

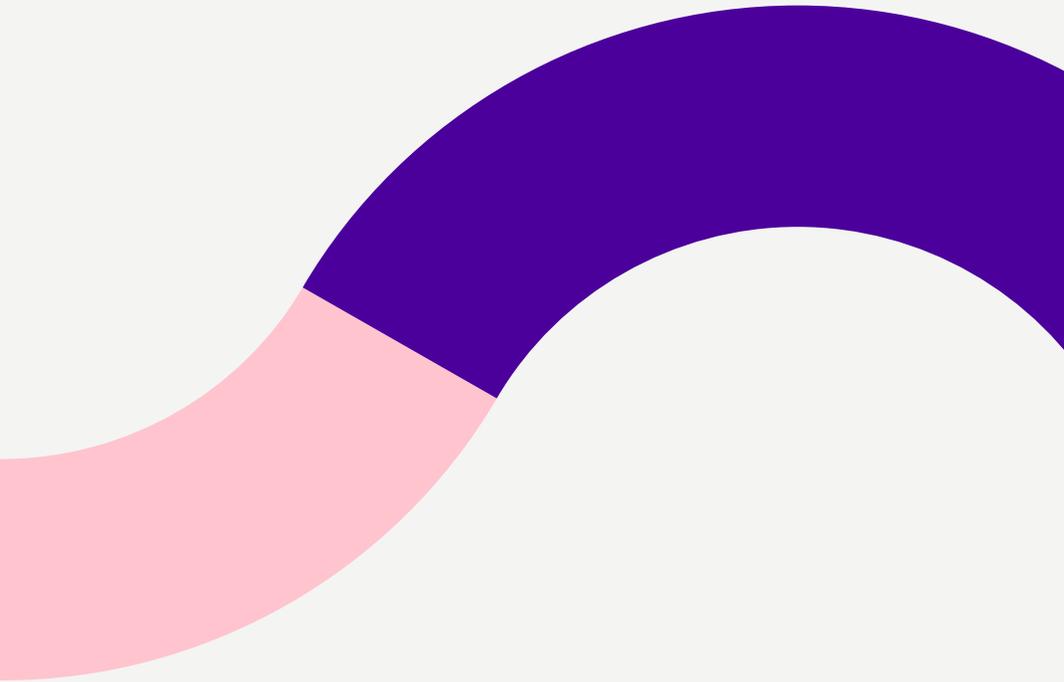
# Assistance routière

Guide de l'utilisateur

Autocaravane

Roulotte en mouvement

Moto



**beneva**

1866 833-0333

# Table des matières

Bienvenue	3
Comment nous joindre?	3
Renseignements généraux	3
Comment obtenir des services routiers ou de remorquages d'urgence?	4
Services routiers et remorquages d'urgence	4
Comment obtenir un remboursement?	4
Planification de l'itinéraire de vos voyages	5
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence	5
Service d'urgence en cas d'accident de la route	5
Exclusions générales	6

## **Section Autocaravane** 8

Description des services offerts	8
Comment demander un remboursement?	10
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence	11

## **Section Roulotte en mouvement** 13

Description des services offerts	13
Comment demander un remboursement?	15
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence	16

## **Section Moto** 17

Description des services offerts	17
Comment demander un remboursement?	19
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence	20

# Bienvenue

En assurant votre véhicule de loisirs chez Société d'assurance Beneva inc. (ci-après nommée Beneva), vous avez accès à de l'assistance routière pour vous venir en aide 24 heures sur 24 lors de situations d'urgence. Vous avez aussi droit à la planification de l'itinéraire de vos voyages.

Ce guide décrit tous les services et les avantages qu'offre notre programme et en explique les modalités.

## Comment nous joindre ?

L'assistance routière est là pour vous procurer sécurité et tranquillité d'esprit lorsque vous en avez besoin.

### Pour l'assistance routière :

24 heures sur 24

7 jours sur 7

Partout au Canada et aux États-Unis

(sauf Alaska et Hawaï)

1 866 833-0333

[beneva.ca](http://beneva.ca)

### Pour la planification de l'itinéraire de vos voyages :

Lundi au vendredi 8 h 30 à 18 h 30

[planification.assistance.voyage@beneva.ca](mailto:planification.assistance.voyage@beneva.ca)

1 866 833-0333

### Vous désirez nous écrire ?

Programme d'assistance routière

Beneva inc.

C.P. 17100, succ. Terminus

Québec (Québec) G1K 9E2

## Renseignements généraux

### Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts ?

Pour vérifier si votre véhicule et les conducteurs sont couverts, consultez la rubrique intitulée *Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts ?* dans la section de votre type de véhicule assuré chez Beneva.

### Quels sont les services offerts ?

#### • services routiers ou remorquages d'urgence

Pour plus de détails, consultez les rubriques Description des services offerts et Limite annuelle dans la section de votre type de véhicule assuré chez Beneva.

