

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

1.1 Couverture territoriale

- Le présent contrat et ses garanties sont valables en Belgique et au Grand-duché de Luxembourg.

1.2 Dépannage local

- Dépannage local, 24 h/24, sur la voie publique, au domicile ou sur le lieu de travail du conducteur, sans limitation de kilométrage.

1.3 Remorquage

- Si le véhicule ne peut être remis en état de marche sur place, il est remorqué jusqu'à un atelier de réparation adéquat:
 - ✕ *en cas de panne*: bureau de location.
 - ✕ *en cas d'accident*: bureau de location.
 - ✕ *en cas de bris de glace*: bureau de location.
 - ✕ *en cas de problème de pneu*: bureau de location.
- L'intervention dans les frais de remorquage est plafonnée à :
 - ✕ MMA < 3,5 tonnes, hauteur < 3,25 m et longueur < 7,50 m : € 250
 - ✕ MMA comprise entre 3,5 tonnes et 6,5 tonnes et/ou hauteur > 3,25 m et/ou longueur > 7,50 m : € 500
- Si un véhicule volé est retrouvé dans les 3 mois, il est remorqué gratuitement jusqu'à l'agence de location. Les démarches administratives préalables incombent à RUWELKA. Après cette période, VAB peut s'en charger moyennant paiement: VAB se chargera ensuite du remorquage moyennant paiement des frais réels majorés des frais de dossier comme stipulé au paragraphe 8.3.
- Les occupants non blessés sont reconduits au domicile ou au lieu de séjour du conducteur (au Belux), éventuellement en transports publics.
- La MMA des véhicules est limitée à 6,5 tonnes

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

- Ne s'applique pas.

ANNEXE 2 – Assistance technique en Europe

2.1 Couverture territoriale

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

2.2 Garanties

2.2.1 Garanties en faveur du véhicule

- Intervention maximale dans les frais de dépannage et/ou de remorquage local jusqu'au concessionnaire le plus proche,
 - ✧ MMA < 3,5 tonnes et < 3,25 m haut et < 7,50 m long : € 250
 - ✧ MMA comprise entre 3,5 tonnes et 6,5 tonnes et/ou hauteur > 3,25 m et/ou longueur > 7,50 m : compris jusqu'au maximum €500
- Frais d'envoi des pièces détachées, aussi bien pour le tracteur (moteur, suspension, transmission, ...) que pour la partie habitation.
- Frais de gardiennage dans l'attente du rapatriement.
- Rapatriement du véhicule, si:
 - ⇒ le véhicule ne peut être réparé dans un délai de 5 jours ouvrables.
 - ⇒ à la suite du vol du véhicule, celui-ci est retrouvé dans un délai de 3 mois.

Les démarches administratives préalables incombent à RUWELKA. Après cette période, VAB peut s'en charger moyennant paiement : VAB se chargera ensuite du remorquage moyennant paiement des frais réels majorés des frais de dossier comme stipulé au paragraphe 8.3.

2.2.2 Garanties en faveur des occupants non blessés

- **Assistance sur place:** intervention de maximum € 750 dans :
 - ✧ les frais de nuitée (chambre + petit déjeuner (max. € 65/pp/pn))
 - ✧ les frais de taxi
 - ✧ le coût d'une voiture de location (drop charges incluses) de catégorie A/B(*) pour permettre au client de:
 - ⇒ rallier sa destination
 - ⇒ se déplacer sur place

• **Rapatriement des personnes :**

- ▣ SOIT en train 1ère classe (taxi compris)
- ▣ SOIT en avion (si distance > 1000 km) (taxi compris)
- ▣ SOIT en voiture de location (drop charges comprises) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics (taxi compris).

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

2.3 Fonctionnement

2.3.1 Demande d'intervention

- VAB envoie un technicien sur place avec mission de remettre le véhicule en état de marche.
S'il s'avère impossible de réparer le véhicule sur place, il sera remorqué jusqu'au garage concessionnaire, à concurrence de:
 - ✧ MMA < 3,5 tonnes et hauteur < 3,25 m et longueur < 7,50 m : € 250
 - ✧ MMA comprise entre 3,5 tonnes et 6,5 tonnes et/ou hauteur > 3,25 m et/ou longueur > 7,50 m : € 500
 Les sommes excédant ces plafonds seront refacturées à l'agence de location.
- Si le service de dépannage a été désigné par VAB, les frais sont réglés directement par VAB. Si le service de dépannage a été désigné par le conducteur ou par d'autres services (ex. en France), le conducteur avance les frais et VAB les rembourse ultérieurement.

