

PRESTATIONS GARANTIES EN BELGIQUE AUX BENEFICIAIRES DE L' « ASSISTANCE AUTO DE CARREFOUR (CarrAssist) » liée à la carte Carrefour VISA GOLD

1. DEFINITIONS

1.1 TCB

Pour les prestations garanties en Belgique, "TCB" désigne l'association sans but lucratif Touring Club Royal de Belgique (TCB) (TVA n° BE 0403.471.597), dont le siège est établi en Belgique, 44 rue de la Loi à 1040 Bruxelles, celle-ci ayant confié la réalisation d'une partie des prestations de dépannage, de remorquage et de mise à disposition de véhicules de remplacement en Belgique à la société anonyme TCB, dont le siège social est également établi en Belgique, à 1040 Bruxelles, 44 rue de la Loi, Bruxelles, TVA BE 0403.471.401 RPM Bruxelles

1.2 Bénéficiaire

Pour être considéré comme bénéficiaire de la garantie CarrAssist, le tiers-bénéficiaire devra remplir les conditions suivantes :

- être détenteur d'une carte Visa de Carrefour émise par Fimaser, être domicilié en Belgique, et avoir dûment réglé la cotisation annuelle.
- avoir réalisé, au moins un ou plusieurs achats dans une entité adhérente de l'enseigne CARREFOUR en Belgique d'un montant d'au moins € 100.

Il est convenu que lors de l'appel pour demander un dépannage, il sera demandé au bénéficiaire de décliner son identité (nom, prénom) ainsi que les 4 derniers chiffres de sa carte Visa.

1.3 Véhicule couvert

Est considéré comme véhicule couvert, tout véhicule (voiture, voiture mixte, camionnette, minibus et mobilhome) neuf ou d'occasion, de toute marque, dont le poids n'excède pas 3,5 tonnes en charge. Le numéro de plaque d'immatriculation doit obligatoirement être en conformité avec le certificat d'immatriculation du véhicule désigné, sous peine de ne pas être considéré comme véhicule couvert.

Est également considérée comme véhicule couvert, la caravane ou la remorque de moins de 1,5 tonne en charge, tractée par le véhicule couvert au moment de l'incident.

1.4 Incident

Est considéré comme incident toute défaillance des organes mécaniques, électriques ou électroniques du véhicule couvert, qui engendre son immobilisation, à domicile ou sur la voie publique ou qui le rend inapte à circuler dans des conditions raisonnables de sécurité.

La couverture des cas suivants est également prévue: accident de roulage, incident dû aux pneumatiques, panne de carburant, panne due à un carburant inadéquat par rapport à celui devant être utilisé par le véhicule, enlèvement, acte de vandalisme, vol ou tentative de vol du véhicule ou de pièce du véhicule, véhicule immobilisé par une perte ou vol de clé ou clé enfermée à l'intérieur du véhicule.

Ne sont pas considérés comme incidents les situations suivantes: défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur, immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale, celle consécutive à une virée sur un terrain peu praticable (cross dans les bois, champs etc.), à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle (ou toute autre catastrophe climatique) ou encore l'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie.

Ne sont pas non plus considérés comme incidents, les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

1.5 Domicile

Est considéré comme domicile, le lieu de résidence principal ou habituel du bénéficiaire.

2. GARANTIES

Les garanties sont acquises à l'obtention d'une carte Visa de Carrefour Gold. La période d'assistance du véhicule dépend du montant des achats réalisés :

entre 100€ et 199€ = 1 semaine d'assistance

entre 200€ et 299€ = 2 semaines d'assistance

supérieurs à 300€ = 3 semaines d'assistance

Par achat(s) il convient de comprendre soit des achats unitaires soit des achats cumulés réalisés dans une des entités adhérentes (cf liste sur le site : www.carrefourfinance.be) de l'enseigne CARREFOUR en Belgique (Hyper, Market, Express, Drive, Webmarchand...).

