

Guide de l'utilisateur
1 877 671-8352

Programme
d'assistance routière

Autocaravane
Caravane en
mouvement
Motocyclette



La Capitale
Assurances générales



Programme
d'assistance routière

Autocaravane

Caravane en
mouvement

Motocyclette


La Capitale
Assurances générales

1 877 671-8352

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue.....	2
Demande de renseignements, service à la clientèle et planification de voyage	2
Renseignements généraux.....	3
Comment obtenir des services routiers ou de remorquages d'urgence	3
Services couverts par le Programme d'assistance routière et limite annuelle	3
Services routiers et remorquages d'urgence.....	4
Recours aux services d'un établissement non approuvé.....	4
Planification de voyage (tracé routier personnalisé).....	5
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes.....	6
Comment présenter une demande de règlement.....	6
Service d'urgence en cas d'accident de la route	6
Dispositions générales	7
Section autocaravane	9
Recours aux services d'un établissement non approuvé.....	11
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes.....	12
Services spéciaux à l'automobiliste.....	13
Section caravane en mouvement	15
Recours aux services d'un établissement non approuvé.....	17
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes.....	17
Section motocyclette	19
Recours aux services d'un établissement non approuvé.....	21
Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes.....	21
Services spéciaux au motocycliste.....	22

BIENVENUE

À titre de client privilégié de La Capitale assurances générales inc., vous avez à présent accès à une gamme étendue de services routiers ayant pour objectif de vous venir en assistance 24 heures sur 24 lors de situations vous causant des inconforts ainsi qu'à un service de planification de voyages.

Le présent guide décrit tous les services et avantages qu'offre le programme et en explique les modalités.

Nous vous suggérons d'en faire une lecture attentive et de le conserver dans un endroit sûr et facile d'accès puisqu'un « constat amiable » y est inclus.

BONNE ROUTE!



DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS, SERVICE À LA CLIENTÈLE ET PLANIFICATION DE VOYAGE

Rappelez-vous que le Programme d'assistance routière est là pour vous procurer sécurité et tranquillité d'esprit lorsque vous en avez besoin. Donc, n'hésitez pas à nous appeler pour toute demande de renseignements :

Pour le service à la clientèle :

24 heures sur 24;
7 jours sur 7;
Partout au Canada
et aux États-Unis (excluant Alaska et Hawaï);
1 877 671-8352
lacapitale.com

Pour la planification de voyage :

Lundi au vendredi
8 h 30 à 18 h 30
1 877 671-8352

Vous désirez nous écrire vos commentaires :

La Capitale assurances générales inc.
Service d'assistance routière
625, rue Saint-Amable
C. P. 17100
Québec (Québec)
G1K 9E2

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Qui est couvert?

Pour connaître les services couverts et savoir à qui ceux-ci s'adressent, consultez la rubrique intitulée « **Qui est couvert** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

Renouvellement

Vous ne recevrez pas une nouvelle carte de membre tous les ans.

Carte perdue

Si vous perdez votre carte, il vous sera possible d'en obtenir une autre en composant le numéro sans frais suivant : 1 877 671-8352.

COMMENT OBTENIR DES SERVICES ROUTIERS OU DE REMORQUAGES D'URGENCE

1. Communiquez sans frais avec le Programme d'assistance routière en composant le numéro inscrit au verso de votre carte de membre (1 877 671-8352) où que vous soyez au Canada ou aux États-Unis (excluant Alaska et Hawaï).

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

2. Indiquez à notre préposé de l'assistance routière votre numéro de membre, la nature de votre problème et le lieu où vous vous trouvez.
3. Le préposé prendra les dispositions nécessaires pour qu'un véhicule de service vous vienne en aide.
4. Aux fins d'identification, veuillez présenter votre carte de membre à l'employé du service routier qui vous viendra en aide.

Les services vous seront alors rendus gratuitement selon les termes et limites décrits ci-après.

SERVICES COUVERTS PAR LE PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE ET LIMITE ANNUELLE

a) Services routiers et remorquages d'urgence

Les situations d'urgence couvertes ainsi que le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence varient selon le type de véhicule de loisirs assuré à La Capitale assurances générales inc.

Pour les détails, consultez les rubriques intitulées « **Définitions des services offerts** » et « **Nombre maximal d'appels de service lors de situations d'urgence** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

Période : Le nombre de service est calculé au prorata à partir de votre date d'adhésion au programme. Cette date peut différer de la date de votre police d'assurance.

- b) Planification de voyage**
Sans limite annuelle.
- c) Protection contre l'interruption de voyage**
Sans limite annuelle.
- d) Service d'urgence en cas d'accident de la route**
Sans limite annuelle.
- e) Services spéciaux à l'automobiliste**
Sans limite annuelle.
Disponible pour les produits autocaravane et motocyclette.
Ce service n'est pas disponible pour le produit caravane.

SERVICES ROUTIERS ET REMORQUAGES D'URGENCE

Vous pouvez compter sur le Programme d'assistance routière pour obtenir de l'aide lorsque vous aurez besoin de services routiers d'urgence. Un de nos établissements de services approuvés formant un réseau au Canada et aux États-Unis (excluant Alaska et Hawaï) sera à votre disposition et veillera à ce que vous receviez un service rapide, efficace et répondant totalement à vos attentes.