Le nombre de services d'assistance couverts est calculé au prorata à partir de votre date d'adhésion au programme. Cette date peut différer de celle de votre contrat d'assurance.

- **planification d'itinéraire de vos voyages**
- **protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence**
- **services d'urgence en cas d'accident de la route** (seulement pour les autocaravanes et les motos)

## Comment obtenir des services routiers ou de remorquages d'urgence ?

Afin de profiter de l'assistance routière, vous devez nous contacter avant toute intervention. Vous pouvez nous joindre au numéro inscrit sur votre carte : 1 866 833-0333 (Canada ou États-Unis, sauf Alaska et Hawaï).

Nous sommes là pour vous servir, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, 365 jours par année.

Indiquez à notre équipe de l'assistance routière votre numéro de contrat, la nature de votre problème et le lieu où vous vous trouvez.

Nous prendrons les dispositions nécessaires pour que l'on vous vienne en aide.

Les services vous seront alors rendus gratuitement selon les termes et les limites décrits dans ce document.

## Services routiers et remorquages d'urgence

Partout au Canada et aux États-Unis (sauf Alaska et Hawaï), vous pouvez compter sur notre réseau de fournisseurs de services. Il veillera à ce que vous receviez un service rapide, efficace et qui répond à vos attentes.

**En raison d'une situation exceptionnelle, vous pourriez obtenir de l'assistance d'un fournisseur de services hors de notre réseau.**

Dans ce cas, vous avez droit à un remboursement selon certaines conditions. La marche à suivre pour le demander est décrite dans la section *Comment obtenir un remboursement ?* de ce guide.

## Comment obtenir un remboursement ?

Afin de profiter des services d'assistance routière, contactez-nous avant toute intervention.

Si vous faites appel à un fournisseur de services hors de notre réseau en raison d'une **situation exceptionnelle**, vous devrez demander un remboursement.

Pour connaître la marche à suivre pour l'obtenir, consultez la rubrique *Comment demander un remboursement ?* dans la section de votre type de véhicule assuré chez Beneva.

## Planification de l'itinéraire de vos voyages

Dans le but d'accroître votre sécurité et de rendre vos voyages plus agréables, vous avez droit à ces services gratuits pour l'Amérique du Nord :

- un itinéraire personnel détaillé, tracé par ordinateur
- des calculs de distances d'un point à un autre pour la planification quotidienne de vos déplacements
- des cartes routières avec l'itinéraire en évidence
- des listes d'hôtels et de terrains de camping

Afin de recevoir cette documentation à temps pour la lire avant le voyage, nous vous conseillons de nous en faire la demande au moins 3 semaines avant votre départ.

Le guide de planification vous sera transmis par courriel seulement.

Pour demander une planification d'itinéraire de voyage, écrivez-nous à l'adresse courriel [planification.assistance.voyage@beneva.ca](mailto:planification.assistance.voyage@beneva.ca) ou appelez-nous au 1 866 833-0333 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 30.

## Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence

Nous sommes là pour rembourser les frais indiqués à la rubrique *Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence* dans la section de votre type de véhicule assuré chez Beneva.

## Service d'urgence en cas d'accident de la route

L'assistance routière vous vient en aide si vous êtes victime d'un accident de la route.

### Que faire en cas d'accident ?

- Si une personne est blessée, même légèrement : appelez d'abord les services d'urgence pour assurer sa sécurité.
- S'il n'y a que des dommages matériels, remplissez un constat amiable à l'aide des renseignements inscrits sur votre permis de conduire, votre certificat d'immatriculation et votre carte d'assurance.

### Après l'accident...

- Si votre véhicule est en état de rouler :  
Appelez Beneva pour faire une réclamation. Son équipe vous expliquera la marche à suivre pour faire réparer votre véhicule.

- Si votre véhicule ne peut plus rouler :  
Appelez l'assistance routière au 1 866 833-0333. Ayez en main votre numéro de contrat. Notre équipe vous demandera où vous vous trouvez et enverra une dépanneuse pour remorquer votre véhicule jusqu'au garage enregistré de votre choix. Ensuite, vous devrez contacter Beneva pour faire une réclamation.

## Exclusions générales

Notre Programme d'assistance routière ne couvre pas les éléments suivants :