En cas d'achats cumulés un compteur trimestriel sera mis en place, celui-ci se déclenche dès la première transaction inférieure à 100€. Ce compteur sera mis à zéro en cas d'atteinte ou de dépassement d'un cumul d'achats supérieur à 100€ ou à chaque fin de trimestre civil (31 mars, 30 juin, 30 septembre, 31 décembre) à l'exception des transactions des 10 derniers jours ouvrés du dernier mois du trimestre qui seront reprises sur le trimestre suivant.

Les garanties entrent en vigueur à 0 heure le 2^e jour ouvré suivant le paiement des achats donnant droit à une assistance dépannage.

2.1 Prestations en Belgique.

La couverture CarrAssist donne droit à la délivrance gratuite des prestations garanties, comme prévu par l'article 2.2., avec une mise à disposition d'un véhicule de remplacement durant 24 heures pendant la période de validité de la couverture.

Les prestations garanties seront octroyées au maximum 2 (deux) fois pour douze mois consécutifs. S'il apparaît que ces interventions sont imputables à une erreur du patrouilleur, TCB continuera d'offrir son assistance au bénéficiaire. Toutefois, en cas de panne de batterie, si le bénéficiaire refuse de faire remplacer sa batterie en cas de batterie défectueuse et si une nouvelle panne de batterie se produit durant la même journée, cette intervention sera considérée comme une nouvelle intervention.

2.2 Prestations garanties

TCB met à la disposition des bénéficiaires son organisation nationale d'assistance routière fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et joignable par simple appel téléphonique au numéro de CarrAssist : 02.286.35.85 .

Les garanties de dépannage, remorquage local, retour à domicile et de services d'information sont acquises gratuitement pour les bénéficiaires de CarrAssist.

Il est expressément entendu que, lors d'accidents, TCB ne peut se substituer aux organismes tels que police, ambulance, pompiers, Croix-Rouge, sociétés d'assurances, etc.

Si le client s'avérait ne plus être couvert par la garantie CarrAssist TCB proposera à l'appelant une intervention ou une affiliation payante.

2.3 Etendue territoriale

Les prestations garanties dans le cadre des couvertures offertes aux bénéficiaires sont acquises en Belgique.

2.4 Dépannage

TCB organise et prend en charge l'envoi d'un patrouilleur TCB ou d'un mécanicien/dépanneur mandaté par TCB sur le lieu même où le véhicule couvert est immobilisé à la suite d'un incident, que ce soit à domicile ou ailleurs sur la voie publique en Belgique.

Les pièces de rechange, le carburant, les huiles... restent à charge du bénéficiaire.

Les frais de réparation, main-d'œuvre et fournitures de pièces restent à charge du bénéficiaire, TCB ne pouvant en aucun cas être tenu responsable de la qualité ou des prix des réparations effectuées par un garagiste.

2.5 Remorquage local

Dans les cas visés à l'article 2.1 et 2.2 lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible ou que les conditions minimales de sécurité pour effectuer le dépannage ne peuvent être garanties sur le lieu même de l'immobilisation ou que la durée des réparations excède un délai trop important, TCB organise et prend en charge la prestation de remorquage dudit véhicule vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Durant le remorquage ou le transport du véhicule couvert, TCB assume la responsabilité et prend soin des clés et des documents de bord dudit véhicule, mais se dégage de toute responsabilité quant au contenu.

Si, suite à un accident ou à une panne, le remorquage express est ordonné en toute urgence par la police, TCB interviendra à concurrence de 125 € dans les frais de remorquage demandés par le remorqueur désigné, sur base de la facture de ce dernier.

2.6 Retour à domicile

En cas d'immobilisation du véhicule et si le bénéficiaire choisit de ne pas profiter du véhicule de remplacement, TCB organise et prend en charge le retour du lieu de l'incident vers le domicile du bénéficiaire et du bénéficiaire lui-même et des passagers du véhicule couvert ainsi que de ses (leurs) bagages alors que le véhicule couvert a dû être remorqué ou transporté vers un garage, TCB détermine et organise le mode de transport requis pour le retour à domicile des bénéficiaires.