Il vous suffit de présenter votre carte de membre pour obtenir le service au lieu d'en effectuer vous-même le paiement.

Il pourrait arriver une situation exceptionnelle où vous auriez à avoir recours à un établissement de service qui n'est pas approuvé et sans avoir pu contacter le service routier d'urgence du Programme d'assistance routière. Dans ce cas, vous avez droit à un remboursement selon certaines conditions et en suivant une procédure qui est décrite dans la section « **Recours aux services d'un établissement non approuvé** » du présent guide.

RECOURS AUX SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT NON APPROUVÉ

Les services du Programme d'assistance routière sont structurés et formés pour offrir les plus hauts standards de qualité dans le domaine. Cependant, il pourrait survenir une situation exceptionnelle pour laquelle vous ne pouvez entrer en communication avec nous ou que la circonstance fait que vous devez prendre immédiatement les services d'un établissement non approuvé pour assurer rapidement votre sécurité.

Si vous n'avez pas eu recours aux services d'un de nos établissements de services approuvés, observez la démarche suivante pour obtenir votre remboursement.

1. Demandez au service de dépannage de vous remettre un reçu détaillé indiquant la cause du service et l'intervention demandée. (Les réclamations pour service de remorquage attribuable à des problèmes mécaniques doivent être accompagnées d'une facture de réparation détaillée).

2. Assurez-vous de joindre au reçu votre nom, adresse, numéro de membre et la description du véhicule et d'expédier le tout au Programme d'assistance routière dans les trente (30) jours pour remboursement. (Conservez une copie de tous vos reçus pour vos dossiers).
3. Après réception et confirmation de ces renseignements, nous vous enverrons un chèque couvrant le montant qui vous est dû, compte tenu des limites indiquées à la rubrique « **Recours aux services d'un établissement non approuvé** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

Seuls les reçus originaux et les copies des relevés de paiement à crédit seront acceptés comme pièces justificatives. Les originaux vous seront retournés sur demande.

Le Programme d'assistance routière se réserve le droit de refuser les demandes de remboursement reçues plus de trente (30) jours après la date des services, ou qui ne sont pas conformes aux conditions du présent guide.

Si le client est aux États-Unis lors du bris mécanique, le Programme d'assistance routière acceptera la facture après les trente (30) jours si un appel pour une demande de remboursement a été fait dans les soixante-douze (72) heures après la panne mécanique.

Pour connaître les services d'urgence couverts et les limites applicables, consultez la section visant le type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

PLANIFICATION DE VOYAGE (tracé routier personnalisé)

Dans le but d'accroître votre sécurité et de rendre vos voyages plus agréables, le Programme d'assistance routière vous offre **gratuitement** pour l'Amérique du Nord la gamme complète des services suivants :

- ◆ 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 mettant en évidence l'itinéraire;
- ◆ des listes d'établissements hôteliers et de terrains de camping.

Nous mettons aussi à votre disposition notre service « Capitale plus » pour bon nombre de grandes régions touristiques. Vous trouverez dans cette documentation une multitude de renseignements utiles tels que points d'intérêt touristique, divertissement, activités sportives, restaurants, événements spéciaux ainsi que des fiches descriptives et des conseils pratiques.

Afin de recevoir cette documentation à temps pour la lire avant le voyage, nous vous conseillons de formuler vos demandes au moins trois (3) semaines avant votre départ.

Pour obtenir ce service, téléphonez du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30 au 1877 671-8352.

PROTECTION CONTRE L'INTERRUPTION DE VOYAGE POUR LES SITUATIONS D'URGENCE COUVERTES

Une panne mécanique est déjà suffisamment désagréable lorsque l'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 les frais indiqués sous la rubrique « **Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

1. Communiquez avec le Programme d'assistance routière dans les trente (30) jours qui suivent la date de la panne mécanique.
2. Veuillez indiquer par écrit l'endroit, la distance de votre domicile et la cause de la panne mécanique.
3. Joignez une copie de la facture de l'atelier mécanique donnant les détails de la réparation ainsi qu'un reçu pour le remorquage.
4. Joignez les factures originales des frais d'hébergement et des autres frais couverts. Vous trouverez tous les détails sous la rubrique « **Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

Dès réception et confirmation de ces renseignements, le Programme d'assistance routière vous fera parvenir un chèque de remboursement.

Veuillez prévoir un délai de trois (3) semaines pour le remboursement.

Le Programme d'assistance routière se réserve le droit de refuser toute demande présentée aux fins de règlement plus de trente (30) jours après la date à laquelle le service a été effectué ou toute demande qui ne soit pas conforme aux conditions de ce guide.

Note : 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.

