

Motorisé, VR tracté (caravane, caravane à sellette), caravane-portée pickup 350 (ex : Ford F-350) ou pickup 3500 (ex : Dodge Ram 3500)

La Fédération québécoise de camping et de caravanning (FQCC) est heureuse d'offrir à ses membres le service : **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**. Ce service est conçu pour assurer leur sécurité sur la route.

COMMENT FONCTIONNE ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC

Le service **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** est accessible 24 heures par jour, 365 jours par année, partout au Canada et aux États-Unis. En situation d'urgence routière, les abonnés n'ont qu'à composer le numéro local pour les régions environnantes de Montréal (514) 845-1405 et le numéro sans frais partout en Amérique du Nord 1-866-757-3722. Un coordonnateur professionnel bilingue (français/anglais) leur répondra et saura obtenir les services de dépannage requis.

LES SERVICES INCLUS (4 services par année)

Pour avoir droit aux services détaillés ci-dessous, l'abonné doit obligatoirement et en premier lieu appeler **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** au moment de l'incident à défaut de quoi, les prestations de services et/ou de remboursement ne s'appliqueront pas.

Remorquage : advenant un bris mécanique ne résultant pas d'un accident, votre véhicule sera remorqué sans frais vers le centre de réparation **le plus près**, pour un maximum de 3 heures** de service et n'excédant pas 300 \$ CA par appel. Si la période de 3 heures allouée est insuffisante, l'abonné sera également responsable des frais supplémentaires encourus par le prestataire de service.

Seul l'abonné peut prendre place dans l'habitacle de la remorque, côté passager, pour la durée du trajet. Si d'autres personnes l'accompagnent, nous les aiderons à trouver un autre moyen de transport (par exemple : taxi) aux frais des personnes.

Si le remorquage a lieu après la fermeture du centre de réparation autorisé, l'abonné devra défrayer le kilométrage additionnel s'il désire continuer jusqu'à un centre de réparation ouvert. Si le kilométrage pour s'y rendre excède le maximum fixé plus haut, l'abonné sera aussi responsable de tous les frais supplémentaires encourus par le prestataire de service. Si deux prestataires de service différents sont dépêchés au même endroit, le programme couvre les frais du service le plus cher à concurrence du maximum indiqué plus haut. Il incombe au à l'abonné de prendre tous les arrangements nécessaires avec le centre de réparation relativement aux réparations et au paiement. Nous recommandons à l'abonné de tenter de prendre, dans toute la mesure du possible, des arrangements avant l'arrivée du prestataire de service.

** Les 3 heures allouées sont calculées à partir du départ de la remorqueuse à partir de son stationnement jusqu'à son retour au même endroit à la fin de la prestation de service.

Survoltage : si le véhicule ne démarre pas, nous enverrons un prestataire de service autorisé pour tenter de le faire démarrer. Si deux prestataires de service différents sont dépêchés au même endroit, le programme couvre les frais du service le plus cher à concurrence du maximum indiqué plus haut.

Crevaision : nous remplacerons un pneu à plat par votre roue de secours si celle-ci est bien gonflée, en bonne condition, sécuritaire et que vous avez les outils nécessaires. Si vous n'en avez pas ou que nous sommes dans l'impossibilité de changer le pneu, nous remorquerons le véhicule selon les conditions de remorquage fixées ci-dessus. Nous ne pouvons en aucun cas gonfler un pneu.

Livraison de carburant : si votre véhicule est en panne d'essence, nous vous livrerons gratuitement du carburant (maximum de 10 litres). Vous devrez payer le coût de celui-ci directement au prestataire de service autorisé. Nous ne pouvons pas livrer du carburant diesel, de l'alco-essence ou tout autre type de carburant. Si nous ne pouvons vous livrer de carburant, nous vous remorquerons à la station d'essence la plus près, selon les conditions de remorquage fixées ci-dessus.

Service de treuillage : nous vous offrirons un service de treuillage pour sortir votre véhicule de la boue, du sable, de la neige ou d'un fossé, pourvu qu'il se trouve dans le voisinage immédiat d'un chemin régulièrement parcouru et que nous puissions le tirer de sa position sans danger et avec l'équipement de dépannage courant. Nous fournissons un camion de service sur les lieux pendant un maximum de 20 minutes. Si votre véhicule ne fonctionne pas une fois dégagé, vous serez responsable du coût du remorquage.

Déverrouillage : si votre clé de démarrage est perdue, cassée ou se trouve par inadvertance à l'intérieur de votre véhicule verrouillé, nous vous enverrons un prestataire de service déverrouiller le véhicule. S'il faut faire appel à un serrurier local, nous vous rembourserons les frais jusqu'à concurrence de 50 \$ CA. Nous ne couvrons pas le coût de la clé et la portion non remboursée du coût du serrurier.

