

# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### CARPROF SERVICE D'ASSISTANCE 24/7 CONDITIONS GÉNÉRALES

#### CONDITIONS AA-TEAM (VERSION 1.0 1-12-2020)

Le central de CarProf, accessible 24h/24 et 7j/7, peut être joint par téléphone jour et nuit :

Depuis la Belgique, appelez le : 078 48 2441

Depuis l'Europe, appelez le : +32 78 48 2441

Le central est uniquement joignable via WhatsApp pour partager votre localisation et/ou envoyer des messages au numéro de téléphone suivant : +316 33 088 112

Un contact téléphonique via Whatsapp n'est **pas** possible.

#### TABLE DES MATIÈRES

SUJET	PAGE
1. Définitions	2
2. Conditions du service d'assistance en Belgique	3
3. Conditions du service d'assistance en Europe (forfait vacances particulier)	3 – 4
4. Conditions d'assistance caravane / remorque en Belgique + Europe (forfait vacances particulier)	5 – 6
5. Conditions Europe (professionnel, camping-car, location ou voiture partagée)	6 – 7
6. Réclamations et litiges	7
7. Exclusions du service d'assistance	8
8. Vente du véhicule	8
9. Déclaration de confidentialité	9



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### **1. DÉFINITIONS**

##### **1.1 Panne**

Un défaut mécanique du véhicule ou un défaut d'un composant qui rend impossible l'utilisation normale du véhicule et entraîne son immobilisation (impossible à conduire).

##### **1.2 Panne n'empêchant pas la conduite**

Une défaillance, un dysfonctionnement, un défaut et/ou une insuffisance d'une pièce qui permet encore l'utilisation du véhicule, par exemple un phare cassé, mais qui gêne (temporairement) cette utilisation en raison des conditions météorologiques, de mesures légales et/ou de considérations de sécurité.

##### **1.3 Panne due aux conditions météorologiques**

Le véhicule peut être utilisé à tout autre moment, par exemple, un frein à main gelé et un essuie-glace cassé.

##### **1.4 Cause humaine**

L'immobilisation due à une cause humaine comprend les circonstances suivantes :

- Laisser les clés dans un véhicule fermé ;
- Erreur de carburant ;
- Non remplacement d'un pneu crevé ;
- Batterie épuisée parce que les consommateurs d'énergie sont restés allumés.

##### **1.5 Assistance sur demande**

Dans les situations où certaines assistances ne sont pas couvertes, nous pouvons jouer le rôle de médiateur sur vos frais.

##### **1.6 Autonomie**

Le central peut d'abord donner des astuces, des conseils et/ou des instructions et/ou se référer au manuel du véhicule afin de résoudre certains problèmes par téléphone.

##### **1.7 Véhicule**

Une voiture particulière d'un poids maximum de 3500 kg et portant une plaque d'immatriculation belge. Avec la caravane / remorque éventuellement attelée (max. 750 kg).

##### **1.8 Caravane / remorque attelée**

La caravane de tourisme, le camping-car, le chariot à bagages ou la remorque (à usage récréatif) attaché(e) à la voiture pendant la panne. Et dans la mesure où l'attelage de cette remorque au véhicule est autorisé par la loi.

##### **1.9 Voiture partagée**

Voiture utilisée par plusieurs personnes à tour de rôle, contre paiement. Tout comme la voiture partagée au sein d'un groupe de voiture partagée.

##### **1.10 Bagages / chargement**

Les biens emportés par le client qui font partie des bagages de voyage et/ou du matériel de camping.

##### **1.11 Accessoires**

Coffre de toit, porte-vélos, crochet d'attelage, climatisation,

\*La date de fin et le nombre de kilomètres gratuits sont indiqués dans le contrat de location.

##### **1.12 Transport de remplacement**

Taxi, service de remorquage, transports publics ou voiture de location de catégorie B pour le transport jusqu'au domicile ou à la destination finale.

##### **1.13 Voiture de catégorie B**

Voiture de classe B compacte et petite comme, par exemple : Volkswagen Polo, Ford Fiesta ou Opel Corsa.

##### **1.14 Accident / Dommage**

Un événement qui a causé un tel dommage au véhicule et/ou à un composant avec une force (d'impact) telle qu'il n'est plus possible et/ou responsable de poursuivre le voyage avec le véhicule.