SERVICE D'URGENCE EN CAS D'ACCIDENT DE LA ROUTE

Le Programme d'assistance routière est un service routier d'urgence développé spécialement et uniquement à l'intention des assurés de La Capitale assurances générales inc. Il est donc normal de vous assister dans le cas où 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 médicaux de secours dans le but de sécuriser la personne blessée.
- ♦ S'il n'y a que des dommages matériels, remplissez soigneusement le constat amiable à l'aide des renseignements inscrits sur votre permis de conduire, certificat d'immatriculation et attestation d'assurance. Vous trouverez une copie de constat amiable dans la trousse que vous avez reçue.

Après l'accident...

♦ Si votre véhicule est en état de rouler :

Communiquez avec le centre d'indemnisation de LaCapitale assurances générales inc. dès qu'il vous sera possible pour déclarer vos dommages. Un expert en sinistre vous expliquera la démarche à suivre pour faire réparer votre véhicule.

♦ Si votre véhicule ne peut plus rouler :

Communiquez avec le Programme d'assistance routière au 1 877 671-8352. Soyez prêt à fournir votre numéro de membre. Le préposé du Programme d'assistance routière vous demandera où vous vous trouvez et enverra une dépanneuse pour remorquer votre véhicule jusqu'à un lieu sûr que vous aurez choisi, en attendant que vous contactiez le centre d'indemnisation de LaCapitale assurances générales inc.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Il est important que vous compreniez bien la protection qui vous est accordée. Ainsi, il faut savoir que cette protection ne s'applique pas à ce qui suit :

- ♦ le coût des pièces, des réparations, de la main-d'oeuvre, de l'équipement d'entretien supplémentaire, de l'entreposage ou d'une saisie;
- ♦ le remorquage depuis un lieu de réparation jusqu'à un autre;
- ♦ un deuxième remorquage ou des appels de service répétés pour le même problème;
- ♦ les véhicules utilisés dans un secteur où il n'y a normalement pas de circulation.

Les avantages décrits dans le présent guide ne sont pas offerts dans les cas suivants :

- a) si, à la date de l'accident ou incident, il apparaît que vous étiez sous l'influence de l'alcool ou de drogues, ou si vous ne déteniez pas un permis de conduire valide, ou si ce permis était suspendu;
- b) si les poursuites ont trait à un accident de la route ou un incident qui s'est produit pendant que vous perpétriez ou tentiez de perpétrer un acte criminel.
- c) Si à la date de l'accident ou incident, le véhicule n'était pas immatriculé ou était remisé.

Précisions

- a) Le Programme d'assistance routière pour véhicule de loisirs est seulement à la disposition des autocaravanes de classe A, B et C, des roulottes, tente-roulotte, caravane à sellette et des motocyclettes stipulées aux conditions particulières de LaCapitale assurances générales inc. Toutefois, la protection ne s'applique pas au véhicule suivant :

♦ Remorque

- b) Tous les exploitants d'établissement fournissant des services sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des employés du Programme d'assistance routière. Par conséquent, nous ne pouvons être tenus responsables de la perte du véhicule ou des biens personnels d'un membre, ou des dommages causés à ceux-ci et résultant de l'exécution de ces services.

Toutes pertes et tous dommages subis sont les seules responsabilités de l'établissement qui fournit le service. Ils doivent être signalés au propriétaire de l'établissement et au Programme d'assistance routière en appelant au 1 877 671-8352 dans un délai de 24 heures. Nous vous demandons de ne pas faire de réparations sur le véhicule endommagé avant d'avoir contacté le Programme d'assistance routière.

De plus, signalez toutes pertes et tous dommages au centre d'indemnisation de La Capitale assurances générales inc. avant que toute réparation ne soit effectuée. L'expert en sinistre vous indiquera la procédure à suivre et ce qui est couvert par votre contrat d'assurance automobile ou biens personnels, selon le cas.

- c) Afin d'obtenir le service demandé, vous devez demeurer auprès de votre véhicule. Un établissement de service approuvé n'assurera pas de service à un véhicule abandonné sur la route. Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence varie selon le type de véhicule de loisirs assuré à La Capitale assurances générales inc.

Pour les détails, consultez la rubrique intitulée « **Nombre maximal d'appels de service lors de situations d'urgence** » de la section traitant du type de véhicule de loisirs que vous avez assuré à La Capitale assurances générales inc.

Le Programme d'assistance routière se réserve le droit de refuser ou de retirer à un membre l'avantage du recours à un établissement de service approuvé en cas d'utilisation excessive ou abusive de ce service, indépendamment du nombre d'appels. Les établissements ne fourniront pas leurs services en cas d'appels répétitifs pour un même problème mécanique. Il vous incombe de maintenir votre véhicule en bon état de marche.

- d) Les services décrits dans les présentes ne couvrent pas les 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.

SECTION AUTOCARAVANE

Qui est couvert?

