

ASSISTANCE – Généralités

Pour préserver vos droits à la prestation des services et au remboursement des frais préalablement exposés vis-à-vis de **AXUS S.A.**, veuillez contacter l'**ASSISTANCE**.

Accessibilité

L' **ASSISTANCE** est joignable 24h/24h via le numéro de téléphone **dans MyCopilot**

Avant votre appel, pensez à préparer les informations suivantes :

- numéro de plaque
- localisation **précise** (nom de la rue, commune, pays,..)
- raison de l'immobilisation (panne, accident, ...)

AXUS est joignable en directe durant les heures de bureau au numéro de téléphone **dans MyCopilot** ou via customercare@AXUS.be

Conditions de validité

Panne, accident, vandalisme, vol, perte de clefs de voiture, panne d'essence, crevaison, etc. entraînant l'immobilisation du véhicule sur la voie publique, le lieu de travail, à domicile où à l'étranger.

Territorialité

La couverture territoriale de l'assistance se limite à la liste des pays suivants : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark (excepté les îles Féroé), Espagne (excepté les îles Canaries et les îles Baléares et les enclaves de Ceuta et Melilla), Estonie, Finlande, France (excepté les départements d'outre-mer), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg (Grand-duché), Macédoine (F.Y.R.O.M.), Malte, Maroc, Monténégro, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (excepté Madère et Porto Santo), Roumanie, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d' Irlande du Nord, Russie (partie européenne), San Marino, Serbie, République Slovaque, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie (partie européenne jusqu'au Bosphore), Ukraine, Cité du Vatican.

Pour les incidents qui se produisent en dehors de cette liste territoriale, AXUS S.A. n'offre pas d'assistance. De même, les frais d'assistance pour les incidents qui se produisent en dehors de cette liste territoriale ne sont pas pris en charge par AXUS S.A.

Exclusions

Ne sont pas garantis dans le contrat :

- les interventions qui sont la conséquence d'incidents n'immobilisant pas le véhicule
- les frais de réparation par le garage et les éventuels frais d'entretien
- les opérations de sauvetage et/ ou les travaux de grue.
- tous les dégâts, panne ou accidents qui se produisent durant un entraînement ou une participation du véhicule à des compétitions sportives.
- le vol ou l'endommagement d'objets et effets personnels se trouvant dans le véhicule lors d'une panne ou d'un accident
- les frais liés à des prestations qui n'ont pas été demandées à L'**ASSISTANCE**, hormis les frais de dépannage et remorquage à l'étranger désignés d'office
- le dépannage de véhicules dont la MMA est supérieure à 3,5 tonnes
- le transport de cargaisons (biens et/ ou animaux)
- les voitures d'auto-écoles
- l'assistance à des véhicules se trouvant déjà dans un garage.
- L'assistance médicale aux personnes est exclue.

BELGIQUE

Dépannage sur place

En cas de panne ou d'accident entraînant l'immobilisation du véhicule à la maison, sur le lieu de travail ou sur la voie publique, l'assistance dépêche un technicien sur place afin de réparer votre véhicule.

Remorquage

Panne

Si *pas réparable* sur place, vers un concessionnaire officiel de votre choix de la marque du véhicule, situé en Belgique.

Accident

Si *pas réparable* sur place, vers la carrosserie agréée par AXUS S.A. la plus proche, situé en Belgique.

Mobilité – Véhicule de remplacement

Véhicule de remplacement (cat. B) durant l'immobilisation du véhicule, max. 5 jours consécutifs, uniquement en cas de remorquage par **L'ASSISTANCE**. Livraison et reprise du véhicule de remplacement à charge de l'assistance.

Vol complet

Véhicule de remplacement (cat. B) durant l'immobilisation du véhicule, max. 5 jours consécutifs. Livraison et reprise du véhicule de remplacement à charge de l'assistance.

Prise en charge des frais

Frais relatifs à la réparation du véhicule

Pris en charge par AXUS S.A. s'ils rentrent dans le cadre du contrat de location.

Si la réparation **dépasse €100**, le garage doit contacter AXUS S.A. pour un **n° d'accord de réparation**.

Si vous avez payé une facture et souhaitez introduire une **demande de remboursement** auprès d' AXUS S.A., la facture doit :

- être le document **original**
- être émise au nom de **AXUS S.A.**, rue Colonel Bourg 120, 1140 Bruxelles
- mentionner le n° de TVA de AXUS S.A. : **BE 403 429 730**

Frais relatifs au dépannage et la mobilité

Pris en charge par l'assistance, s'ils rentrent dans le cadre du contrat d'assistance.

ETRANGER

Dépannage sur place

En cas de panne ou d'accident entraînant l'immobilisation du véhicule à la maison, sur le lieu de travail ou sur la voie publique, L'ASSISTANCE dépêche un technicien sur place afin de réparer votre véhicule.

Remorquage

Panne

Si *pas réparable* sur place, vers le concessionnaire officiel de la marque de votre véhicule le plus proche du lieu d'immobilisation ou tout autre concessionnaire officiel s'il n'y en a pas de la marque dans un rayon de 100 km.

Accident

Si *pas réparable* sur place, AXUS S.A. **n'autorise pas** les réparations de carrosserie à l'étranger. S'il est immobilisé et si aucune réparation provisoire n'est possible sur place, le véhicule sera dès lors rapatrié vers la carrosserie agréée par AXUS S.A. la plus proche, située en Belgique.

