

Assistance routière

Guide de l'utilisateur

Véhicule utilitaire léger

Remorque utilitaire



beneva

1 877 671-8352

Table des matières

Bienvenue	3
Comment nous joindre?	3
Renseignements généraux	3
Comment obtenir des services routiers ou de remorquages d'urgence	4

Services offerts par le Programme d'assistance routière et limite annuelle

VÉHICULE UTILITAIRE LÉGER	5
REMORQUE UTILITAIRE ENREGISTRÉE AU PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE	6
REMORQUE UTILITAIRE NON ENREGISTRÉE AU PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE	7
1. Services routiers et remorquages d'urgence	8
2. Planification de l'itinéraire de vos voyages	10
3. Protection contre l'interruption de voyage lors des situations d'urgence	10
4. Services d'urgence en cas d'accident de la route	11
Comment demander un remboursement?	12
Exclusions générales	13
Notre réseau de fournisseur de services	14

Bienvenue

En assurant votre véhicule 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.

BONNE ROUTE !

Comment nous joindre ?

Le programme d'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)

1 877 671-8352

Pour la planification de voyage :

Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 30

planification.assistance.voyage@beneva.ca

1 877 671-8352

Vous désirez nous écrire ?

Beneva inc.

Programme d'assistance routière

C. P. 17100, succ. Terminus

Québec (Québec) G1K 9E2

Renseignements généraux

Quels sont les véhicules et les conducteurs couverts ?

Quel que soit le conducteur au moment de la demande de service, le véhicule utilitaire léger, la caravane portée qui y est installée ainsi que la remorque utilitaire indiqués à la section *Conditions particulières* de votre contrat d'assurance sont couverts.

La remorque utilitaire non déclarée à la section *Conditions particulières* de votre contrat d'assurance peut être couverte selon certaines conditions mentionnées dans ce guide.

Quels sont les services offerts ?

- services routiers et remorquages d'urgence
- planification de l'itinéraire de vos voyages
- protection contre l'interruption de voyage lors des situations d'urgence
- services d'urgence en cas d'accident de la route

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 : 1 877 671-8352 (Canada et 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 vous venir en aide.

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

Services offerts par le Programme d'assistance routière et limite annuelle

VÉHICULE UTILITAIRE LÉGER

Les services suivants s'appliquent aux véhicules utilitaires légers (véhicules dont le poids total en charge n'excède pas 4 500 kg [10 000 lb]) enregistrés au Programme d'assistance routière.

1. Services routiers et remorquages d'urgence

Nous vous aiderons à reprendre la route le plus rapidement possible dans les situations suivantes :

- survoltage de la batterie
- crevaion
- panne sèche
- enlèvement de votre véhicule
- déverrouillage des portières
- remorquage en cas de panne mécanique

Limite annuelle

Le nombre maximal d'appels est limité à 4 services par année pour votre véhicule assuré chez Beneva.

Les 4 services d'assistance couverts sont calculés au prorata à partir de votre date d'adhésion au programme. Cette date peut différer de celle de votre contrat d'assurance.

2. Planification de l'itinéraire de vos voyages

Sans limite annuelle

3. Protection contre l'interruption de voyage lors des situations d'urgence

Sans limite annuelle

4. Service d'urgence en cas d'accident de la route

Sans limite annuelle

REMORQUE UTILITAIRE ENREGISTRÉE AU PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Les services suivants s'appliquent aux remorques utilitaires de 24 pieds et moins enregistrées au Programme d'assistance routière :

1. Services routiers et remorquages d'urgence

Nous vous aiderons à reprendre la route le plus rapidement possible dans les situations suivantes :

- crevaision
- enlèvement de votre véhicule
- remorquage en cas de panne mécanique

Limite annuelle

Le nombre maximal d'appels est limité à 4 services par année pour votre remorque utilitaire assurée chez Beneva.

Les 4 services d'assistance couverts sont calculés au prorata à partir de votre date d'adhésion au programme. Cette date peut différer de celle de votre contrat d'assurance.

Il est de la responsabilité du conducteur ou du propriétaire de la remorque de s'assurer que celle-ci soit déchargée de son contenu avant le remorquage. Si la remorque ne peut pas être déchargée, elle ne pourra être remorquée que si le conducteur ou le propriétaire de la remorque signe un document déchargeant l'entreprise de remorquage de toute responsabilité pour des dommages matériels que pourrait subir le contenu de la remorque.

2. Service d'urgence en cas d'accident de la route

Sans limite annuelle

REMORQUE UTILITAIRE NON ENREGISTRÉE AU PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Les services suivants peuvent s'appliquer à une remorque utilitaire, mais uniquement si celle-ci mesure 24 pieds et moins et est tractée par un véhicule utilitaire léger protégé par ce programme d'assistance routière :

1. Services routiers et remorquages d'urgence

Nous vous aiderons à reprendre la route le plus rapidement possible dans les situations suivantes :

- crevaillon
- enlèvement de votre véhicule
- remorquage en cas de panne mécanique touchant le véhicule utilitaire léger avec lequel la remorque est utilisée

Tout service à une remorque non enregistrée au Programme d'assistance routière sera comptabilisé comme ayant été fourni au véhicule utilitaire léger protégé par ce programme d'assistance routière.

Il est de la responsabilité du conducteur ou du propriétaire de la remorque de s'assurer que celle-ci soit déchargée de son contenu avant le remorquage. Si la remorque ne peut pas être déchargée, elle ne pourra être remorquée que si le conducteur ou le propriétaire de la remorque signe un document déchargeant l'entreprise de remorquage de toute responsabilité pour des dommages matériels que pourrait subir le contenu de la remorque.