Pour les services suivants :

- a) Services routiers et remorquages d'urgence
- b) Planification de voyage
- c) Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes
- d) Services d'urgence en cas d'accident de la route

Quel que soit le conducteur au moment de la demande de service, le Programme d'assistance routière couvre en tout temps l'autocaravane de classe A, B et C, stipulée aux conditions particulières de La Capitale assurances générales inc. ci-après appelé « le véhicule ». Toutefois, la protection ne s'applique pas aux véhicules suivants :

- ◆ Roulotte
- ◆ Tente-roulotte
- ◆ Caravane à sellette
- ◆ Remorque utilitaire
- ◆ Autocaravane non immatriculée ou remisee

Pour obtenir le service, il vous suffit de composer le numéro sans frais inscrit sur votre carte de membre et de fournir votre numéro de membre au préposé du service à la clientèle. Le préposé prendra alors les dispositions nécessaires pour qu'un véhicule de service vous vienne directement en aide dans les plus brefs délais.

Pour le service :

- e) Services spéciaux à l'automobiliste

Seul le détenteur de la carte de membre est protégé.

DÉFINITIONS DES SERVICES OFFERTS

Survoltage de la batterie

L'employé du service routier délégué par le Programme d'assistance routière tentera de survolter la batterie de votre véhicule pour qu'il puisse repartir. Si la batterie est trop gelée en raison d'une température excessivement froide et que le survoltage pouvait causer des dommages, votre véhicule sera remorqué dans un endroit (ex. : centre de service) permettant de le réchauffer.

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures de service 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 centre de service le plus près.

Crevaision

L'employé du service routier enlèvera le pneu crevé et installera le pneu de secours. Le pneu de secours de votre véhicule doit être gonflé et en condition pour être installé. Si vous n'avez pas de pneu de secours ou que le pneu de secours n'est pas en bonne condition, votre véhicule sera remorqué jusqu'au centre de service le plus près.

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures de service 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 centre de service le plus près.

Panne sèche

L'employé du service routier vous livrera jusqu'à 10 litres¹ d'essence pour vous permettre de vous rendre à la station-service la plus près. Le coût de l'essence qui vous est livrée est inclus gracieusement dans le service, mais la livraison de litres supplémentaires devra être à vos frais.

¹ *Dans certaines zones, les fournisseurs ne sont pas autorisés à transporter plus de 5 litres d'essence.*

Dans le cas d'un deuxième appel pour livraison d'essence à l'intérieur d'une période de trente (30) jours, votre véhicule sera remorqué jusqu'à la station-service la plus près. (Le coût de l'essence est exclu).

Dans les endroits où la livraison d'essence est interdite, ou encore si votre véhicule consomme un autre type de carburant que l'essence, votre véhicule sera remorqué jusqu'à la station-service la plus proche. (Le coût de l'essence est exclu).

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures de service 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 centre de service le plus près.

Enlèvement de votre véhicule

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, le Programme d'assistance routière vous enverra un véhicule d'urgence routier équipé d'un treuil pour l'en retirer.

Votre véhicule doit être accessible et localisé sur un chemin régulièrement carrossable, ou adjacent à celui-ci.

Le pelletage de neige d'une route ou d'une entrée pour accéder à votre véhicule n'est pas compris. Le Programme d'assistance routière couvre jusqu'à un maximum de deux (2) heures de service pour retirer le véhicule, et ce, à condition que le conducteur puisse continuer à rouler une fois le véhicule remis sur la route.

Si le véhicule ne peut rouler lorsqu'il est dégagé, voir la section « **Service d'urgence en cas d'accident de la route** ».

Nos remorqueurs font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Soyez avisé que les remorqueurs ne sont pas responsables des dommages causés à votre véhicule du fait de le retirer et de le remorquer à la suite de l'enlèvement. Toute réclamation pour des dommages subits lors de l'enlèvement devra être communiquée au centre d'indemnisation de La Capitale assurances générales inc.

Déverrouillage des portières

Si vous avez besoin de faire déverrouiller vos portières parce que vous avez oublié vos clés à l'intérieur de votre véhicule ou encore, parce que vous avez perdu ou cassé vos clés, un préposé du Programme d'assistance routière vous enverra un véhicule de service pour vous venir en aide.

Si les serrures sont gelées et que tenter d'entrer dans le véhicule pourrait y causer des dommages, le véhicule sera remorqué dans un endroit fermé pour permettre de dégeler.

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures de service 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 centre de service le plus près.

S'il y a lieu, il est de votre responsabilité de procéder au remplacement de vos clés et d'assumer les frais s'y rattachant.

Remorquage en cas de panne mécanique

Si votre véhicule est en panne mécanique, le Programme d'assistance routière déléguera un véhicule d'urgence pour le remorquer jusqu'au centre de service le plus près. Le coût de tout équipement spécialisé nécessaire, tel que camion plate-forme est inclus.

Les frais de service excédant trois (3) heures doivent être assumés par vous. Les trois (3) heures de service 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 centre de service le plus près.

Le coût des traversiers ou le péage des ponts que vous auriez dû payer pour votre véhicule ne sont pas couverts et doivent être assumés par vous.

Si votre véhicule tombe en panne au moment où il tracte une remorque utilitaire de moins de seize (16) pieds, cette dernière sera aussi remorquée et un deuxième service sera comptabilisé comme ayant été fourni dans le cadre de ce programme.

Si la remorque tractée mesure plus de seize (16) pieds ou si elle est chargée, 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.

