

**L'Assistance routière Desjardins vise les situations d'urgence courantes liées à l'utilisation d'un véhicule de promenade pour les particuliers. Ne sont donc pas couverts :**

- Les services répétés pour un véhicule dont l'entretien est déficient ou pour lequel des réparations de routine sont nécessaires;
- Une deuxième intervention pour une même cause sans que l'entretien ou les réparations n'aient été effectués sur le véhicule;
- Le pelletage de la neige sur ou autour du véhicule;
- Le changement saisonnier des pneus, installation ou enlèvement de chaînes;
- Entreposage ou remisage d'un véhicule.

## POLITIQUE DE REMBOURSEMENT

Si pour une raison quelconque vous désirez annuler votre adhésion à l'Assistance routière Desjardins, et que vous n'avez pas eu recours aux services routiers d'urgence durant cette période, vous devez communiquer avec le service à la clientèle à l'intérieur des 30 premiers jours suivants l'adhésion pour obtenir un remboursement complet.

## CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT

Pour vous permettre de bénéficier sans interruption des protections de l'Assistance routière Desjardins, vous recevrez un avis de renouvellement automatique ainsi que vos nouvelles cartes de membre 45 jours avant la date d'échéance de votre contrat. Si vous décidez toutefois de mettre fin à votre adhésion, vous devrez en informer notre service à la clientèle dans les 30 jours suivant la date d'échéance de votre adhésion.

## ADMINISTRATION DU PROGRAMME

L'Assistance routière Desjardins n'est pas un contrat d'assurance et est entièrement administrée par Assistel inc.

Le choix du fournisseur de services appartient exclusivement à l'administrateur du programme et est fait en fonction du lieu de la panne. Les fournisseurs d'assistance routière mandatés par l'administrateur du programme sont des entrepreneurs indépendants choisis en fonction de leur capacité à rendre des services rapides et de qualité. En aucun cas cependant, l'administrateur ne peut être tenu responsable des délais de service ni des dommages, blessures, pertes ou inconvénients occasionnés par ces fournisseurs.

## DES SOLUTIONS RASSURANTES AU BOUT DU FIL !

### SERVICE D'ASSISTANCE ROUTIÈRE DESJARDINS

Le service d'Assistance routière Desjardins est disponible 24 heures sur 24 aux numéros suivants :

#### Région de Montréal

**514 868-8878**

**Partout ailleurs au Canada et aux États-Unis**  
(sauf en Alaska, à Hawaii et à Porto Rico)

**1 866 644-8878**

Ayez en main votre numéro d'identification afin de vous assurer d'un service rapide.

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

Pour toute question relative à l'Assistance routière Desjardins ou pour faire part d'un changement de véhicule ou d'adresse, communiquez sans délai avec notre service à la clientèle du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h (heure de l'Est) aux numéros suivants :

#### Région de Montréal

**514 868-8878**

**Partout ailleurs au Canada et aux États-Unis**  
(sauf en Alaska, à Hawaii et à Porto Rico)

**1 866 644-8878**

Certaines conditions s'appliquent.

Desjardins<sup>MD</sup>, les marques de commerce comprenant le mot Desjardins et leurs logos sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, employées sous licence.

Le programme Assistance routière Desjardins est administré par Assistel inc.

16106F (2023-01)



# GUIDE DE SERVICES

## UNE PROTECTION RASSURANTE

En cas de situations routières d'urgence ou de bris mécaniques imprévus, l'Assistance routière Desjardins couvrira **jusqu'à 5\* appels de service par année d'adhésion**, et ce, peu importe le véhicule que vous conduisez ou qui conduit votre véhicule!

## 6 TYPES DE SERVICES OFFERTS



**Remorquage:** Pour déplacer le véhicule jusqu'au garage autorisé le plus près du lieu de la panne, peu importe la distance ou jusqu'au garage autorisé de votre choix situé dans un rayon de 10 kilomètres. Si le garage autorisé de votre choix est situé à plus de 10 kilomètres du lieu de la panne, chaque kilomètre supplémentaire sera à votre charge. Un seul remorquage par événement est couvert.



**Survoltage de la batterie:** Pour faire démarrer le véhicule lorsque la batterie est trop faible ou lorsqu'elle doit être rechargée. Si le survoltage était infructueux, le véhicule serait alors remorqué selon les conditions du programme.



**Dépannage-crevaisson:** Pour gonfler le pneu à plat ou pour remplacer le pneu endommagé par la roue de secours du véhicule. Si vous ne disposez pas d'une roue de secours, le véhicule sera remorqué selon les conditions du programme.



**Livraison de carburant:** Pour livrer une quantité suffisante de carburant afin de permettre au véhicule en situation de panne d'essence de se rendre à la station d'essence la plus proche. Le coût du carburant livré sera à votre charge.



**Treuilage:** Pour dégager le véhicule enlisé dans du sable, de la boue, de la neige ou pris dans un fossé. Le véhicule doit être accessible par une voie normale de circulation. Le service d'un seul remorqueur est couvert, tous autres frais pour des équipements ou services additionnels seront à votre charge.