Il peut s'agir du véhicule de service du patrouilleur, du camion de remorquage du dépanneur/ mécanicien, d'un taxi ou tout autre moyen de transport en commun. TCB se charge de rembourser au bénéficiaire les frais de transport sur simple présentation des titres de transport. De même, si la panne ou la réparation par le garage dure plus de 48 heures, TCB proposera de rapatrier le bénéficiaire et les passagers du véhicule vers le domicile du bénéficiaire. Le véhicule par contre ne sera pas rapatrié aux frais de TCB.

En cas d'intervention sur le véhicule d'un résident étranger, aucun retour à domicile ne sera possible.

Aucun transport de personnes décédées ou blessées ne sera pris en charge par TCB.

2.7 Véhicule de remplacement

Lorsque la remise en circulation du véhicule couvert, immobilisé à la suite d'un incident, s'avère impossible et qu'un remorquage/transport dudit véhicule est effectué, TCB organise et prend en charge, à la demande du bénéficiaire la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie A ou B, de toute marque durant 24 heures

Le conducteur de la voiture de location doit avoir au minimum 18 ans et être en possession de son permis de conduire.

Avant qu'un véhicule de remplacement soit accordé, TCB ou son partenaire local doit effectuer un diagnostic de la panne. L'octroi du véhicule de remplacement est garanti dans les limites des disponibilités locales et le bénéficiaire accepte de respecter les conditions générales de location de mise à disposition comme indiquée dans le contrat de location de la société de location désignée par TCB.

Le véhicule de remplacement ne sera pas octroyé si le véhicule couvert est immobilisé dans un garage ou chez un carrossier, que ce soit pour des travaux d'entretien ou de remise à neuf sans rapport avec l'incident ou pour des travaux de réparation suite à un incident qui s'est déclaré dans le garage même.

Les conditions générales de location de la société de location seront présentées au bénéficiaire pour signature avant la mise à disposition du véhicule de remplacement.

Le bénéficiaire qui reçoit un véhicule de remplacement, s'engage à le remettre à la fin de la période de mise à disposition mentionnée explicitement dans le contrat de location et ce, à l'endroit, à l'heure et le jour désigné par TCB. En cas de restitution tardive du véhicule, chaque journée dont plus de deux heures seront écoulées sera considérée comme une journée complète et sera donc facturée au bénéficiaire. Le véhicule doit être restitué avec le plein de carburant.

La mise à disposition peut être réalisée, soit dans l'un des centres de mise à disposition agréés par TCB, soit à un endroit désigné par TCB.

Le véhicule de remplacement est mis à disposition pour la durée de la réparation du véhicule couvert qui est déterminée et prévue par TCB, compte tenu de la nature de la panne, avec un maximum de 24 heures ou jusqu'au lundi matin qui suit si le véhicule devrait être retourné normalement un dimanche. Le véhicule de remplacement n'est octroyé qu'à la demande expresse du bénéficiaire au patrouilleur TCB ou au dépanneur/mécanicien mandaté par TCB et pour autant que les présentes conditions générales aient été respectées, TCB se réservant le droit de refuser toute demande ultérieure.

Les frais de carburant et de péage sont à charge du bénéficiaire.

Lors de la réception du véhicule de remplacement, le bénéficiaire devra payer une caution selon les conditions fixées dans le contrat de location du loueur. Le bénéficiaire doit pour ce faire disposer d'une carte de crédit car elle lui sera demandée par le loueur pour satisfaire à la caution.

Cette caution ne sera restituée au bénéficiaire que si le véhicule, au terme de la période définie dans le contrat de location, est remis sans dommages supplémentaires et si le bénéficiaire a satisfait à toutes les obligations reprises dans le contrat de location. Lors de la réception et de la restitution du véhicule de remplacement, l'état du véhicule sera constaté à l'aide d'un rapport check in/check out qui doit être signé pour accord par le bénéficiaire et le loueur.