- le coût des pièces, des réparations, de la main-d'œuvre, de l'équipement d'entretien supplémentaire, de l'entreposage ou d'une saisie
- le pelletage de neige d'une route ou d'une entrée pour accéder à votre véhicule
- le remorquage à votre domicile
- le remorquage depuis un garage enregistré jusqu'à un autre
- un deuxième remorquage ou des appels de service répétés pour le même problème
- les heures de travail perdues ou toute autre dépense attribuable à un délai d'assistance
- les véhicules utilisés dans un secteur où il n'y a normalement pas de circulation
- les services d'assistance pour un véhicule sans plaque d'immatriculation ou remisé
- les services d'assistance pour les remorques
- plus d'une demande pour le même service dans la journée
- Si, à la date de l'accident ou de l'incident, vous étiez dans l'une des situations suivantes :
  - Vous étiez sous l'influence de l'alcool ou de drogues.
  - Votre permis de conduire était invalide.
  - Votre permis de conduire était suspendu.
  - Vous commettiez ou tentiez de commettre un acte criminel.
- toutes demandes de remboursement résultant directement ou indirectement, en tout ou en partie, d'une guerre, d'une émeute, d'une inondation, d'une invasion, d'une insurrection ou d'un mouvement populaire, ou lorsque le véhicule que vous conduisez est utilisé par des forces militaires ou policières
- les appels répétés pour un véhicule dont l'entretien est négligé ou pour lequel des réparations de routine sont nécessaires

## Précisions

Tous les fournisseurs de services de notre réseau sont des entreprises indépendantes. Leurs employés ne sont pas ceux de notre Programme d'assistance routière.

**Par conséquent, notre Programme ne peut être tenu responsable de la perte de votre véhicule ou de vos biens personnels, ou des dommages causés à ceux-ci lors de l'exécution de ces services.**

Les pertes ou les dommages subis doivent être signalés dans les 24 heures au propriétaire de l'entreprise de dépannage et auprès du Programme d'assistance routière en appelant au 1 866 833-0333. Nous vous demandons de ne pas faire de réparations sur le véhicule endommagé avant d'avoir contacté le Programme d'assistance routière.

De plus, informez Beneva de toutes les pertes et de tous les dommages avant qu'une remise en état soit effectuée. Nous vous indiquerons la marche à suivre et ce qui est couvert par votre contrat d'assurance auto ou biens personnels, selon le cas.

Afin d'obtenir le service demandé, vous devez demeurer auprès de votre véhicule. Aucune assistance ne sera offerte si votre véhicule est abandonné sur la route.

Le nombre maximal annuel d'appels de services couverts lors de situations d'urgence varie selon le type de véhicule de loisirs assuré chez Beneva. Pour plus de détails, consultez la rubrique intitulée *Limite annuelle* dans la section de votre type de véhicule assuré chez Beneva.

# Section Autocaravane

## Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts ?

Les autocaravanes de classe A, B et C (précisées dans la section *Conditions particulières* de votre contrat d'assurance, ci-après appelées «véhicule») sont couvertes en tout temps, peu importe la personne au volant.

## Véhicules exclus

Les véhicules suivants ne sont pas admissibles aux services d'assistance routière :

- caravane à sellette
- autocaravane sans plaque d'immatriculation ou remisee
- remorque
- roulotte
- tente-roulotte

## Description des services offerts

### Survoltage de la batterie

Le survoltage de la batterie vous est offert si votre véhicule ne démarre plus en raison d'un problème de batterie. Si votre véhicule ne démarre toujours pas à la suite du survoltage de la batterie, il sera remorqué selon les conditions précisées à la section *Remorquage en cas de panne mécanique*.

### Crevaion

Votre pneu crevé sera remplacé par votre pneu de secours. Ce dernier doit être gonflé et en bon état pour être installé.

Si vous n'avez pas de pneu de secours ou qu'il n'est pas en bon état, votre véhicule sera remorqué selon les conditions précisées à la section *Remorquage en cas de panne mécanique*.

### Panne sèche

On vous livrera jusqu'à 10 litres d'essence (ou 5 litres dans certaines zones) pour vous permettre de vous rendre à la station-service la plus près.

Le coût de l'essence qui vous est livrée est inclus dans le service, mais la livraison de litres supplémentaires devra être à vos frais.

Aucune livraison d'essence ne sera effectuée à votre domicile.

Si vous téléphonez une deuxième fois pour la livraison d'essence dans les 30 jours suivants, votre véhicule sera remorqué jusqu'à la station-service la plus près. Le coût de l'essence est exclu.

Si la livraison d'essence est interdite à l'endroit où vous êtes ou si votre véhicule consomme un autre type de carburant que l'essence, votre véhicule sera remorqué jusqu'à la station-service la plus près selon les conditions précisées à la section *Remorquage en cas de panne mécanique*. Le coût de l'essence est exclu.

## Enlèvement de votre véhicule

L'assistance routière vous vient en aide à l'aide d'un véhicule équipé d'un treuil si votre véhicule est immobilisé dans un fossé, dans la neige ou la boue à la suite d'une fausse manœuvre ou d'une perte de contrôle.

Votre véhicule doit être accessible et localisé sur une route publique, ou près de celle-ci.

Si votre véhicule ne peut pas rouler après avoir été dégagé, consultez la section *Service d'urgence en cas d'accident de la route*.

Le service de treuillage ne peut pas être offert si votre véhicule est enlisé à votre domicile.

