être stationnée sur une station cambio, mais peut être récupérée au domicile ou sur le lieu de travail du client. Le client sera toujours présent lors de l'enlèvement.
- Lorsqu'une voiture de remplacement est livrée au BeLux, aucune caution n'est demandée au conducteur.
- Frais de carburant : Lors de la livraison, toutes les voitures de remplacement contiennent un minimum de ¼ de carburant dans le réservoir. Il est demandé au conducteur de rendre la voiture avec la même quantité de carburant. Cambio ne rembourse pas les frais de carburant encourus car les kilomètres parcourus avec la voiture de remplacement ne sont pas facturés au client.
- Les voitures de remplacement VAB n'ont pas de limite kilométrique.
- L'utilisation d'une voiture de remplacement est soumise aux conditions générales du fournisseur de la voiture de remplacement.
- La voiture de remplacement sera refusée si :
 - ◊ 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 ;
 - ◊ Le véhicule assuré a été présenté dans un garage pour réparation par le client.





Assistance technique en Europe

1.1. Couverture territoriale

L'assistance est valable dans tous les pays européens figurant sur la carte 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, si le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 2 jours calendaires

1.2.2. Garanties en faveur des occupants non blessés

- **Assistance sur place : budget de 750 €** maximum couvrant :**
 - ◊ Les frais de séjour sur base d'une chambre avec petit-déjeuner (max 65 €/pp/pn).
 - ◊ La voiture de remplacement (drop charges inclus) de catégorie A/B* pour :
 - poursuivre le trajet jusqu'à destination
 - utilisation locale.
 - ◊ Frais de taxi.

* Catégorie de voiture de remplacement selon la classification Traxio – équivalent à la classe Compact (max) à l'étranger. Suivant l'accord préalable de cambio, un véhicule de remplacement plus grand peut être mis à disposition, en fonction de la taille du véhicule en panne et sous réserve de disponibilité.

** Selon le cas, le budget peut être dépassé après accord de Cambio, par exemple pour un véhicule de remplacement pour poursuivre le trajet, pour un séjour sur place, ou pour le retour.
- **Rapatriement des occupants non blessés (budget illimité, seulement si le véhicule ne peut pas être réparé dans les 2 jours) :**
 - ◊ Train en 1^{ère} classe (taxi compris).
 - ◊ Avion (si distance > 1 000 km) (taxi compris).
 - ◊ Véhicule de remplacement (drop charges inclus) jusqu'à un prix maximum équivalent au rapatriement via les transports en commun (taxi compris).

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

1.2.3. Remarques générales

- Le suivi de la réparation dans le garage et l'attribution éventuelle de numéros d'agrément pour la réparation relèvent de la responsabilité de cambio.
- 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.

1.2.3. Voiture de remplacement

- L'utilisation d'une voiture de remplacement est soumise aux conditions générales du fournisseur de la voiture de remplacement.
- En concertation avec le conducteur, un lieu sera convenu pour la livraison et la reprise de la voiture de remplacement. Dans tous les cas, la voiture de remplacement ne pourra être stationnée sur une station cambio.
- Frais de carburant : Il est demandé au conducteur de rendre la voiture avec la même quantité de carburant que lors de la livraison. Cambio ne rembourse pas les frais de carburant encourus car les kilomètres parcourus avec la voiture de remplacement ne sont pas facturés au client.
- **La voiture de remplacement sera refusée si :**
 - ◊ 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.