Il est à noter que pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre véhicule. Le fournisseur de service ne donnera pas assistance à un véhicule laissé sans surveillance.

Nombre maximal d'appels de service lors de situations d'urgence

Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence est limité à quatre (4) par autocaravane assurée à La Capitale assurances générales inc.

RECOURS AUX SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT NON APPROUVÉ

Limites : appels de service d'urgence comprenant :

- ◆ survoltage de la batterie;
- ◆ crevaison;
- ◆ panne sèche;
- ◆ déverrouillage des portières.

Jusqu'à 100 \$ par appel – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

- ◆ remorquage en cas de panne;
- ◆ enlèvement de votre véhicule.

Jusqu'à 200 \$ par appel – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre. Seuls les reçus originaux et les copies des relevés de paiement à crédit seront acceptés comme pièces justificatives. Les originaux vous seront retournés sur demande.

- ◆ remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive.

Aucune limite par appel, selon les conditions décrite au guide – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

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 le Programme d'assistance routière est là pour vous aider à minimiser les conséquences financières en vous remboursant les frais indiqués ci-dessous.

Hébergement jusqu'à 200 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que votre véhicule soit réparé.

Location d'un véhicule jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vous aidera, dans le cas d'une panne mécanique, à couvrir les frais de location d'un véhicule fourni par une agence reconnue en attendant que votre autocaravane soit réparée. Cette indemnité ne comprend que le tarif de location quotidien de base et les taxes. La location du véhicule doit se faire à proximité du centre de service où votre véhicule a été remorqué.

Articles de soins personnels jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vous remboursera l'achat d'articles de soins personnels (pâte dentifrice, shampoing, etc.) jusqu'à concurrence de 100 \$ si vous devez attendre lors de la réparation de votre véhicule.

Transport jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vous remboursera jusqu'à 100 \$ pour les frais de transport commercial (taxi, autobus, train, avion) engagés par vous et vos passagers pour vous rendre 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. Le véhicule couvert par le Programme d'assistance routière est en panne à plus de 200 km de votre domicile.
2. Le véhicule ne peut fonctionner par son propre pouvoir à la suite d'une panne mécanique nécessitant une réparation de plus de 300 \$.
3. Le véhicule est remorqué du lieu de la panne jusqu'à un atelier mécanique.
4. Le véhicule n'est pas impliqué dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités ci-dessus, vous devez utiliser les services décrits dans les soixante-douze (72) heures qui suivent la panne. Le coût des pièces, des réparations et de la main-d'oeuvre 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.

Note : 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.

Certificat de caution de comparution de 600 \$ (valide aux États-Unis uniquement)

Vous êtes protégé par un certificat de caution de comparution de 600 \$, imprimé sur votre carte de membre. Si vous êtes arrêté aux États-Unis à la suite d'une infraction aux règlements de la circulation, le certificat de caution de 600 \$ autorise tout agent de police à accepter la carte de membre au lieu d'un paiement en espèces.

Certificat de libération sous caution de 18 000 \$ (valide aux États-Unis uniquement, le cas échéant)

Un certificat de libération sous caution de 18 000 \$ figure aussi sur votre carte de membre. En cas d'arrestation aux États-Unis pour une infraction liée à un véhicule nécessitant un certificat de libération sous caution, la carte autorisera le paiement à un garant pour obtenir votre libération sous caution, jusqu'à concurrence de 2000\$.

Il est de pratique courante pour les garants d'exiger de la famille du membre ou de son employeur une garantie de paiement du certificat comme tel avant d'obtenir une caution.

Précisions

Les certificats de libération sous caution et de caution de comparution vous sont avancés par le Programme d'assistance routière lorsque vous ne disposez pas immédiatement des fonds nécessaires. Ils ne sont pas compris dans les frais couverts par le Programme d'assistance routière et par conséquent, vous devez rembourser le Programme d'assistance routière dès réception de la demande. En cas de non-paiement, votre carte de membre sera annulée ainsi que celle de tous les véhicules couverts par votre contrat d'assurance avec La Capitale assurances générales inc.

Les limites ci-dessus sont exprimées en monnaie américaine.

Les certificats de libération sous caution et de caution de comparution s'appliquent dans les cas d'infraction aux règlements de la circulation au moment où le membre conduit un véhicule à moteur. La protection ne s'applique pas lorsque l'accusation est liée d'une façon quelconque à l'usage d'alcool ou de drogues, ou si le membre conduisait pendant que son permis de conduire était suspendu. La protection ne s'étend pas, non plus, aux accusations portées en raison du non-paiement d'amendes antérieures.

Si un agent de police ou un garant refuse d'accepter votre carte de membre, communiquez avec le Programme d'assistance routière en composant, sans frais le 1 877 671-8352.

SECTION CARAVANE EN MOUVEMENT

Qui est couvert?

