

LeasePlan

LeasePlan Assistance

Guide pratique pour une assistance parfaite



1 LeasePlan Assistance: votre garantie de mobilité!

1.1 Pratique

Vous êtes victime d'une panne ou d'une crevaison à votre domicile, sur votre lieu de travail ou sur la voie publique ? Votre véhicule est immobilisé à la suite d'un accident de circulation avec dommages matériels ou il a été endommagé par un incendie ou un acte de vandalisme? On vous a volé votre véhicule ou ses plaques d'immatriculation?

Dans tous ces cas, vous n'avez qu'une seule chose à faire:

**Vous appelez LeasePlan Assistance, 7 jours sur 7!
De Belgique 078-150 600 ou 03 /253 68 68
De l'étranger + 32 78 150 600 ou + 32 3 253 68 68**

Ayez toujours les données suivantes sous la main:

- Numéro d'immatriculation
- Description exacte de l'endroit de la panne
- Description du problème
- Numéro de téléphone où l'on peut vous joindre

Avant d'appeler LeasePlan Assistance, vous devez d'abord remplir vous-même les formalités suivantes :

- **En cas d'accident**, vous complétez le formulaire européen de déclaration d'accident et vous le faites signer par l'autre partie. S'il y a des blessés, si l'autre conducteur a commis un délit de fuite ou si l'autre partie refuse de signer le formulaire, avertissez toujours la police.
- **En cas de vol ou de tentative de vol**, faites dresser un procès-verbal par la police. À l'étranger, vous devez faire une déclaration auprès des autorités locales et, dès votre retour en Belgique, vous faites immédiatement dresser un procès-verbal par la police.

2 Assistance en Belgique et au G-D de Luxembourg

2.1 Dépannage sur place

En cas d'immobilisation soudaine et imprévue, LeasePlan Assistance envoie un technicien compétent sur place afin de réparer, toujours sur place, le véhicule immobilisé. S'il est impossible de réparer le véhicule de manière **définitive**, le technicien effectuera une réparation **provisoire** pour au moins 24 heures, de manière à ce que **vous puissiez poursuivre vos activités professionnelles de la journée**.

2.2 Remorquage

S'il est impossible d'effectuer une réparation définitive ou provisoire, LeasePlan Assistance se chargera d'acheminer le véhicule en panne vers un garage / atelier de carrosserie agréé.

2.3 Véhicule de remplacement (si prévu)

- Si le véhicule immobilisé est remorqué, LeasePlan Assistance met en outre un véhicule de remplacement (cat.B) à disposition pour la durée de la réparation, avec un maximum de 5 jours successifs.
- Ce véhicule de remplacement est livré et repris à l'endroit que vous souhaitez.
- En cas de vol du véhicule ou des plaques d'immatriculation, vous disposez d'un véhicule de remplacement (cat.B) pendant 5 jours successifs.
- En cas de panne, d'accident ou de vol, avec un véhicule de société (< 3,5 tonnes), vous recevez également un véhicule de remplacement de cat.B pour la durée de la réparation et ce, avec un maximum de 5 jours successifs.

3 Assistance a l'étranger (si prévue dans le contrat)

3.1 Couverture

Valable dans tous les pays qui sont mentionnés de manière standard sur la carte verte d'assurance, par exemple Autriche, Bulgarie, Chypre, République tchèque, Allemagne, Danemark (à l'exception des îles Féroé), Espagne (à l'exception des îles Canaries et des Îles Baléares), Estonie, France, Finlande, Royaume-Uni (Grande-Bretagne et Irlande du Nord), Grèce, Hongrie, Croatie, Italie, Irlande, Islande, GHD Luxembourg, Lituanie, Lettonie, Malte, Norvège, Portugal (à l'exception de Madère et Porto Santo), Pologne, Roumanie, Suède, Slovaquie, Slovénie, Suisse, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Maroc, ARYM, Monténégro, Serbie, Tunisie, Turquie (partie européenne), Ville du Vatican, Saint-Marin, Liechtenstein, Monaco.

3.2 Notification de l'immobilisation

- En cas d'immobilisation soudaine et imprévue, LeasePlan Assistance envoie un technicien compétent sur place afin de réparer, toujours sur place, le véhicule immobilisé.
- S'il est impossible d'effectuer une réparation, LeasePlan Assistance se chargera d'acheminer le véhicule en panne vers un garage agréé (le dépannage et/ou les frais de remorquage sont plafonnés à € 400).