##### **1.15 Frais de location purs**

Les frais purs sont des coûts fixes pour la location d'un véhicule. Ne sont pas inclus : les frais de carburant, le rachat de franchise, les frais de ravitaillement, les assurances, les péages, les frais de stationnement, le défaut de résiliation et/ou le retour tardif de la voiture de location\*, les éventuels frais de dommages, les kilomètres supplémentaires parcourus\*, les frais de prise en charge et/ou les amendes.

##### **1.16 Temps de réparation**

Le temps nécessaire pour (dé)monter une pièce et/ou effectuer des réparations afin de mettre le véhicule en état.

##### **1.17 Bénéficiaire / Passagers**

Le bénéficiaire, le conducteur habilité et les passagers (à l'exclusion des auto-stoppeurs et des animaux) du bénéficiaire voyageant gratuitement dans la voiture au moment où le service d'assistance est demandé. Le nombre de passagers ne doit pas dépasser le nombre maximal autorisé par la loi.

##### **1.18 Prestataire**

L'entreprise (automobile) qui a demandé le service d'assistance.

##### **1.19 Durée de validité**

Le service d'assistance commence le jour de l'achat ou de l'entretien du véhicule ;

- Le service d'assistance fonctionne par entretien et a une durée maximale de 12 mois ;
- Le service d'assistance est lié à la plaque d'immatriculation ;
- Si les conseils (de réparation) ne sont pas suivis, AA-team peut résilier le service d'assistance.

##### **1.20 Zones de service**

Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie, Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Islande, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Monténégro, Pays-Bas (à l'exception des Caraïbes), Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Turquie (partie européenne), Cité du Vatican, Royaume-Uni.



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



## 2. CONDITIONS DE L'ASSISTANCE EN BELGIQUE

### 2.1 Assistance sur place

Le prestataire de services d'assistance vérifie si une réparation (d'urgence) est possible dans un délai d'environ 15 minutes. Ne sont pas remboursés : les pièces éventuelles pour la réparation (d'urgence) et/ou les frais de diagnostic en atelier.

### 2.2 Assistance si la réparation n'est pas possible sur place

#### A) Transport

- Dans un rayon de 25 km autour du prestataire : le transport de votre véhicule sera effectué le jour même, si possible. Si cela n'est pas possible, le transport sera effectué le jour ouvrable suivant ;
- Hors d'un rayon de 25 km autour du prestataire : le transport (en cas de réparation supérieure à 3 heures) est effectué dans les 5 jours ouvrables. Votre voiture sera mise en sécurité chez le prestataire de l'assistance jusqu'à son transport ; Si le coût de la réparation est inférieur au coût du transport et/ou si le temps de réparation est inférieur à 3 heures, le prestataire et AA-team peuvent décider d'effectuer la réparation ailleurs.

#### B) Transport de remplacement

Le transport du ou des passagers est normalement combiné avec le transport du véhicule. Si cela n'est pas possible et que le véhicule ne peut pas être réparé le jour même, AA-team cherchera une solution adéquate et consultera toujours le bénéficiaire.

### Il peut s'agir d'une des options suivantes\* :

#### Une voiture de location\*\*

- Sous réserve de disponibilité, une voiture de location de catégorie B pour 1 à 2 jours ouvrables maximum. Le(s) bénéficiaire(s) doivent remplir les conditions fixées par la société de location de voitures ;
- Seuls les frais de location purs sont remboursés ;
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

### Un taxi / transport en commun :

- Les frais sont remboursés une fois à une seule adresse en Belgique. Les frais ne seront remboursés que si AA-team a donné son accord.

### Hébergement\*\*

Un remboursement sera effectué si le voyage de retour n'est pas possible.

- Les frais d'hébergement (hors petit-déjeuner) pour une nuit avec un montant maximum de 80 € pour deux personnes par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés.
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

## 3. CONDITIONS DU SERVICE D'ASSISTANCE EN EUROPE (FORFAIT VACANCES PARTICULIER)

### 3.1 Assistance sur place

Voir l'article 2.1

### 3.2 Panne non réparable sur place

#### A) Transport local :

- Le prestataire d'assistance transportera le véhicule jusqu'au concessionnaire automobile le plus proche.
- Si le transport vers le concessionnaire le plus proche n'est pas possible, le véhicule sera mis en sécurité et - si possible - transporté le jour ouvrable suivant.