Pour les services suivants :

- a) Services routiers et remorquages d'urgence
- b) Planification de voyage
- c) Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes
- d) Services d'urgence en cas d'accident de la route

Quel que soit le conducteur au moment de la demande de service, le Programme d'assistance routière couvre en tout temps la caravane de type classique, tente-caravane, caravane à sellette et caravane portée stipulée aux conditions particulières de La Capitale assurances générales inc. ci-après appelé « le véhicule ». Dans le cas où le véhicule porteur nécessite un des services énumérés pendant que la caravane portée y est installée, le service lui sera accordé. Toutefois, la protection ne s'applique pas au véhicule suivant :

- ◆ Remorque utilitaire
- ◆ Caravane en mouvement non immatriculée ou remisee

Pour obtenir le service, il vous suffit de composer le numéro sans frais inscrit sur votre carte de membre et de fournir votre numéro de membre au préposé du service à la clientèle. Le préposé prendra alors les dispositions nécessaires pour qu'un véhicule de service vous vienne directement en aide dans les plus brefs délais.

DÉFINITIONS DES SERVICES OFFERTS

Crevaision

L'employé du service routier enlèvera le pneu crevé et installera le pneu de secours. Le pneu de secours de votre véhicule doit être gonflé et en condition pour être installé. Si vous n'avez pas de pneu de secours ou que le pneu de secours n'est pas en bonne condition, votre véhicule sera remorqué jusqu'au centre de service le plus près.

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures de service 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 centre de service le plus près.

Enlèvement de votre véhicule

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, le Programme d'assistance routière vous enverra un véhicule d'urgence routier équipé d'un treuil pour l'en retirer.

Votre véhicule doit être accessible et localisé sur un chemin régulièrement carrossable, ou adjacent à celui-ci.

Le pelletage de neige d'une route ou d'une entrée pour accéder à votre véhicule n'est pas compris. Le programme d'assistance routière couvre jusqu'à un maximum de deux (2) heures de service pour retirer le véhicule, et ce, à condition que le conducteur puisse continuer à rouler une fois le véhicule remis sur la route.

Si le véhicule ne peut rouler lorsqu'il est dégagé, voir la section « **Service d'urgence en cas d'accident de la route** ».

Nos remorqueurs font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Soyez avisé que les remorqueurs ne sont pas responsables des dommages causés à votre véhicule du fait de le retirer et de le remorquer à la suite de l'enlèvement. Toute réclamation pour des dommages subits lors de l'enlèvement devra être communiquée au centre d'indemnisation de La Capitale assurances générales inc.

Déverrouillage des portières

Si vous avez besoin de faire déverrouiller vos portières parce que vous avez oublié vos clés à l'intérieur de votre véhicule ou encore, parce que vous avez perdu ou cassé vos clés, le Programme d'assistance routière vous enverra un véhicule de service pour vous venir en aide.

Les frais de service excédant deux (2) heures doivent être assumés par vous. Les deux (2) heures 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 centre de service le plus près. S'il y a lieu, il est de votre responsabilité de procéder au remplacement de vos clés et d'assumer les frais s'y rattachant.

Remorquage en cas de panne

Si votre caravane est en panne à la suite d'un bris mécanique, le Programme d'assistance routière déléguera un véhicule d'urgence pour la remorquer jusqu'au centre de service le plus près. Si de ce fait votre véhicule tractant n'est pas en état de circuler, un véhicule d'urgence sera aussi délégué pour le remorquer.

Le coût de tout équipement spécialisé nécessaire tel que chariot ou camion plate-forme est inclus. Les frais de service excédant trois (3) heures doivent être assumés par vous. Les trois (3) heures 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 centre de service le plus près.

Si vous êtes en panne dans les parcs suivants, voici les distances maximales de remorquage :

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

Les coûts des traversiers ou le péage des ponts que vous auriez dû payer pour votre véhicule ne sont pas couverts et doivent être assumés par vous.

Il est à noter que pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre véhicule. Le fournisseur de service ne donnera pas assistance à un véhicule laissé sans surveillance.

Nombre maximal d'appels de service lors de situations d'urgence

Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence est limité à deux (2) par caravane assurée à La Capitale assurances générales inc.

RECOURS AUX SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT NON APPROUVÉ

Limites : appels de service d'urgence comprenant :

- ◆ crevaison;
- ◆ déverrouillage des portières;
- ◆ remorquage en cas de panne;
- ◆ enlèvement de votre véhicule.

Jusqu'à 100 \$ par appel – le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

- ◆ remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive.

Aucune limite par appel, selon les conditions décrites au guide – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

PROTECTION CONTRE L'INTERRUPTION DE VOYAGE POUR LES SITUATIONS D'URGENCE

Hébergement jusqu'à 200 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que le véhicule tractant votre caravane soit réparé.

Articles de soins personnels jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera l'achat d'articles de soins personnels (pâte dentifrice, shampoing, etc.) jusqu'à concurrence de 100 \$ si vous devez attendre pendant que votre véhicule sera réparé.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

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

1. Le véhicule couvert par le Programme d'assistance routière est en panne à plus de 200 km de votre domicile.
2. Le véhicule couvert par le programme ne peut fonctionner à la suite d'une panne mécanique nécessitant une réparation de plus de 300 \$.
3. Le véhicule tracteur doit avoir été remorqué du lieu de la panne jusqu'à l'atelier mécanique le plus près.
4. Le véhicule n'est pas impliqué dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités ci-dessus, vous devez utiliser les services décrits dans les soixante-douze (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.