Nos fournisseurs de services font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Ils ne sont pas responsables des dommages causés à votre véhicule lors du retrait et du remorquage à la suite de l'enlèvement. Pour faire une réclamation pour des dommages subis lors de l'enlèvement, communiquez avec Beneva.

Le Programme d'assistance routière couvre jusqu'à 2 heures de services maximum pour retirer votre véhicule. Toutefois, vous devrez continuer à rouler une fois le véhicule remis sur la route.

## Déverrouillage des portières

Grâce à l'assistance routière, nous vous enverrons quelqu'un afin de déverrouiller vos portières dans les cas suivants :

- Vous avez oublié vos clés à l'intérieur de votre véhicule.
- Vous avez perdu vos clés.
- Vous avez cassé vos clés.

Si vous devez remplacer vos clés, vous devrez en payer les frais.

## Remorquage en cas de panne mécanique

Si votre véhicule est en panne mécanique, il sera remorqué au garage enregistré le plus près. Les frais de service de plus de 3 heures doivent être assumés par vous. Les 3 heures de services sont calculées à partir du point de départ de la dépanneuse jusqu'au retour à ce point de départ, incluant le déplacement du véhicule immobilisé jusqu'au garage enregistré le plus près.

Le coût de tout équipement spécialisé nécessaire, tel qu'un camion plate-forme, est inclus.

Si l'itinéraire prévu comporte des péages pour des traversiers ou des ponts, vous devrez payer ces frais, car ils ne sont pas couverts.

Si votre véhicule tombe en panne au moment où il tracte une remorque utilitaire de 24 pieds et moins, cette dernière sera aussi remorquée. Un deuxième service sera considéré comme ayant été fourni.

Si la remorque tractée mesure plus de 24 pieds ou si elle est chargée, des frais additionnels de remorquage vous seront facturés. Ce service ne sera pas considéré comme ayant été fourni dans le cadre de ce programme.

## IMPORTANT

**Pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre véhicule. Aucune assistance ne sera offerte si votre véhicule est laissé sans surveillance.**

## Limite annuelle

Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence est limité à 4 par autocaravane assurée chez Beneva.

## Comment demander un remboursement ?

Afin de profiter des services d'assistance routière, contactez-nous avant toute intervention.

Si vous faites appel à un fournisseur de services hors de notre réseau en raison d'une **situation exceptionnelle**, vous devrez demander un remboursement.

Voici comment demander un remboursement :

- Demandez au service de dépannage de vous remettre un reçu détaillé qui précise l'endroit, la cause de la panne mécanique et l'intervention demandée.
- Assurez-vous que les informations suivantes sont indiquées sur le reçu : votre nom, votre adresse, votre numéro de contrat et la description de votre véhicule.
- Joignez une copie de la facture du garage enregistré en donnant les détails de la réparation et un reçu pour le remorquage.
- S'il s'agit d'une interruption de voyage admissible, envoyez-nous les factures originales des frais d'hébergement, de repas, d'articles de soins personnels, de location de véhicule ou de transport commercial.
- Vous devez nous envoyer le tout au Programme d'assistance routière dans les 45 jours suivant la date de la panne à l'adresse courriel suivante : [remboursements.assistance.routiere@beneva.ca](mailto:remboursements.assistance.routiere@beneva.ca) (Conservez une copie de tous vos reçus pour vos dossiers).

Après la réception de ces renseignements et le traitement de votre demande, nous enverrons un chèque au nom de la personne assurée au contrat. Le montant est calculé selon les limites ci-dessous.

Pour les demandes de remboursement à la suite d'une interruption de voyage admissible, consultez la section *Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence*.

Veillez prévoir un délai d'environ 3 semaines pour le remboursement.

## **Limites maximales par appel selon le type de services d'urgence (taxes incluses) :**

### **Jusqu'à 100 \$ par appel pour les services suivants :**

- Survolage de la batterie
- Crevaison
- Panne sèche
- Déverrouillage des portières

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

### **Jusqu'à 300 \$ par appel pour les services suivants :**

- Remorquage en cas de panne mécanique
- Enlèvement de votre véhicule

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

### **Aucune limite par appel :**

- Pour le service de remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive, sous réserve des conditions décrites dans ce guide.

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

## **Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence**

Une panne mécanique est déjà suffisamment désagréable lorsque l'on est en voyage. C'est pourquoi l'assistance routière est là pour vous aider à minimiser les conséquences financières en vous remboursant ces frais.

## Limites maximales selon le type de service (taxes incluses) :

### Jusqu'à 200 \$ pour l'hébergement :

Nous vous rembourserons vos frais d'hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que votre véhicule soit réparé.

### Jusqu'à 100 \$ pour les services suivants :

- **Location d'un véhicule**

Lors d'une panne mécanique, les frais de location d'un véhicule fourni par une agence reconnue seront couverts, en attendant que les réparations soient effectuées. Cette indemnité comprend seulement le tarif de location quotidien de base et les taxes. Vous devez louer un véhicule à proximité du garage enregistré où votre véhicule a été remorqué.