#### B) Hébergement\*\* :

- Dans l'attente d'un diagnostic, AA-team peut décider de fournir un hébergement approprié dans les environs immédiats jusqu'au jour ouvrable suivant. Les frais (à l'exception du petit-déjeuner) seront remboursés jusqu'à un maximum de 80 € pour deux personnes et par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés.
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

\*= choix effectué par le central d'AA-team.

\*\*= La mise à disposition d'une voiture de location et/ou d'un hôtel est soumise à la disponibilité des hébergements et organisations concernés.



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### C) Transport de remplacement

Le transport du ou des passagers est normalement combiné au transport de la voiture. Si cela n'est pas possible et que le véhicule ne peut pas être réparé le jour même, AA-team cherchera une solution adéquate et consultera toujours le bénéficiaire.

#### Il peut s'agir d'une des options suivantes\* :

##### Une voiture de location\*\*

- Sous réserve de disponibilité, une voiture de location de catégorie B pour une durée maximale de 4 jours ouvrables consécutifs. Le(s) bénéficiaire(s) doivent se conformer aux conditions fixées par la société de location de voitures. Les frais d'une voiture de location pour un usage local pendant la période de réparation ne seront pas remboursés ;
- Seuls les frais de location purs seront remboursés ;
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.
- Une carte de crédit est nécessaire pour la mise à disposition d'une voiture de location (internationale). Une voiture de location ne sera pas délivrée sans carte de crédit.

##### Un voyage en train :

- Le transport d'un ou plusieurs compagnons de voyage à domicile en train à une adresse en Belgique. Un billet de 2e classe ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-team.

##### Un voyage en avion :

- Le transport d'un ou plusieurs compagnons de voyage à domicile en avion à une adresse en Belgique. Un billet en classe économique ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-team.

##### Un taxi / transport en commun :

- Les frais ne seront remboursés qu'une seule fois pour une seule adresse de destination. Les frais ne seront remboursés que s'ils sont approuvés par AA-team.

#### 3.3 Rapatriement du véhicule chez le prestataire :

Le rapatriement n'est envisagé que lorsque :

- La réparation dure plus de 8 heures dans l'atelier ;
- La valeur actuelle du véhicule dépasse le coût du rapatriement.

Si les frais de réparation sont inférieurs aux frais de rapatriement, AA-team peut envisager de faire effectuer la réparation ailleurs.

• Le rapatriement de votre véhicule sera effectué en combinaison. La durée de transport moyenne est de 5 jours ouvrables par 500 km. Il est calculé à partir du moment où le diagnostic est connu par AA-team.

• Le transport de votre véhicule est effectué avec les accessoires, les bagages et/ou le chargement. AA-team doit toujours être informée de ces éléments à l'avance.

#### 3.4 Récupération du véhicule réparé à l'étranger :

Si le bénéficiaire a voyagé jusqu'à son domicile ou vers une autre destination et que le véhicule réparé doit être récupéré auprès du concessionnaire à l'étranger, les frais suivants seront remboursés après l'accord d'AA-team :

- Les frais de voyage en train pour une personne (2e classe).
- Le remboursement des frais de transport public / taxi de la gare au concessionnaire où le véhicule réparé est récupéré, jusqu'à 100 € maximum.
- Si le voyage aller en train dure plus de 8 heures, il est possible de choisir un billet d'avion (classe économique)\*.

#### 3.5 Expédition de pièces à l'étranger :

Si les pièces défectueuses ne sont pas disponibles localement et si elles sont disponibles en Belgique, AA-team se chargera de l'expédition des pièces nécessaires à la réparation du véhicule en panne. Les frais d'expédition seront remboursés. Les coûts des pièces de rechange ne seront pas remboursés.

#### 3.6 Abandon d'un véhicule défectueux :

Si le coût du rapatriement du véhicule défectueux dépasse la valeur marchande actuelle, le coût du rapatriement ne sera pas remboursé. AA-team décidera, en concertation avec le bénéficiaire, si le véhicule défectueux sera rapatrié en Belgique à ses frais, réparé à l'étranger ou si le bénéficiaire renoncera à la voiture.