Mobilité

Réparation de panne RÉALISABLE dans les 5 jours calendrier après immobilisation:

possibilité de choisir, **sous réserve de l'approbation par L'ASSISTANCE**, entre :

(combiner des frais d'hôtel avec un moyen de transport alternatif ou une voiture de location n'est pas possible)

Trajet aller

Attendre la fin des réparations sur place (frais d'hôtel durant la réparation – maximum 3 nuitées) (sur base de chambre & petit déjeuner / max. € 61,97 par personne, avec un montant maximum de € 495,79).

OU

Une voiture de location (type B) pour arriver à destination et pouvoir récupérer son véhicule sur le trajet du retour. Si le véhicule n'est pas enlevé par le client au retour, le véhicule de remplacement est limité à 5 jours calendrier et L'ASSISTANCE rapatrie le véhicule réparé en Belgique.

Client arrivé à destination et véhicule *réparable dans la durée du séjour prévu*.

Une voiture de location (type B) pour la durée de la réparation, avec un maximum de 5 jours calendrier.

Client arrivé à destination et véhicule *pas réparable dans la durée du séjour prévu OU Trajet retour*.

Attendre la fin des réparations sur place (frais d'hôtel durant la réparation – maximum 3 nuitées) (sur base de chambre & petit déjeuner / max. € 61,97 par personne, avec un montant maximum de € 495,79)

OU

Ne pas attendre la fin des réparations :

ET Retour en Belgique en train 1^{re} classe ou avion (classe économique) (si distance > 1.000 km) ou voiture de location (cat. B) à concurrence du même montant.

ET Voiture de remplacement durant 5 jours calendrier en Belgique (type B)

ET L'ASSISTANCE rapatrie le véhicule réparé en Belgique.

Mobilité (suite)

Réparation de panne NON réalisable dans les 5 jours calendrier après immobilisation ou réparation refusée par AXUS S.A. OU vol complet du véhicule:

Rapatriement du véhicule

Panne

Vers un concessionnaire officiel de la marque en Belgique.

Accident

Vers la carrosserie agréée par AXUS S.A. la plus proche, située en Belgique

Vol complet

Par L'assistance vers la carrosserie agréée par AXUS S.A. si le véhicule est retrouvé dans un délai de 3 mois.

Rapatriement des personnes

Possibilité de **choisir**, sous réserve de l'approbation par L'ASSISTANCE, **entre** :

Trajet aller

Voiture de location (type B) pour maximum 5 jours calendrier pour poursuivre le voyage - frais de 'drop' éventuels à charge de L'ASSISTANCE.

OU

Rapatriement en Belgique :

1. en train (1^{re} classe) ou avion (classe économique) (si distance > 1.000 km)
2. OU par voiture de location à concurrence du même montant.

En cas de rapatriement : VR durant 5 jours calendrier (type B) en Belgique si pas de voiture de location sur place.

Client arrivé à destination

Voiture de location (type B) pour maximum 5 jours calendrier - frais de 'drop' éventuels à charge de L'ASSISTANCE.

OU

Rapatriement en Belgique :

1. en train (1^{re} classe) ou avion (classe économique) (si distance > 1.000 km)
2. OU par voiture de location à concurrence du même montant.

En cas de rapatriement : VR durant 5 jours calendrier (type B) en Belgique si pas de voiture de location sur place.

Trajet retour.

Rapatriement en Belgique :

1. en train (1^{re} classe) ou avion (classe économique) (si distance > 1.000 km)
2. OU par voiture de location à concurrence du même montant.

ET VR durant 5 jours calendrier (type B) en Belgique si pas de voiture de location sur place.

Autres missions

Envoi de pièces : lorsque des pièces nécessaires à la réparation sur place ne sont pas disponibles, **L'ASSISTANCE** assure leur envoi jusqu'au lieu de destination.

Transmission des messages urgents : en cas d'immobilisation, L'ASSISTANCE se chargera de transmettre toutes les informations urgentes à votre famille ou votre employeur.

Prise en charge des frais

Frais relatifs à la réparation du véhicule

Pris en charge par AXUS S.A. s'ils rentrent dans le cadre du contrat de location.

Si la réparation > **€100**, le garage doit contacter AXUS S.A. pour un **n° d'accord de réparation**.

Si vous avez payé une facture et souhaitez introduire une **demande de remboursement** auprès d' AXUS S.A., la facture doit :

- être le document **original**
- être émise au nom de **AXUS S.A.**, rue Colonel Bourg 120, 1140 Bruxelles
- mentionner le n° de TVA de AXUS S.A.: **BE 0403 429 730**
- être établie avec **0% de TVA** (pour les réparations hors de Belgique et dans un pays de l'**UE**).

Frais relatifs au dépannage, la mobilité et le rapatriement

Pris en charge par **L'ASSISTANCE**, s'ils rentrent dans le cadre du contrat d'assistance.

Particularités sur les autoroutes françaises (avec sections à péage)

L'assistance routière est légalement et uniquement assumée par des dépanneurs exclusifs et non par L'assistance.

Si votre véhicule se trouve immobilisé sur une autoroute française avec sections à péage, procédez de la manière suivante:

- Contactez la gendarmerie en formant le numéro '17' d'une borne d'autoroute, d'un téléphone fixe ou d'un portable.
- Un technicien se rend sur place afin de réparer votre véhicule.
- Si votre véhicule ne peut être réparé, le dépanneur assurera le remorquage vers son garage.

Suite à une intervention par un dépanneur qui n'aurait pas été mandaté par L'assistance, contactez L'assistance afin de préserver vos droits à la prestation des services et/ou remboursement des frais préalablement exposés.