Le bénéficiaire se porte garant lorsqu'un tiers utilise un véhicule de remplacement et est responsable solidairement pour les dégâts occasionnés par celui-ci.

Le bénéficiaire ayant disposé d'un véhicule de remplacement s'engage à le restituer au maximum 24 heures après sa mise à disposition ou le lundi matin qui suit si le véhicule devrait être retourné normalement un dimanche, et ce à l'endroit, au jour et à l'heure convenus.

La restitution des véhicules étant impossible en dehors des heures d'ouverture des filiales, le dimanche et les jours fériés, elle pourra se faire en règle générale à la première heure le jour d'ouverture suivant.

Mise à disposition du véhicule de remplacement chez le loueur	Retour attendu du véhicule de remplacement chez le loueur
Du dimanche au vendredi de 8h à 20h	max 24 heures plus tard de 8h à 20h (18heures le samedi)
Dimanche, lundi, mardi, mercredi, jeudi, de 20h à 24h	le sur-lendemain à 8h (9h le samedi)
Vendredi de 20h à 24h	samedi à 20h max

Lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi de 0h à 8h	le jour suivant à 8h (9h le samedi)
Du samedi 9h au dimanche 8h	lundi 8h (mardi 8h si férié le lundi)

En cas de mise à disposition d'une voiture de remplacement, TCB ne prendra pas en charge les frais de déplacement pour aller prendre possession et ramener le véhicule de remplacement dans un dépôt de la société de location désignée par TCB.

La restitution du véhicule devra se faire dans les heures d'ouverture du loueur indiqué par TCB. Si la filiale du loueur est fermée à cet instant, le véhicule sera restitué à la première heure lors de la réouverture. Ceci sera communiqué au bénéficiaire lors de la mise à disposition du véhicule.

Au cas où le bénéficiaire désirerait conserver le véhicule de remplacement au-delà du délai déterminé par TCB, celui-ci devra se présenter auprès du loueur avant la fin de la période de mise à disposition mentionnée dans la convention de location et garantie par TCB. Pour cette prolongation, le bénéficiaire devra conclure une convention distincte avec le loueur. Le loueur lui facturera le(s) jour(s) supplémentaire(s) selon les modalités mentionnées dans cette convention de location distincte.

Le véhicule de remplacement est assuré en responsabilité civile et en dégâts matériels selon les modalités stipulées dans la convention de location du loueur.

A la demande du bénéficiaire, dont le véhicule couvert était spécialement aménagé pour permettre la conduite par un conducteur moins valide, TCB organise et prend en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement spécialement aménagé pour faciliter la conduite aux automobilistes moins valides et ce, en fonction des disponibilités et sans aucune garantie de l'adéquation du véhicule de remplacement au handicap du conducteur bénéficiaire.

3. DISPOSITIONS GENERALES

3.1 Protection de la vie privée

TCB n'utilisera pas les données personnelles des bénéficiaires transmises par FIMASER pour leur communiquer des informations relatives aux services offerts par TCB.

3.2 Déclaration frauduleuse

Si le bénéficiaire introduit une demande ou une déclaration intentionnellement frauduleuse, par exemple à propos de montants à rembourser lors d'un remorquage expresse effectué par un prestataire, la couverture offerte par TCB sera frappée de nullité et les requêtes ne seront pas honorées.

3.3 Circonstances exceptionnelles

TCB n'est pas responsable des dommages, retards, manquements ou empêchements pouvant survenir dans l'exécution des prestations lorsqu'ils ne lui sont pas imputables ou lorsqu'ils sont la conséquence de cas de force majeure, tels que guerre, guerre civile, invasion, actes de forces étrangères ennemies, hostilités (qu'il y ait eu ou non déclaration de guerre), confiscation, nationalisation, grève, émeute, terrorisme, sabotage, loi martiale, réquisition, effondrement ou mouvement de terrain, inondation ainsi que tout autre cataclysme naturel.