Note : 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 MOTOCYCLETTE

Qui est couvert?

Pour les services suivants :

- a) Services routiers et remorquages d'urgence
- b) Planification de voyage
- c) Protection contre l'interruption de voyage pour les situations d'urgence couvertes
- d) Services d'urgence en cas d'accident de la route

Quel que soit le conducteur au moment de la demande de service, le Programme d'assistance routière couvre en tout temps la motocyclette stipulée aux conditions particulières de La Capitale assurances générales inc. ci-après appelé « le véhicule ». Toutefois, la protection ne s'applique pas aux véhicules suivants :

- ◆ La motocyclette faisant l'objet d'une assurance commerciale;
- ◆ La motocyclette utilisée hors route;
- ◆ Le cyclomoteur;
- ◆ La nacelle;
- ◆ La motocyclette non immatriculée ou remisee.

Pour obtenir le service, il vous suffit de composer le numéro sans frais inscrit sur votre carte de membre et de fournir votre numéro de membre au préposé du service à la clientèle. Le préposé prendra alors les dispositions nécessaires pour qu'un véhicule de service vous vienne directement en aide dans les plus brefs délais.

Pour le service :

- e) Services spéciaux au motocycliste

Seul le détenteur de la carte de membre est protégé.

DÉFINITIONS DES SERVICES OFFERTS

Survolage de la batterie – jusqu'à 50 kilomètres

L'employé du service routier délégué par le Programme d'assistance routière tentera de survolter la batterie de votre motocyclette pour qu'elle puisse repartir. S'il est impossible de survolter la batterie ou que le survoltage pouvait causer des dommages, votre motocyclette sera remorquée à l'endroit de votre choix jusqu'à 50 kilomètres.

Crevaision – jusqu'à 50 kilomètres

L'employé du service routier remorquera votre motocyclette au centre de réparation le plus près ou chez un concessionnaire pour assistance, jusqu'à 50 kilomètres.

Panne sèche – jusqu'à 50 kilomètres

L'employé du service routier routiers vous livrera jusqu'à 10 litres¹ d'essence pour vous permettre de vous rendre à la station-service la plus près. Le coût de l'essence qui vous est livrée est inclus gracieusement dans le service.

¹ Dans certaines zones, les fournisseurs ne sont pas autorisés à transporter plus de 5 litres d'essence.

Dans les endroits où la livraison d'essence est interdite, votre motocyclette sera remorquée jusqu'à 50 kilomètres à la station-service la plus proche. (Le coût de l'essence est exclu).

Dans le cas d'un deuxième appel pour livraison d'essence à l'intérieur d'une période de 30 jours, votre véhicule sera remorqué jusqu'à la station-service la plus près. (Le coût de l'essence est exclu).

Enlèvement de votre motocyclette – jusqu'à 50 kilomètres

Si votre motocyclette est immobilisée dans un fossé ou la boue à la suite d'une fausse manœuvre ou d'une perte de contrôle de votre véhicule, le Programme d'assistance routière vous enverra un véhicule d'urgence routier équipé d'un treuil pour l'en retirer.

Nos remorqueurs font toujours le nécessaire afin d'éviter tout dommage à la suite d'un enlèvement. Soyez avisé que les remorqueurs ne sont pas responsables des dommages causés à votre véhicule du fait de le retirer et de le remorquer à la suite de l'enlèvement. Toute réclamation pour des dommages subits lors de l'enlèvement devra être communiquée au centre d'indemnisation de La Capitale assurances générales inc.

Clés perdues ou cassées

Dans l'éventualité où vous auriez perdu la clé de votre motocyclette ou auriez cassé votre clé dans l'allumage, le Programme d'assistance routière déléguera un véhicule de service pour vous venir en aide.

Si vous êtes localisé 50 km et moins d'un lieu où une clé supplémentaire est disponible, le Programme d'assistance routière enverra un fournisseur de service quérir cette clé pour vous. Si, cependant, vous êtes à plus de 50 km d'un lieu où la clé supplémentaire est disponible, le Programme d'assistance routière enverra un serrurier pour fournir l'assistance.

Notez que le coût du travail pour faire une nouvelle clé et la clé elle-même n'est pas couvert par le Programme d'assistance routière.

Remorquage en cas de panne mécanique – jusqu'à 50 kilomètres

Si votre motocyclette est en panne mécanique, le Programme d'assistance routière déléguera un véhicule d'urgence routier pour la remorquer jusqu'à 50 kilomètres à l'établissement de votre choix.

Si vous êtes en panne dans les parcs suivants, voici les distances maximales de remorquage :

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

Afin de vous offrir un service de qualité et de permettre au véhicule d'urgence routier 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 que chariot ou camion plateforme est inclus.

Les coûts des traversiers ou le péage des ponts que vous auriez dû payer pour votre véhicule ne sont pas couverts et doivent être assumés par vous.