3.3 Le véhicule peut être réparé sur place (réparation dans les 3 calendriers)

- Si le véhicule peut être réparé sur place, mais pas le jour même (si les frais de réparation sont supérieurs à € 1.000 hors TVA, une autorisation préalable de LeasePlan est requise), LeasePlan Assistance recherchera avec vous une solution appropriée :

Voyage aller	Le client est arrivé à destination et le véhicule est réparable pendant la durée prévue du séjour	Le client est arrivé à destination et le véhicule n'est pas réparable pendant la durée prévue du séjour ou le client est sur le chemin du retour
<p>Vous avez 2 possibilités :</p> <p>OU attendre sur place que la réparation soit terminée (frais d'hôtel sur la base d'une chambre avec petit-déjeuner pour la durée de la réparation – max. 3 nuits) (*)</p> <p>OU ne pas attendre que la réparation soit effectuée, utiliser un véhicule de location (cat.B) (*) pour atteindre la destination et récupérer le véhicule réparé sur le chemin du retour - si le véhicule n'est pas récupéré par vous, la durée d'utilisation du véhicule de remplacement est limitée à 5 jours (drop-charge éventuellement à votre charge) et LeasePlan Assistance se charge de récupérer le véhicule réparé.</p>	<p>Véhicule de location (cat.B) pour la durée de la réparation, avec un maximum de 5 jours. (*)</p>	<p>Vous avez 2 possibilités :</p> <p>OU attendre sur place que la réparation soit terminée (frais d'hôtel sur la base d'une chambre avec petit-déjeuner pour la durée de la réparation – max. 3 nuits) (*)</p> <p>OU ne pas attendre que la réparation soit effectuée : ET voyage retour en Belgique en train 1ère classe, en avion (si distance > 1000 km) ou en véhicule de location (*) ET véhicule de remplacement (cat.B) pendant 5 jours en Belgique ET LeasePlan Assistance rapatrie le véhicule réparé</p>

(*) L'assistance personnelle est plafonnée à un budget de €800 pour l'ensemble des occupants non blessés

3.4 Le véhicule ne peut pas être réparé surplace ou a été volé (réparation impossible dans les 3 jours calendrier ou pas d'autorisation de LeasePlan)

- LeasePlan Assistance rapatrie en Belgique votre véhicule en panne ou éventuellement retrouvé.
- La meilleure solution est recherchée en concertation avec vous :

Voyage aller	Le client est arrivé à destination	Voyage retour
<p>Vous avez 2 possibilités:</p> <p>OU utiliser un véhicule de location (cat. B), pendant maximum 5 jours (*), pour poursuivre votre voyage</p> <p>OU vous faire rapatrier en Belgique en train en 1ère classe ou en avion (si distance > 1000 km) ou en voiture de location à concurrence max. du prix du transport public (*) et utiliser pendant 5 jours une voiture de remplacement (cat. B) en Belgique</p>	<p>Vous avez 2 possibilités:</p> <p>OU utiliser un véhicule de location (cat. B), pendant maximum 5 jours (*)</p> <p>OU vous faire rapatrier en Belgique en train en 1ère classe ou en avion (si distance > 1000 km) ou en voiture de location à concurrence max. du prix du transport public (*) et utiliser pendant 5 jours une voiture de remplacement (cat. B) en Belgique</p>	<p>ET faire le voyage retour en Belgique en train en 1ère classe ou en avion (si distance > 1000 km) ou en voiture de location à concurrence max. du prix du transport public (*)</p> <p>ET disposer pendant 5 jours d'un véhicule de remplacement (cat.B) en Belgique</p>

(*) L'assistance personnelle est plafonnée à un budget de € 800 pour l'ensemble des occupants non blessés

3.5 Conseils utiles

- En cas d'accident, veuillez toujours à disposer d'un constat amiable européen d'accident automobile signé par toutes les parties ou d'un procès-verbal de la police.
- Déclarez toujours à la police le vol des plaques d'immatriculation ou du véhicule. À l'étranger, cette déclaration s'effectue auprès des autorités locales et, dès votre retour en Belgique, également auprès de la police.
- Vous pouvez charger le constat amiable européen d'accident automobile (si vous êtes assuré via LeasePlan) avec quelques photos via My LeasePlan.

3.6 Remarques générales

Si, à l'étranger, les autorités locales vous obligent à faire appel à un autre service d'assistance que LeasePlan Assistance (p. ex., les autoroutes françaises), LeasePlan Assistance remboursera ultérieurement les frais de dépannage/remorquage locaux à concurrence de max. 400 euros.

3.7 Exclusions

- Si votre véhicule roule encore ou que vous avez pu vous rendre vous-même dans un garage, LeasePlan Assistance n'assure aucune aide (sauf à l'étranger).
- Si votre véhicule a été endommagé lors d'une compétition à laquelle vous participiez, vous ne pouvez pas faire appel aux services de LeasePlan Assistance et les dommages ne seront pas davantage indemnisés.
- Toutes les prestations qui ne sont pas demandées à LeasePlan Assistance ne seront pas indemnisées (à l'exception du dépannage sur place et du remorquage à l'étranger).
- Si votre véhicule n'est pas assuré contre les dommages matériels via LeasePlan, vous devrez supporter vous-même les frais de remorquage en cas d'accident en Belgique ou au grand-duché de Luxembourg. Vous pourrez éventuellement récupérer ces frais auprès de votre assureur.

LeasePlan Corporation N.V.

P.J. Oudweg 4, 1314 CJ Almere, The Netherlands
P.O Box 1085, 1300 BB Almere, The Netherlands

T. +31 (0)36 539 3911
F. +31 (0)36 539 3912
E. Info@leaseplancorp.com

Chamber of Commerce Flevoland: 39037076
Statutory seat: Amsterdam
VAT: NL002905024B01

www.leaseplan.com