

ASSISTANCE

Quand faire appel à l'Assistance??

Lorsqu'un événement imprévu vous empêche d'utiliser votre véhicule pour vous déplacer ou lorsque les conditions normales de conduite sont compromises, mettant ainsi la sécurité du conducteur, des passagers ou du véhicule en péril.
Vous pouvez faire appel à l'Assistance **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**

Comment puis-je appeler l'Assistance??

Via le numéro de téléphone **+32(0)2 706 41 41**.

Votre interlocuteur vous demandera les informations suivantes :

- votre numéro de plaque d'immatriculation et/ou le numéro de châssis (VIN)?;
- l'endroit exact où se trouve votre véhicule (pays, commune, rue, n° de maison, autoroute, borne kilométrique, etc.)?;
- l'incident pour lequel vous faites appel à l'Assistance.

P.S. : Ayvens est joignable pendant les heures de bureau, via le numéro du Customer Care Ayvens ou à l'adresse be@ayvens.com

Dans quels cas l'Assistance intervient-elle??

Pour tout événement imprévu qui rend impossible l'utilisation du véhicule et qui se produit à un endroit accessible au public et aux véhicules de remorquage.

L'Assistance intervient également pour les remorques tractées par le véhicule, pour autant que la M(asse) M(aximale) A(utorisée) de la combinaison véhicule tracteur + remorque n'excède pas 3,5 tonnes.

Dans quels pays l'Assistance est-elle accordée??

Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Cité du Vatican, Croatie, Danemark (à l'exception des Îles Féroé), Espagne (à l'exception des Îles Canaries, des Îles Baléares, de Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France (à l'exception des territoires d'outre-mer), Grand-duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine (F.Y.R.O.M.), Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (à l'exception de Madère et Porto Santo), République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie et Turquie (partie européenne jusqu'au Bosphore). Pour les incidents qui se produisent hors de cette zone de couverture, Ayvens ne propose aucune assistance. Les frais d'assistance liés à des incidents qui se produisent hors de cette zone de couverture ne sont pas pris en charge par AXUS NV/SA

Dans quels cas l'Assistance n'intervient-elle pas??

- Lorsque votre véhicule se trouve en Belgique et qu'il se trouve déjà chez le réparateur.
Si l'option « véhicule de remplacement » a été sélectionnée dans le contrat, vous pouvez contacter **Ayvens** pendant les heures de bureau via le numéro du Customer Care (**+32(0)2 706 41 41**).
- Opérations de sauvetage et/ou de treuillage.
- Lorsque le véhicule participe à des entraînements ou à des courses.
- Remorquage de véhicule d'une M(asse) M(aximale) A(utorisée) de plus de 3,5 tonnes.
- Véhicules d'auto-écoles.
- Assistance médicale aux personnes.

EN BELGIQUE

Que fait l'Assistance??

L'Assistance veille à envoyer sur place un dépanneur disposant de la formation technique nécessaire pour remettre le véhicule sinistré en état de rouler, provisoirement ou non.

Qu'advient-il si le véhicule ne peut pas être réparé sur place??

Panne

L'Assistance assure le transfert du véhicule sinistré vers un concessionnaire officiel de la marque du véhicule, au choix du client/conducteur.

En cas de pneu crevé : si vous disposez de pneus de réserve chez votre fournisseur de pneus agréé habituel, vous pouvez choisir de faire transférer votre véhicule par l'Assistance vers ce fournisseur afin d'accélérer et de faciliter la réparation du véhicule.

Accident

L'Assistance assure le transfert du véhicule accidenté vers un carrossier conseillé par Ayvens.

Comment me déplacer ensuite??

Si le véhicule reste hors d'usage, l'Assistance veille à vous fournir un véhicule de remplacement (catégorie de location B) pour une durée maximale de 5 jours calendrier. Si l'option « véhicule de remplacement » a été sélectionnée dans le contrat, cette période de location est prolongée jusqu'au moment où le véhicule est réparé.

Qu'en est-il en cas de vol??

Après déclaration du vol à la police (numéro de PV), l'Assistance veille à mettre à votre disposition un véhicule de remplacement (catégorie de location B) pour une durée maximale de 5 jours calendrier. Si l'option « véhicule de remplacement » a été sélectionnée dans le contrat, cette période de location est prolongée.

Quels coûts sont pris en charge??

Coûts liés à la réparation du véhicule :

À charge de AXUS NV/SA (Ayvens), pour autant qu'ils aient été repris dans le contrat.

Pour une réparation à la suite d'une panne, le réparateur contacte Ayvens (Tél.: +32(0)2 706 41 41) ou utilise la plateforme web prévue à cet effet afin de trouver un accord pour la réparation.

Pour une réparation à la suite d'un accident, le réparateur contacte Ayvens (Tél.: +32(0)2 706 41 41) ou votre assureur. Vous devez, pour ce faire, déclarer les dégâts par écrit à (be@ayvens.com).

Coûts liés au remorquage et à la mobilité/voiture de remplacement :

À charge de l'Assistance, pour autant qu'ils aient été demandés auprès de l'Assistance et organisés par l'Assistance.