- **Articles de soins personnels**

Nous vous rembourserons l'achat d'articles de soins personnels (dentifrice, shampoing, etc.) si vous devez attendre lors de la réparation de votre véhicule.

- **Transport**

Nous vous rembourserons les frais de transport commercial (taxi, autobus, train, avion), pour vous et vos passagers, jusqu'à votre destination ou à votre domicile.

## Conditions d'admissibilité

Cette protection s'applique seulement lors d'un remorquage en cas de panne mécanique.

1. Votre véhicule est en panne à plus de 200 kilomètres de votre domicile.
2. Votre véhicule ne peut fonctionner par son propre pouvoir à la suite d'une panne mécanique qui nécessite une réparation de plus de 300 \$.
3. Votre véhicule est remorqué du lieu de la panne jusqu'au garage enregistré.
4. Votre véhicule n'est pas impliqué dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités, vous devez utiliser les services décrits dans les 72 heures qui suivent la panne. Le coût des pièces, des réparations et de la main-d'œuvre n'est pas remboursable. Votre protection n'inclut pas les services normaux requis dans le cadre d'une nouvelle garantie ou d'une garantie prolongée.

## Exclusion

Le Programme d'assistance routière n'est pas responsable de la perte de salaire occasionnée par les journées de travail chômées, à la suite d'une interruption de voyage.

# Section

# Roulotte en mouvement

## Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts?

Les véhicules suivants sont couverts en tout temps, peu importe la personne au volant du véhicule tracteur au moment de la demande de service :

- la roulotte de type classique
- la tente-roulotte
- la roulotte à sellette (*fifthwheel*)
- la caravane portée

Si l'un des services énumérés est requis pour un véhicule tracteur pendant que la roulotte y est installée, le service sera accordé.

## Véhicules exclus

Les véhicules suivants ne sont pas admissibles aux services du Programme d'assistance:

- roulotte en mouvement sans plaque d'immatriculation ou remisee
- remorque

## Description des services offerts

### Crevaision

Votre pneu crevé sera remplacé par votre pneu de secours. Ce dernier doit être gonflé et en bon état pour être installé.

Si vous n'avez pas de pneu de secours ou que le pneu de secours n'est pas en bon état, votre véhicule sera remorqué selon les conditions précisées à la section *Remorquage en cas de panne mécanique*.

### Enlèvement de votre véhicule

L'assistance routière vous vient en aide à l'aide d'un véhicule équipé d'un treuil si votre véhicule est immobilisé dans un fossé, dans la neige ou la boue à la suite d'une fausse manœuvre ou d'une perte de contrôle de votre véhicule.

Votre véhicule doit être accessible et localisé sur un chemin public, ou près de celui-ci.

Si votre véhicule ne peut rouler lorsqu'il est dégagé, consultez la section *Service d'urgence en cas d'accident de la route*.

Le service de treuillage ne peut pas être offert si votre véhicule est enlisé à votre domicile.

Nos fournisseurs de services font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Ils ne sont pas responsables des dommages causés à votre véhicule lors du retrait et du remorquage à la suite de l'enlèvement. Pour faire une réclamation pour des dommages subis lors de l'enlèvement, communiquez avec Beneva.

Le Programme d'assistance routière couvre jusqu'à 2 heures de services maximum pour retirer votre véhicule. Toutefois, vous devrez continuer à rouler une fois le véhicule remis sur la route.

## Déverrouillage des portières

L'assistance routière vous enverra notre fournisseur de services afin de déverrouiller vos portières dans les cas suivants :

- Vous avez oublié vos clés à l'intérieur de votre véhicule.
- Vous avez perdu vos clés.
- Vous avez cassé vos clés.

Si vous devez remplacer vos clés, vous devrez en payer les frais.

## Remorquage en cas de panne mécanique

Si votre véhicule est en panne mécanique, il sera remorqué jusqu'au garage enregistré le plus près. Si votre véhicule tracteur n'est pas en état de circuler, notre fournisseur de services le remorquera aussi. Les frais de service de plus de 3 heures doivent être assumés par vous. Les 3 heures de services sont calculées à partir du point de départ de la dépanneuse jusqu'au retour à ce point de départ, incluant le déplacement du véhicule immobilisé jusqu'au garage enregistré le plus près.

Le coût de tout équipement spécialisé nécessaire, tel qu'un chariot ou un camion plate-forme, est inclus.

Voici les distances de remorquage maximales si vous êtes en panne dans les parcs suivants :

- Réserve faunique des Laurentides : jusqu'à 100 kilomètres
- Réserve faunique de La Vérendrye : jusqu'à 150 kilomètres
- Parc national de la Gaspésie : jusqu'à 150 kilomètres

Si l'itinéraire prévu comporte des péages pour des traversiers ou des ponts, vous devrez payer ces frais, car ils ne sont pas couverts.