Il en va de même pour tous dommages résultant de la perte, de la destruction ou de l'endommagement de biens ou toutes pertes ou dépenses qui en résultent ou toute perte qui serait la conséquence directe ou indirecte ou qui serait provoquée partiellement ou FIMASERement par:

- un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive due à un combustible nucléaire ou aux déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou

- l'explosion radioactive toxique ou toute autre propriété aléatoire d'un composé nucléaire explosif ou de l'un de ses composants.

3.4 Abus ou négligence

TCB se réserve le droit de suspendre, d'annuler l'exécution des prestations garanties ou de résilier éventuellement l'affiliation, s'il est constaté négligence, fraude, abus et/ou incidents répétitifs dans le chef du bénéficiaire. Il en va de même s'il est constaté que le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manœuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de stupéfiants.

3.5 Attribution de compétence

Tout litige, à quelque titre que ce soit, même en cas de litispendance ou de connexité, sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, qui appliqueront le droit belge.

3.6 Subrogation

Les bénéficiaires s'engagent à subroger TCB dans tous leurs droits à l'égard de tout tiers responsable s'il s'avère qu'il y a abus, fraude, tentative de fraude ou contre un réparateur, carrossier, concessionnaire, revendeur, s'il est établi que la panne découle d'une malfaçon lors d'une réparation précédente.

Les bénéficiaires subrogent également dans leurs droits TCB vis-à-vis de leur propre assureur, dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet du présent contrat.

4. EXCLUSIONS

Les prestations garanties prévues dans les présentes conditions générales ne sont pas octroyées dans les circonstances suivantes :

4.1. Exclusions générales

- La procédure à suivre n'a pas été respectée ;
- Les événements et circonstances liés directement ou indirectement au non-respect de la législation en vigueur ;
- Les événements survenus en dehors de la période de validité ;
- Tous les dommages qui résultent directement ou indirectement des suites de l'utilisation d'armes à feu ;
- Toute prestation non demandée, refusée par le bénéficiaire lors de l'événement, non organisée ou non autorisée par TCB ;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement le fait ou qui résultent d'événements causés intentionnellement ou dans une intention frauduleuse, d'actes malveillants ou illégaux du bénéficiaire;
- Tous dommages qui sont, directement ou indirectement, le fait ou qui sont la conséquence de frais résultant de poursuites judiciaires ;
- Et tous les frais non expressément prévus dans les présentes conditions générales.

4.2. Sont exclus:

- Les véhicules de location à court terme ;
- Les caravanes résidentielles ;
- Les véhicules ancêtres ;
- Les véhicules destinés à l'exportation ;

- Les véhicules immatriculés soit à l'étranger, soit d'une plaque marchande, soit d'une plaque de transit ;
- Les véhicules de services de messagerie ;
- Les véhicules servant au transport rémunéré de personnes ;
- Les véhicules utilisés en dehors de l'usage normal de leur destination ;
- Les défaillances générées par le non-respect manifeste du plan d'entretien prévu par le constructeur ;
- L'enlèvement dans la neige à défaut de dispositif permettant de rouler sur la neige ;
- Le bris ou la détérioration de vitre ou d'optique ;
- L'immobilisation par les forces de l'ordre du véhicule couvert, mise sous séquestre ou toute autre immobilisation légale ;
- Les incidents consécutifs à une catastrophe naturelle telle qu'une inondation, un tremblement de terre, une chute de grêle ou toute autre catastrophe climatique ;
- L'immobilisation du véhicule dans un garage ou un atelier de carrosserie ;
- Les événements survenant lorsque le conducteur n'est pas en état de conduire, n'est pas en mesure d'effectuer les manoeuvres qui lui incombent ou se trouve sous l'influence de l'alcool, de narcotiques ou de tous autres stupéfiants ;
- Les frais d'entretien du véhicule ;
- Les dommages matériels résultant d'une tentative de vol ou d'un vol ;
- Les dépannages et/ou remorquages pour cause de surcharge du véhicule couvert ;
- Les amendes en tout genre.