Il est à noter que pour obtenir tout service routier d'urgence, vous devez demeurer avec votre motocyclette. Le fournisseur de service ne donnera pas assistance à une motocyclette laissée sans surveillance.

Nombre maximal d'appels de service lors de situations d'urgence

Le nombre maximal annuel d'appels de service couverts lors de situations d'urgence est limité à quatre (4) par motocyclette assurée à La Capitale assurances générales inc.

RECOURS AUX SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT NON APPROUVÉ

Limites : appels de service d'urgence comprenant :

- ◆ survoltage de la batterie;
- ◆ crevaison;
- ◆ panne sèche;
- ◆ clés perdues ou cassées;
- ◆ remorquage en cas de panne;
- ◆ enlèvement de votre motocyclette.

Jusqu'à 100 \$ par appel – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

- ◆ remorquage en cas de panne mécanique dans une zone exclusive.

Aucune limite par appel, selon les conditions décrites au guide – Le Programme d'assistance routière ne remboursera pas les frais de pièces, de réparation ou de main-d'œuvre.

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 le Programme d'assistance routière est là pour vous aider à minimiser les conséquences financières en vous remboursant les frais indiqués ci-dessous.

Hébergement jusqu'à 200 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 200 \$ pour les frais engagés pour votre hébergement et vos repas à proximité des lieux de la panne mécanique pendant que vous attendez que votre véhicule soit réparé.

Location d'un véhicule jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous aidera, dans le cas d'une panne mécanique, à couvrir les frais de location d'un véhicule fourni par une agence reconnue en attendant que les réparations soient effectuées. Cette indemnité ne comprend que le tarif de location quotidien de base et les taxes. La location du véhicule doit se faire à proximité du centre de service où votre véhicule a été remorqué.

Articles de soins personnels jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera l'achat d'articles de soins personnels (pâte dentifrice, shampoing, etc.) jusqu'à concurrence de 100 \$ si vous devez attendre lors de la réparation de votre véhicule.

Transport jusqu'à 100 \$

Le Programme d'assistance routière vous remboursera jusqu'à 100 \$ pour les frais de transport commercial (taxi, autobus, train, avion) engagés par vous et vos passagers pour vous rendre à votre destination ou à votre domicile.

CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

1. La motocyclette, couverte par le Programme d'assistance routière, est en panne à plus de 100 km de votre domicile.
2. La motocyclette ne peut fonctionner par son propre pouvoir à la suite d'une panne mécanique nécessitant une réparation de plus de 300 \$.
3. La motocyclette est remorquée du lieu de la panne jusqu'à l'atelier mécanique le plus près.
4. La motocyclette n'est pas impliquée dans un accident de la route.

Pour avoir droit aux indemnités ci-dessus, vous devez utiliser les services décrits dans les soixante-douze (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.

Note : 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.

SERVICES SPÉCIAUX AU MOTOCYCLISTE

Certificat de caution de comparution de 600 \$ (valide aux États-Unis uniquement)

Vous êtes protégé par un certificat de caution de comparution de 600 \$, imprimé sur votre carte de membre. Si vous êtes arrêté aux États-Unis à la suite d'une infraction aux règlements de la circulation, le certificat de caution de 600 \$ autorise tout agent de police à accepter la carte de membre au lieu d'un paiement en espèces.

Certificat de libération sous caution de 18 000 \$ (valide aux États-Unis uniquement, le cas échéant)

Un certificat de libération sous caution de 18 000 \$ figure aussi sur votre carte de membre. En cas d'arrestation aux États-Unis pour une infraction liée à un véhicule nécessitant un certificat de libération sous caution, la carte autorisera le paiement à un garant pour obtenir votre libération sous caution, jusqu'à concurrence de 2 000 \$.

Il est de pratique courante pour les garants d'exiger de la famille du membre ou de son employeur une garantie de paiement du certificat comme tel avant d'obtenir une caution.

Précisions

Les certificats de libération sous caution et de caution de comparution vous sont avancés par le Programme d'assistance routière lorsque vous ne disposez pas immédiatement des fonds nécessaires. Ils ne sont pas compris dans les frais couverts par le Programme d'assistance routière et par conséquent, vous devez rembourser le Programme d'assistance routière dès réception de la demande. En cas de non-paiement, votre carte de membre sera annulée ainsi que celle de tous les véhicules couverts par votre contrat d'assurance avec La Capitale assurances générales inc.

Les limites ci-dessus sont exprimées en monnaie américaine.

Les certificats de libération sous caution et de caution de comparution s'appliquent dans les cas d'infraction aux règlements de la circulation au moment où le membre conduit un véhicule à moteur. La protection ne s'applique pas lorsque l'accusation est liée d'une façon quelconque à l'usage d'alcool ou de drogues, ou si le membre conduisait pendant que son permis de conduire était suspendu. La protection ne s'étend pas, non plus, aux accusations portées en raison du non-paiement d'amendes antérieures.

Si un agent de police ou un garant refuse d'accepter votre carte de membre, communiquez avec le Programme d'assistance routière en composant sans frais le 1877 671-8352.