### Important

**Pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre véhicule. Aucune assistance ne sera offerte si votre véhicule est laissé sans surveillance.**

## Limite annuelle

Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence est limité à 2 par véhicule assuré chez Beneva.

# Comment demander un remboursement ?

Vous devez contacter le Programme d'assistance routière avant toute intervention afin de bénéficier des services d'assistance.

Si vous faites appel à un fournisseur de services hors de notre réseau en raison d'une **situation exceptionnelle**, vous devrez demander un remboursement.

Voici comment demander un remboursement :

- Demandez au service de dépannage de vous remettre un reçu détaillé qui indique l'endroit, la cause de la panne mécanique et l'intervention demandée.
- Assurez-vous que les informations suivantes sont indiquées sur le reçu : votre nom, votre adresse, votre numéro de contrat et la description de votre véhicule.
- Joignez une copie de la facture du garage enregistré qui précise les détails de la réparation et un reçu pour le remorquage.
- S'il s'agit d'une interruption de voyage admissible, envoyez-nous les factures originales des frais d'hébergement, de repas, d'articles de soins personnels, de location de véhicule ou transport commercial.
- Vous devez nous envoyer le tout au Programme d'assistance routière dans les 45 jours suivant la date de la panne mécanique à l'adresse courriel suivante : [remboursements.assistance.routiere@beneva.ca](mailto:remboursements.assistance.routiere@beneva.ca) (Conservez une copie de tous vos reçus pour vos dossiers).

Après la réception de ces renseignements et le traitement de votre demande, nous enverrons un chèque à la personne assurée au contrat. Le montant est calculé selon les limites ci-dessous.

Pour les demandes de remboursement à la suite d'une interruption de voyage admissible, consultez la section *Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence*.

Veillez prévoir un délai d'environ 3 semaines pour le remboursement.

## Limites maximales par appel selon le type de service d'urgence (taxes incluses) :

### Jusqu'à 100 \$ par appel pour les services suivants :

- Crevaision
- Déverrouillage des portières

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

### Jusqu'à 175 \$ par appel pour les services suivants :

- Remorquage en cas de panne mécanique
- Enlèvement de votre véhicule

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

### Aucune limite par appel :

- Pour le service de remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive, sous réserve des conditions décrites dans ce guide.

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

## Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence

Une panne mécanique est déjà suffisamment désagréable lorsque l'on est en voyage. C'est pourquoi l'assistance routière est là pour vous rembourser les frais maximums suivants.

### Limites maximales selon le type de services (taxes incluses) :

#### • Hébergement jusqu'à 200 \$

Nous vous rembourserons jusqu'à 200 \$ pour les frais d'hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que le véhicule tracteur de votre roulotte soit réparé.

#### • Articles de soins personnels jusqu'à 100 \$

Nous vous rembourserons jusqu'à 100 \$ pour l'achat d'articles de soins personnels (dentifrice, shampoing, etc.) si vous devez attendre lors de la réparation de votre véhicule.

### Conditions d'admissibilité

Cette protection s'applique seulement lors d'un remorquage en cas de panne mécanique.

1. Votre véhicule est en panne à plus de 200 kilomètres de votre domicile.
2. Votre véhicule ne peut fonctionner à la suite d'une panne mécanique qui nécessite une réparation de plus de 300 \$.
3. Votre véhicule tracteur doit avoir été remorqué du lieu de la panne jusqu'au garage enregistré le plus près.
4. Votre véhicule n'est pas impliqué dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités ci-dessus, vous devez demander les services décrits dans les 72 heures qui suivent la panne. Le coût des pièces, des réparations et de la main-d'œuvre n'est pas remboursable. Votre protection n'inclut pas les services normaux requis dans le cadre d'une nouvelle garantie ou d'une garantie prolongée.

### Exclusion

Le Programme d'assistance routière n'est pas responsable de la perte de salaire occasionnée par les journées de travail chômées, à la suite d'une interruption de voyage.

# Section Moto

## Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts?

La moto est couverte en tout temps, peu importe la personne qui conduisait au moment de la demande.

### Véhicules exclus

Les véhicules suivants ne sont pas admissibles aux services du Programme d'assistance :

- moto commerciale (assurance des entreprises)
- moto sans plaque d'immatriculation ou remisee
- moto qui circule hors route
- nacelle
- cyclomoteur

## Description des services offerts

### Survoltage de la batterie

Le survoltage de la batterie vous est offert si votre moto ne démarre plus en raison d'un problème de batterie. Si votre moto ne démarre toujours pas à la suite du survoltage de la batterie, elle sera remorquée selon les conditions précisées à la section *Remorquage en cas de panne mécanique*.

### Crevaion

Votre moto sera remorquée au garage enregistré de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres maximum.