2.3.2 Le véhicule peut être réparé dans un délai de 5 jours ouvrables

- Si la réparation peut se faire le jour même de l'immobilisation, l'intervention de VAB se limite au dépannage local et au remorquage.
- Si la réparation ne peut se faire le jour même de l'immobilisation, VAB prête assistance aux personnes en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST A DESTINATION ET LA VOITURE EST REPARABLE AVANT LA FIN PREVUE DE SON SEJOUR	LE CLIENT EST A DESTINATION ET LA VOITURE N'EST PAS REPARABLE AVANT LA FIN PREVUE DE SON SEJOUR OU LE CLIENT EST DEJA SUR LE CHEMIN DU RETOUR
Le client choisit: SOIT <u>d'attendre la fin des réparations:</u> remboursement des frais de nuitée (chambre + petit déjeuner) pendant la durée des réparations.	Le client peut bénéficier, <u>s'il le souhaite:</u> d'une voiture de location sur place de cat. A/B pendant la durée des réparations. (max. 5 jours - max. € 750)	Le client choisit: SOIT <u>d'attendre la fin des réparations:</u> remboursement des frais de nuitée (chambre + petit déjeuner) pendant la durée des réparations.

<p>(max. € 65/pp/pn avec un total de € 750 max. – taxi compris)</p> <p>SOIT de ne pas attendre la fin des réparations: voiture de location de cat. A/B (max. € 750, drop charges et frais de taxi compris) afin de poursuivre son voyage, de rallier sa destination finale et de récupérer le véhicule réparé lors du voyage retour.</p> <p>Si la voiture n'est pas récupérée par le client, la durée de mise à disposition d'une voiture de location est limitée à 5 jours (max. € 750, drop charges et frais de taxi compris) et VAB se charge de récupérer le véhicule réparé.</p>		<p>(max. € 65/pp/pn avec un total de € 750 max. – taxi compris)</p> <p>SOIT de ne pas attendre la fin des réparations: ET voyage retour Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p> <p>ET VAB fournit 1 litre de transport pour 1 personne lui permettant d'aller récupérer le véhicule réparé</p>
--	--	--

2.3.3 Le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de 5 jours ouvrables

- VAB se charge du rapatriement du véhicule
- Assistance aux personnes en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST A DESTINATION	VOYAGE RETOUR
<p>Le client choisit:</p> <p>SOIT Voiture de location cat. A/B afin de poursuivre son voyage (max. 5 jours – max € 750, drop charges et frais de taxi compris)</p> <p>SOIT rapatriement au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>	<p>Le client choisit:</p> <p>SOIT Voiture de location sur place cat. A/B (max. 5 jours - max. € 750)</p> <p>SOIT rapatriement au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>	<p>Voyage retour au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>

2.3.4 En cas de vol du véhicule

- Si le véhicule est retrouvé dans un délai de 3 mois, VAB se charge de son rapatriement. RUWELKA se charge des démarches administratives préalables.
- Assistance aux personnes en fonction des circonstances:

VOYAGE ALLER	LE CLIENT EST A DESTINATION	VOYAGE RETOUR
<p>Le client choisit:</p> <p>SOIT Voiture de location cat. A/B afin de poursuivre son voyage (max. 5 jours – max. € 750, drop charges et frais de taxi compris)</p> <p>SOIT rapatriement au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>	<p>Le client choisit:</p> <p>SOIT Voiture de location cat. A/B (max. 5 jours – max. € 750)</p> <p>SOIT rapatriement au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>	<p>Voyage retour au Belux SOIT en train 1^{ère} classe SOIT en avion (si distance > 1000 km) SOIT en voiture de location cat. A/B (drop charges et frais de taxi compris) à concurrence du prix d'un rapatriement en transports publics</p>

2.3.5 Assistance en cas d'incapacité physique du conducteur

A la demande de Ruwelka, VAB peut rapatrier un véhicule de l'étranger en cas d'incapacité physique du conducteur (maladie ou blessures corporelles). VAB se chargera ensuite des frais réels majorés des frais de dossier (€ 132 hors TVA).

Alternative: VAB fournit 1 titre de transport pour 1 personne lui permettant d'aller récupérer le véhicule réparé. VAB se chargera ensuite des frais réels majorés des frais de dossier (€ 132 hors TVA).

2.3.6 Remarques générales

- La responsabilité du suivi des réparations au garage et l'éventuel octroi de numéros d'accord pour la réparation incombe à RUWELKA.

- 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. Une combinaison de ces points en fonction des circonstances n'est possible qu'avec l'accord explicite du prestataire d'assistance.