Service de réparation mobile: des ajustements mécaniques mineurs/temporaires seront effectués afin de rendre votre véhicule utilisable. Le programme couvre les frais initiaux de déplacement d'un service de réparation routier jusqu'à concurrence de 2 heures de déplacement et n'excédant pas 300 \$ CA par appel. Les frais du déplacement pour trouver les pièces, les frais de réparation et tous les autres frais de main-d'œuvre ne sont pas couverts.

LES SERVICES NON INCLUS D'ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC

- Le remorquage, sauf à vos frais, d'un véhicule à destination d'un lieu autre que le centre de service le plus proche.
- Le remorquage d'un véhicule entre deux établissements de réparation.
- Les demandes de dépannage répétées concernant des véhicules qui, d'après **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**, nécessitent des travaux d'entretien ou de réparation courants.
- Plus d'un remorquage et/ou un service pour une même immobilisation ou incident.
- Le pelletage pour dégager votre véhicule bloqué par la neige ou le sable, ou pour y accéder.
- Les services dans des endroits privés et non dégagés de la neige ou glace.
- La pose de pneus sur les jantes ou l'enlèvement de pneus à neige ou de chaînes.
- Le coût des pièces et des réparations, ni les frais de main-d'œuvre relatifs à l'installation des pièces, à la réparation, au remisage et à l'essai du véhicule, aux fournitures ou au matériel.
- Votre transport ou celui de vos passagers à destination de votre véhicule immobilisé ou de votre domicile après la prestation de service.
- Les services concernant tout véhicule délibérément conduit dans un endroit non fréquenté par la circulation comme les chemins privés, prés, chantiers, plages, allées boueuses, chemins de concessions, terrains vagues et autres endroits inaccessibles ou dangereux pour les véhicules d'intervention.
- Les services concernant les véhicules tout terrain, les motocyclettes, les motoneiges, les autos-dunes, les taxis, les tracteurs ou les bateaux, ou les véhicules de compétition, non immatriculés, mis en fourrière ou retrouvés après un vol.
- Les services concernant les véhicules à usage commercial, de location ou de dépannage.
- Tout remorquage ou service d'assistance routière consécutif à un sinistre (relié par exemple à un accident automobile, au vandalisme ou à un incendie), suivi ou non d'une demande d'indemnité.
- Le remorquage à destination d'un parc à ferrailles.
- Tout service concernant les véhicules qui n'ont pas été utilisés ou qui **n'ont pas pris la route depuis plus de 30 jours** ou qui sont **remisés ou entreposés**.
- Les services à l'égard d'un véhicule abandonné. (Un conducteur muni d'un permis de conduire valide doit être présent lors de la prestation de service.)
- La recharge de batterie à bas régime, qui est aux frais de l'adhérent et n'entre pas dans le cadre d'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**.
- Dans le cas d'une crevaison, tous frais additionnels pour vous procurer un pneu.
- Les frais de réparation de pneus ni le remplacement d'un pneu ou d'une jante.
- Le remorquage suite à un sinistre. En cas de sinistre, veuillez contacter votre assureur.
- Les frais jugés déraisonnables ou excessifs selon **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**.
- L'utilisation abusive ou illégale d'un véhicule.

À noter qu'une personne avec un permis de conduire valide doit obligatoirement être sur les lieux de la panne à l'arrivée du dépanneur, sinon le service ne pourra être rendu.

ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC a un vaste réseau de prestataires pour vous venir en aide. Par contre, si suite à notre approbation vous devez utiliser les services d'un autre prestataire de services ou si votre incident se produit sur une autoroute avec service de remorquage exclusif, vous devez tout de même nous contacter pour signaler l'incident. Nous inscrirons une note à votre dossier et nous vous assignerons un numéro de dossier pour une demande de remboursement. Vous devrez défrayer le coût du remorquage avec territoire exclusif et nous acheminer la facture pour obtenir un remboursement calculé en fonction des directives suivantes.

POLITIQUE DE REMBOURSEMENT DES SERVICES DE DÉPANNAGE ROUTIER

1. Le délai pour nous faire parvenir une demande de remboursement avec preuve écrite à l'appui est d'un maximum de 30 jours à partir de la date du service. Vous devez faire parvenir la demande à l'adresse courriel suivante : remboursements@assistenza.ca. Vous ne recevrez aucun accusé de réception et un délai de 6 à 8 semaines de traitement est requis pour recevoir votre remboursement.
2. Chaque situation est unique et **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** se réserve le droit d'accorder la protection à son entière discrétion.
3. Dans le cas où vous contactez vous-même un service dépannage routier autre qu'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**, les remboursements pour le service de dépannage routier seront calculés en fonction des tarifs pratiqués par les prestataires de services du service **ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** de la région où le véhicule a été immobilisé, sous réserve d'un maximum de 50 \$ CA par demande pour un véhicule motorisé.