Pour les coûts qui n'ont pas été demandés ou assurés par l'Assistance ou par Ayvens : prenez contact avec Ayvens via le numéro du Customer Care **+32(0)2 706 41 41** ou via be@ayvens.com.

À L'ÉTRANGER

Que fait l'Assistance??

L'Assistance veille à envoyer sur place un dépanneur disposant de la formation technique nécessaire pour remettre le véhicule sinistré en état de rouler, provisoirement ou non.

Qu'advient-il si le véhicule ne peut pas être réparé sur place??

Panne

L'Assistance assure le transfert du véhicule sinistré vers le concessionnaire officiel de la marque du véhicule le plus proche ou vers un autre réparateur s'il n'y a aucun concessionnaire officiel de la marque dans un rayon de 100 km à partir du lieu de la panne.

Si le véhicule ne peut pas être réparé dans un délai de cinq jours calendrier ou avant la date de fin prévue de votre voyage, l'Assistance rapatrie le véhicule vers un concessionnaire officiel de la marque du véhicule en Belgique, au choix du client/conducteur.

Accident

L'Assistance assure le transfert du véhicule accidenté vers le concessionnaire officiel de la marque du véhicule le plus proche ou vers un autre réparateur s'il n'y a aucun concessionnaire officiel de la marque dans un rayon de 100 km à partir du lieu de l'accident.

Lorsqu'aucune réparation provisoire n'est possible et que le véhicule ne peut pas être remis en état de rouler pour revenir jusqu'à Belgique, dans un délai de cinq jours calendrier ou avant la date de fin prévue de votre voyage, l'Assistance rapatrie le véhicule vers un carrossier conseillé par **Ayvens**, établi en Belgique.

Comment se passe la suite de mon voyage/séjour??

Compte tenu de vos projets de voyage, de la durée d'immobilisation du véhicule et de la situation sur place, votre fournisseur d'Assistance définit avec vous la meilleure solution possible pour le conducteur et les passagers du véhicule (à l'exception des auto-stoppeurs) et assure le suivi de la réparation de votre véhicule.

L'Assistance prend, si nécessaire, contact avec **Ayvens** et/ou le responsable de flotte au sein de votre entreprise.

Pour vous permettre de poursuivre votre séjour/votre voyage ou pour rapatrier le conducteur et les passagers du véhicule en Belgique, l'Assistance gère et assure :

- Les déplacements : en taxi, en train (première classe) ou en avion (Economy Class).
- Les nuitées à l'hôtel : maximum 3 nuitées, chambre et petit-déjeuner.
- La location d'un véhicule de remplacement (catégorie de location B) pour une période maximale de 5 jours calendrier. Pour la mise à disposition d'un véhicule de location à l'étranger, la société de location impose des conditions telles que le paiement d'une caution, que vous utilisiez ou non une carte de crédit. À l'étranger, les voitures de location peuvent être retirées uniquement par l'utilisateur, dans une agence de location. L'Assistance gère et paie votre transport en taxi jusqu'à l'agence de location. Cette période de location peut éventuellement être prolongée jusqu'au moment où le véhicule est réparé si l'option « véhicule de remplacement » a été sélectionnée dans le contrat.
- La communication de messages urgents à votre famille ou à votre employeur.

En ce qui concerne la réparation du véhicule, l'Assistance gère et assure éventuellement l'envoi des pièces de rechange nécessaires.

Quels coûts sont pris en charge??

Coûts liés à la réparation du véhicule :

À charge de AXUS NV/SA (**Ayvens**), pour autant qu'ils aient été repris dans le contrat.

Pour une réparation à la suite d'une panne : le réparateur et/ou l'Assistance contactent Ayvens (Tél.: +32(0)2 706 41 41) afin d'obtenir un accord pour la réparation.

Pour une réparation provisoire à la suite d'un accident, le réparateur contacte Ayvens (Tél.: +32(0)2 706 41 41) ou votre assureur. Vous devez, pour ce faire, déclarer les dégâts par écrit à (**be@ayvens.com**).

Coûts liés au remorquage et à la mobilité/voiture de remplacement :

À charge de l'Assistance, pour autant qu'ils aient été demandés auprès de l'Assistance et organisés par l'Assistance.

Pour les coûts qui n'ont pas été demandés ou assurés par l'Assistance ou par Ayvens : prenez contact avec Ayvens via le numéro du Customer Care **+32(0)2 706 41 41** ou à l'adresse **be@ayvens.com**.

Particularités sur les autoroutes françaises (zones à péages)

Le dépannage ne peut légalement être assuré que par un service local de dépannage et pas par l'Assistance ou Ayvens.

En cas d'immobilisation sur une autoroute française, la procédure est la suivante :

- Prenez contact avec les autorités locales en composant le « 17 » via les bornes d'appel, un appareil fixe ou un téléphone portable.
- Un service local de dépannage, désigné par les autorités locales, se rend sur place.
- Si le véhicule ne peut pas être réparé, le service de dépannage remorquera le véhicule jusqu'à son garage. Dans la mesure où l'intervention est effectuée par une autre compagnie que l'Assistance, veuillez prendre contact au plus vite avec l'Assistance après votre arrivée au garage, afin de maintenir vos droits de service et de remboursement.