### Panne sèche

On vous livrera jusqu'à 10 litres d'essence (ou 5 litres dans certaines zones) pour vous permettre de vous rendre à la station-service la plus près. Le coût de l'essence qui vous est livrée est inclus dans le service.

Aucune livraison d'essence ne sera effectuée à votre domicile.

Si votre moto électrique tombe en panne, nous la remorquerons à la borne de recharge la plus près dans un rayon de 50 kilomètres maximum.

Si vous téléphonez une deuxième fois pour une livraison d'essence dans les 30 jours suivants, votre moto sera remorquée jusqu'à la station-service la plus près. Le coût de l'essence est exclu.

Si la livraison d'essence est interdite à l'endroit où vous êtes, votre moto sera remorquée à la station-service la plus près dans un rayon de 50 kilomètres maximum. Le coût de l'essence est exclu.

## Enlèvement de votre moto

L'assistance routière vous vient en aide à l'aide d'un véhicule équipé d'un treuil si votre moto est immobilisée dans un fossé, dans la neige ou la boue à la suite d'une fausse manœuvre ou d'une perte de contrôle.

Le service de treuillage ne peut pas être offert si votre moto est enlignée à votre domicile.

Nos fournisseurs de service font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Ils ne sont pas responsables des dommages causés à votre moto lors du retrait et du remorquage à la suite de l'enlèvement. Pour faire une réclamation pour des dommages subis lors de l'enlèvement, communiquez avec Beneva.

## Clés perdues ou cassées

Si vous avez perdu la clé de votre moto ou si elle a cassé dans le commutateur d'allumage, votre moto sera remorquée au garage enregistré de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres maximum.

Les frais pour faire une nouvelle clé et la clé elle-même ne sont pas couverts par le Programme d'assistance routière.

## Remorquage en cas de panne mécanique

Si votre moto est en panne mécanique, elle sera remorquée au garage enregistré de votre choix dans un rayon de 50 kilomètres maximum.

Voici les distances de remorquage maximales si vous êtes en panne dans les parcs suivants :

- Réserve faunique des Laurentides : jusqu'à 100 kilomètres
- Réserve faunique de La Vérendrye : jusqu'à 150 kilomètres
- Parc national de la Gaspésie : jusqu'à 150 kilomètres

Afin de vous offrir un service de qualité et de permettre au fournisseur de services de vous localiser le plus rapidement possible, assurez-vous de bien identifier le lieu où vous vous trouvez.

Le coût de tout équipement spécialisé nécessaire, tel qu'un chariot ou un camion plate-forme est inclus.

Vous devez payer les frais pour des traversiers ou des ponts que vous auriez dû payer pour votre moto, car ils ne sont pas couverts.

## Important

**Pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre moto. Aucune assistance ne sera offerte si votre moto est laissée sans surveillance.**

**Les remorquages à votre domicile ne sont pas couverts par le Programme d'assistance.**

## Limite annuelle

Chaque année, vous avez droit à 4 appels de services par moto assurée chez Beneva.

## Comment demander un remboursement ?

Vous devez contacter le Programme d'assistance routière avant toute intervention afin de bénéficier des services d'assistance.

Si vous faites appel à un fournisseur de services hors de notre réseau en raison d'une **situation exceptionnelle**, vous devrez demander un remboursement.

Voici la marche à suivre pour obtenir un remboursement :

- Demandez au service de dépannage de vous remettre un reçu détaillé qui indique l'endroit, la cause de la panne mécanique et l'intervention demandée.
- Assurez-vous que les informations suivantes sont indiquées sur le reçu : votre nom, votre adresse, votre numéro de contrat et la description de votre moto.
- Joignez une copie de la facture du garage enregistré qui précise les détails de la réparation et un reçu pour le remorquage.
- S'il s'agit d'une interruption de voyage admissible, envoyez-nous les factures originales des frais d'hébergement, de repas, d'articles de soins personnels, de location de véhicule ou transport commercial.
- Vous devez nous envoyer le tout au Programme d'assistance routière dans les 45 jours suivant la date de la panne mécanique à l'adresse courriel : [remboursements.assistance.routiere@beneva.ca](mailto:remboursements.assistance.routiere@beneva.ca). Conservez une copie de tous vos reçus pour vos dossiers.

Après la réception de ces renseignements et le traitement de votre demande, nous enverrons un chèque à la personne assurée au contrat. Le montant sera calculé selon les limites ci-dessous.

Pour les demandes de remboursement à la suite d'une interruption de voyage admissible, consultez la section *Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence*.

Veuillez prévoir un délai d'environ 3 semaines pour le remboursement.

### Limites maximales par appel selon le type de service d'urgence (taxes incluses) :

#### Jusqu'à 100 \$ par appel pour les services suivants :

- Survoltage de la batterie
- Crevaison
- Panne sèche
- Clés perdues ou cassées

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

## **Jusqu'à 175 \$ par appel pour les services suivants :**

- Remorquage en cas de panne mécanique
- Enlèvement de votre moto

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

## **Aucune limite par appel :**

- Pour le remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive, sous réserve des conditions décrites dans ce guide.