**Dépannage-clés:** Pour déverrouiller une portière en cas d'oubli des clés à l'intérieur du véhicule. Si le service d'un serrurier est requis, les frais seront couverts jusqu'à un maximum de 50\$ couvrant les frais de déplacement du serrurier. En cas de bris de la clé ou dans l'impossibilité de déverrouiller les portières, le véhicule sera remorqué selon les conditions du programme. (Ne couvre pas les frais relatifs à la clé, la télécommande, aux batteries, etc.).

\* Toujours un maximum de 5 appels de service routier d'urgence par année, peu importe le nombre de véhicules inscrits.

## PRENEZ LA ROUTE EN TOUTE QUIÉTUDE AVEC L'ASSISTANCE ROUTIÈRE DESJARDINS

### EXCLUSIONS DU PROGRAMME

L'Assistance routière Desjardins ne s'applique pas:

- Pour le remorquage d'un véhicule à partir d'un garage autorisé ou non vers un autre garage ou tout autre endroit;
- Pour le remorquage d'un véhicule jusqu'à une résidence privée, une cour de récupération ou un entrepôt ou tout autre endroit qu'un garage autorisé;
- Pour le remorquage d'un véhicule à partir d'un chemin privé, d'une entrée privée enneigée ou glacée (déblaiement de la neige non couvert), d'un terrain vacant, d'une plage, d'un chemin non entretenu, non nivelé ou non déblayé, d'une route non carrossable ou tout autre endroit difficile d'accès;
- Pour le remorquage d'un véhicule remisé, non utilisé temporairement ou sans plaque d'immatriculation et d'un véhicule qui est non utilisable sur la route;
- Pour le remorquage d'un véhicule dont le conducteur est dans l'impossibilité de conduire (sous l'effet de la drogue, de l'alcool ou de la fatigue);
- Pour les événements liés à un accident (collision qui implique ou non un autre véhicule, choc ou impact avec un objet, un animal, une personne, etc.) causant des dommages au véhicule le rendant non carrossable;
- Pour le remorquage ou le treuilage d'un véhicule dont le poids nominal brut (PNBV) excède 3 500 kg;
- Pour les motorisés, et autres véhicules récréatifs (motocyclette, cyclomoteur, motoneige, VTT, roulotte, remorque, véhicule à 3 roues, vélo et trottinette (avec ou sans assistance électrique), ainsi que tous les autres équipements;
- Pour les véhicules exclusivement commerciaux et les véhicules en autopartage;
- Pour les véhicules présentant des modifications esthétiques importantes (jupes de bas de caisse, abaissement de la suspension, etc.) qui pourraient empêcher le fournisseur d'effectuer le service demandé;
- Lorsque personne n'est présent sur le lieu de la panne;
- Pour les frais liés aux pièces, main-d'œuvre ou réparations requises à la suite de la panne ou à la suite de dommages causés par le fournisseur de service.

**Mise en garde:** Toute fausse déclaration ou fraude lors de l'adhésion ou d'un appel de service pourra entraîner un refus de prise en charge ou de remboursement des frais par l'administrateur du programme.

## 24 HEURES SUR 24, BEAU TEMPS MAUVAIS TEMPS, NOTRE ÉQUIPE EST TOUJOURS PRÊTE À VOUS ASSISTER

### ÉTENDUE DE LA PROTECTION

**Double protection:**

Vous êtes protégé. Peu importe le véhicule que vous conduisez.

**ET**

Votre véhicule est protégé. Peu importe qui le conduit.

- La protection prend effet 48 heures après la date d'adhésion. Aucun remboursement ne sera effectué pour des services rendus avant cette date.
- Vous devez informer le service à la clientèle lors d'un changement de véhicule pendant la durée du contrat. La protection du nouveau véhicule prend effet 48 heures après l'avis de modification.
- Si, pour des raisons valables et vérifiables, l'adhérent se trouve dans l'impossibilité de joindre le service d'assistance routière et se voit dans l'obligation de se procurer son service par ses propres moyens, il devra régler la facture et retourner l'original au service à la clientèle dans les trente (30) jours pour avoir droit à un remboursement. Le remboursement sera effectué selon les barèmes commerciaux en vigueur dans la région où la panne est survenue et suivant les termes du programme.
- Lors de conditions météorologiques défavorables, il est possible que les délais d'attente soient plus longs. Dans certaines circonstances exceptionnelles, il peut même arriver que l'agent du programme vous demande de trouver vous-même un fournisseur de services, de le payer et de nous soumettre une demande de remboursement. Les conditions de couverture du programme s'appliqueront alors.
- Dans le cas d'un remorquage ou d'un treuilage d'un véhicule tirant une roulotte, une remorque ou tout autre équipement, les frais excédentaires engagés pour remorquer ou dégager la roulotte, remorque ou autre équipement ne sont pas couverts et doivent être déboursés directement par l'adhérent. Lors d'une panne, l'Assistance routière Desjardins ne peut garantir que les remorqueurs disponibles posséderont l'équipement nécessaire pour dépanner la roulotte, remorque ou autre équipement. Il est possible que les délais d'attente soient plus longs qu'à l'habitude ou dans certaines conditions exceptionnelles, qu'on vous demande de trouver vous-même un fournisseur de services capable de remorquer la roulotte, remorque ou autre équipement, et ce, à vos frais.