UNE ASSISTANCE PERSONNALISÉE

ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC vous aide à éviter la plupart des désagréments qui peuvent découler d'une panne. Lorsque vous appelez, un coordonnateur spécialement formé fera tout en son pouvoir pour répondre à vos attentes.

Qu'il s'agisse de réserver des chambres d'hôtel ou une voiture louée, de repérer le guichet automatique le plus près ou d'avertir vos proches de votre panne, les coordonnateurs **d'ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** sauront vous dépanner lorsque possible. Vous êtes cependant tenu de régler le prix des services retenus pour vous (par ex. : chambre d'hôtel ou location de voiture).

À QUI ET À QUOI S'APPLIQUE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC

Les avantages d'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** peuvent être réclamés par l'abonné principal, celui qui a contracté le service, et s'il y a lieu, par un abonné secondaire (un adulte résidant à la même adresse que l'abonné principal (la conjointe par exemple).

Les avantages s'appliquent aussi aux enfants à charge de l'abonné principal s'ils ont moins de 21 ans et habitent à la même adresse que celui-ci. Pour bénéficier du service, ces enfants doivent soit conduire, soit être passager du véhicule couvert par l'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** et avoir été inscrits lors de la souscription au programme. Aucun service ne sera rendu pour un véhicule qui n'a pas été inscrit à l'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** lors de la souscription, même s'il est conduit par un abonné ou qu'un abonné y était passager lors de la panne.

LA DURÉE DE L'ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC

ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC prend effet 48 heures après la date à laquelle vous avez souscrit. La couverture est valide un an, soit jusqu'au dernier jour des douze mois consécutifs suivant la prise d'effet. Avant l'échéance du service d'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**, l'abonné reçoit un avis de renouvellement qui indique les termes de renouvellement. S'il n'a pas renouvelé à sa date d'échéance, sa participation à l'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** prend fin, comme prévu, au dernier jour du dernier des douze mois consécutifs.

ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC peut être annulée par le pourvoyeur de service (ou son représentant) en tout temps pour cause justifiée. L'annulation de la protection d'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** sera inopérante à la date d'échéance du programme ou lorsque le pourvoyeur de service (ou son représentant) aura informé l'abonné au programme qu'il mettait fin à sa souscription. Lorsque le pourvoyeur (ou son représentant) met fin à la souscription, celui-ci émet un remboursement au prorata de la période d'utilisation (nombre de mois d'utilisation) et du nombre de services utilisés durant cette même période. Le montant de remboursement, s'il y a lieu, sera ainsi déterminé.

Si l'abonné demande l'annulation à l'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** avant la fin du terme de son contrat d'assistance, cette demande doit être effectuée dans les 30 jours suivant la date de l'adhésion ou du renouvellement de ce même contrat. Également, l'abonné ne doit pas avoir eu recours aux services offerts par l'**ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC** dans ces trente (30) jours. Ces deux clauses doivent être respectées pour qu'il y ait remboursement du service à l'abonné à défaut de quoi aucun remboursement ne sera permis.

ASSISTANCE SANTÉ

Il s'agit d'un service téléphonique sans frais pour les abonnés ayant adhéré au service **d'ASSISTANCE ROUTIÈRE FQCC**, qui est conçu pour transmettre par téléphone des conseils, des informations et amorces de solution à des problèmes de santé.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Nature et étendue de l'Assistance santé

Aux conditions énoncées dans le présent chapitre portant sur l'Assistance santé, vous avez droit à l'aide de professionnels de la santé expérimentés. En composant le numéro de téléphone 1-866-757-3722 ou 514-845-1405 pour la région de Montréal, 24 heures par jour et 365 jours par année, vous aurez accès à des professionnels de la santé qui répondront à vos questions d'information générale sur la santé. Sont admissibles, toutes les demandes d'information sur la santé telles que les questions touchant le dépistage des maladies, le bien-être général, la sécurité, la prévention, etc.

Exclusions du cadre de l'Assistance santé

Est exclue de la présente garantie toute demande d'information dont l'objet est présenté par écrit ou par tout autre moyen de communication autre qu'un exposé oral fait par téléphone.

Étendue territoriale

L'Assistance santé n'est applicable que sur le territoire canadien et la partie continentale des États-Unis. Nous ne fournissons pas d'information hors de ces territoires.