Si la remorque tractée mesure plus de 24 pieds, les frais additionnels de remorquage vous seront facturés. Notez que dans ce cas, le service ne sera pas comptabilisé comme ayant été fourni dans le cadre de ce programme.

2. Service d'urgence en cas d'accident de la route

Sans limite annuelle

1. Services routiers et remorquages d'urgence

Partout au Canada et aux États-Unis (excluant Alaska et Hawaï), vous pouvez compter sur notre réseau de fournisseur 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.

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 au garage enregistré de votre choix à une distance maximale de 50 kilomètres.

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 s'il n'est pas en bon état, votre véhicule sera remorqué au garage enregistré de votre choix à une distance maximale de 50 kilomètres.

Panne sèche

On vous livrera jusqu'à 10 litres d'essence (ou 5 litres dans certains endroits) 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 véhicule électrique tombe en panne, nous le remorquerons à la borne de recharge la plus près, à une distance maximale de 50 kilomètres.

Si vous téléphonez une deuxième fois pour une 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 utilise un carburant autre que l'essence, il sera remorqué à la station-service la plus près, à une distance maximale de 50 kilomètres. 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 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.

Déverrouillage des portières

Grâce à l'assistance routière, nous vous enverrons quelqu'un pour 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.

Remorquage en cas de panne mécanique

Si votre véhicule est en panne mécanique, il sera remorqué au garage enregistré de votre choix à une distance maximale de 50 kilomètres.

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
- Réserve faunique 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.

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 rester avec votre véhicule. Aucune assistance ne sera offerte si votre véhicule est laissé sans surveillance.

Les remorquages à votre domicile sont exclus des services offerts par le Programme d'assistance routière.

2. 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 planification.assistance.voyage@beneva.ca ou appelez-nous au 1 877 671-8352, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 30.

3. Protection contre l'interruption de voyage lors des situations d'urgence

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

Limites maximales selon le type de services (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 le vôtre 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.

- Votre véhicule est en panne à plus de 100 kilomètres de votre domicile.
- Il ne peut fonctionner par son propre pouvoir à la suite d'une panne mécanique qui nécessite une réparation de plus de 300 \$.
- Votre véhicule est remorqué du lieu de la panne jusqu'au garage enregistré.
- 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.

Votre demande de remboursement pourrait être refusée si vous l'envoyez plus de 45 jours après la date où le service a été rendu ou si votre demande n'est pas conforme aux conditions de ce guide.

4. Services d'urgence en cas d'accident de la route

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

Que faire en cas d'accident ?

- Si quelqu'un est blessé 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 certificat d'assurance.

Après l'accident...

- Si votre véhicule est en état de rouler :
Appelez Beneva pour faire une réclamation et connaître la marche à suivre pour le faire réparer.
- Si votre véhicule ne peut plus rouler :
Appelez l'assistance routière au 1 877 671-8352. Ayez en main votre numéro de contrat d'assurance. Notre équipe vous demandera où vous vous trouvez et enverra une dépanneuse pour remorquer votre véhicule jusqu'au garage enregistré de votre choix, en attendant que vous contactiez Beneva.

Comment demander un remboursement?

Afin de profiter du Programme 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 faire :

- 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 d'assurance 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 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.

Conservez une copie de tous vos reçus pour vos dossiers.

Pour que votre demande de remboursement soit valide, vous devez nous envoyer les reçus originaux et les copies des relevés de paiement par carte de crédit. Ces documents vous seront retournés sur demande.

Une fois que le service d'assistance a été rendu, vous avez 45 jours pour nous faire parvenir votre demande de remboursement complète. Celle-ci pourrait être refusée après ce délai.

Si l'assistance routière a eu lieu aux États-Unis, votre demande de remboursement sera acceptée après 45 jours, seulement si vous nous avez appelés dans les 72 heures après la panne mécanique.

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 lors des situations d'urgence*.

S.v.p., 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 :

- survoltage de la batterie
- crevaïson
- panne sèche
- 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 auto

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.

Exclusions générales

Notre Programme d'assistance routière ne couvre pas :

- les véhicules non enregistrés au Programme d'assistance routière
- les remorques utilitaires, sauf si des services sont prévus ailleurs dans ce guide
- les véhicules utilisés pour le transport rémunéré de personnes
- les véhicules qui circulent hors route, comme la motoneige et le véhicule tout-terrain
- les véhicules à 2 ou 3 roues, comme la motocyclette et le cyclomoteur
- les autocaravanes, les tracteurs de ferme, les roulottes, les tentes-roulottes, les caravanes à sellette
- les véhicules de plus de 4 500 kg (10 000 lb)
- le remorquage à votre domicile
- plus d'une demande pour le même service dans la journée
- les véhicules sans plaque d'immatriculation ou remisés
- 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 remorquage d'un garage enregistré jusqu'à un autre

- les véhicules conduits dans un endroit où il n'y a normalement pas de circulation
- les appels répétés pour un véhicule dont l'entretien est négligé ou pour lequel des réparations de routine sont nécessaires
- le pelletage de neige d'une route ou d'une entrée pour accéder à votre véhicule
- les heures de travail perdues ou de toute autre dépense attribuable à un retard de service
- la perte de salaire occasionnée par les journées de travail chômées à la suite d'une interruption de voyage
- 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, ni lorsque le véhicule que vous conduisez est utilisé par des forces militaires ou policières

Notre réseau de fournisseur de services

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 1 877 671-8352.

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 les dommages avant que toute réparation soit effectuée. Nous vous indiquerons la marche à suivre et ce qui est couvert par votre contrat d'assurance automobile ou biens personnels, selon le cas.



beneva

© Beneva inc. 2025

^{MD} Le nom et le logo Beneva sont des marques de commerce de Groupe Beneva inc. utilisées sous licence.

DOM-G0935F (2025-08)