Les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre ne vous seront pas remboursés.

## **Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence**

Une panne mécanique est déjà suffisamment désagréable lorsque l'on est en voyage. C'est pourquoi nous sommes là pour vous rembourser les frais suivants.

## **Limites maximales selon le type de services (taxes incluses) :**

### **Jusqu'à 200 \$ pour l'hébergement :**

Nous vous rembourserons les frais d'hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que votre moto soit réparée.

### **Jusqu'à 100 \$ pour les services suivants :**

#### **• Location d'un véhicule**

Lors d'une panne mécanique, les frais de location d'un véhicule fourni par une agence reconnue seront couverts, en attendant que les réparations soient effectuées. Cette indemnité comprend le tarif de location quotidien de base et les taxes seulement. Vous devez louer un véhicule à proximité du garage enregistré où votre moto a été remorquée.

#### **• Articles de soins personnels**

Nous vous rembourserons l'achat d'articles de soins personnels (dentifrice, shampoing, etc.) si vous devez attendre lors de la réparation de votre moto.

#### **• Transport**

Nous vous rembourserons les frais de transport commercial (taxi, autobus, train, avion), pour vous et vos passagers, jusqu'à votre destination ou à votre domicile.

## Conditions d'admissibilité

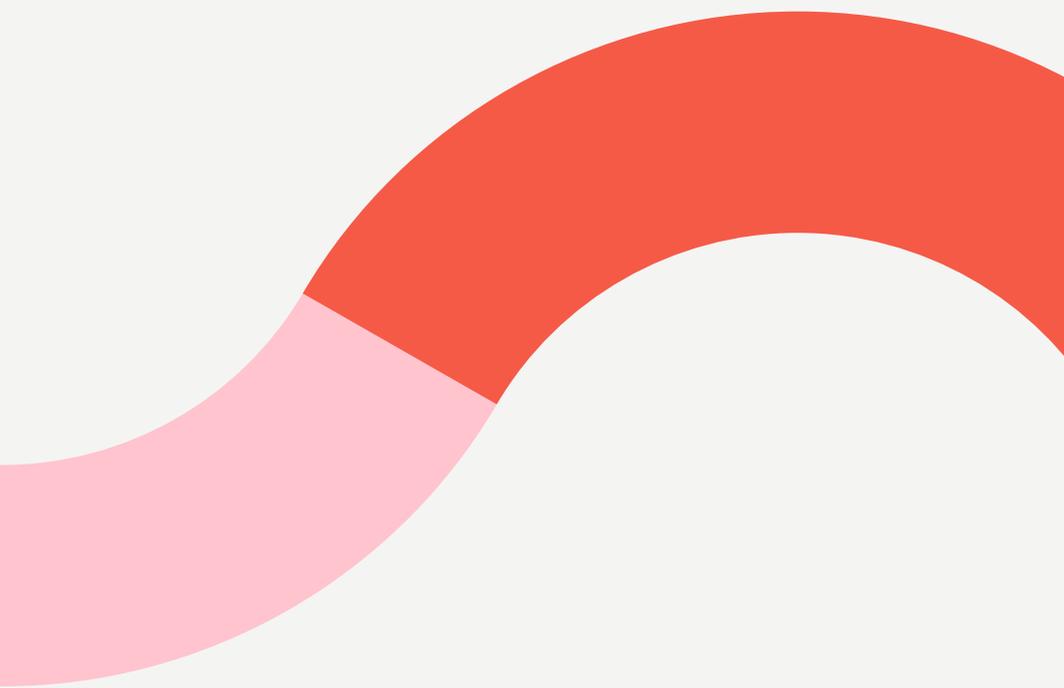
Cette protection s'applique seulement lors d'un remorquage en cas de panne mécanique.

1. Votre moto est en panne à plus de 100 kilomètres de votre domicile.
2. Votre moto ne peut fonctionner par son propre pouvoir à la suite d'une panne mécanique qui nécessite une réparation de plus de 300 \$.
3. Votre moto est remorquée du lieu de la panne jusqu'au garage enregistré le plus près.
4. Votre moto n'est pas impliquée dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités, vous devez utiliser les services décrits dans les 72 heures qui suivent la panne. Le coût des pièces, des réparations et de la main-d'œuvre n'est pas remboursable. Votre protection n'inclut pas les services normaux offerts dans le cadre d'une nouvelle garantie ou d'une garantie prolongée.

### Exclusion

Le Programme d'assistance routière n'est pas responsable de la perte de salaire occasionnée par les journées de travail chômées, à la suite d'une interruption de voyage.



# beneva

© Beneva inc. 2023

<sup>MD</sup> Le nom et le logo Beneva sont des marques de commerce de Groupe Beneva inc. utilisées sous licence.

C2937F (2023-01)