\*= choix effectué par le central d'AA-team.

\*\*= La mise à disposition d'une voiture de location et/ou d'un hôtel est soumise à la disponibilité des hébergements et organisations concernés.



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### **4. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LA CARAVANE / REMORQUE EN BELGIQUE + EUROPE (FORFAIT VACANCES PARTICULIER)**

##### **4.1 Assistance (caravane / remorque attelée) sur place :**

Voir l'article 2.1

##### **4.2 Panne (caravane / remorque attelée) non réparable sur place :**

###### **A) Transport local :**

- Le prestataire de l'assistance transportera la remorque attelée jusqu'au concessionnaire automobile le plus proche.
- Si le transport vers le concessionnaire le plus proche n'est pas possible, la remorque attelée sera sécurisée et, si possible, transportée le jour ouvrable suivant.

###### **B) Hébergement\*\* :**

- Dans l'attente d'un diagnostic, AA-team peut décider de fournir un hébergement approprié dans les environs immédiats jusqu'au jour ouvrable suivant. Les frais (à l'exception du petit-déjeuner) seront remboursés jusqu'à un maximum de 80 € pour deux personnes et par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés.

###### **C) Remplacement d'une caravane / remorque pour les loisirs et la détente\*\***

- Si disponible, une caravane / remorque équivalente pour la durée des vacances avec un maximum de 30 jours. Le(s) bénéficiaire(s) doit (doivent) se conformer aux conditions fixées par la société de location.
- Seuls les frais de location pure seront remboursés.
- Une carte de crédit est nécessaire pour la mise à disposition d'une remorque de location (internationale). Une remorque de location ne sera pas délivrée sans carte de crédit.

##### **4.3 Rapatriement de la caravane / remorque en Belgique / prestataire**

Le rapatriement n'est envisagé que lorsque :

- La réparation dure plus de 8 heures dans l'atelier ;
- La valeur marchande actuelle de la caravane / remorque est supérieure aux frais de rapatriement.

\*= choix effectué par le central d'AA-team.

\*\*= La mise à disposition d'une voiture de location et/ou d'un hôtel est soumise à la disponibilité des hébergements et organisations concernés.

Si les frais de réparation sont inférieurs aux frais de rapatriement, AA Team peut envisager de faire effectuer la réparation ailleurs.

- Le rapatriement de votre caravane / remorque est effectué en combinaison. La durée de transport moyenne est de 5 jours ouvrables par 500 km. Elle est calculée à partir du moment où le diagnostic est connu par AA-team.
- Le transport de votre remorque comprend les accessoires, bagages et/ou chargement. AA-team doit en être informée à l'avance.

##### **4.4 Récupération de la caravane / remorque réparée à l'étranger :**

Si le bénéficiaire a voyagé jusqu'à son domicile ou vers une autre destination et que la remorque réparée doit être récupérée auprès du concessionnaire qui effectue la réparation à l'étranger, les frais suivants seront remboursés après l'accord d'AA-team :

- Une indemnité kilométrique de 0,19 € par kilomètre, calculée sur la base du trajet le plus court, sera facturée de l'adresse du domicile au concessionnaire où la caravane / remorque est réparée - et du concessionnaire à l'adresse du domicile.

##### **4.5 Expédition de pièces à l'étranger :**

Voir l'article 3.5

##### **4.6 Abandon d'une caravane / remorque défectueuse :**

Voir l'article 3.6

##### **4.7 Assistance (véhicule de remorquage) sur place :**

Voir l'article 2.1

##### **4.8 Panne (véhicule de remorquage) non réparable sur place :**

###### **A) Transport local :**

- Le prestataire de l'assistance transporte le véhicule et la caravane / remorque attelée jusqu'au concessionnaire le plus proche.
- Si le transport chez un concessionnaire le plus proche n'est pas possible, le véhicule et la caravane / remorque attelée seront sécurisés et, si possible, transportés le jour ouvrable suivant.

###### **B) Hébergement\*\* :**

Dans l'attente d'un diagnostic, AA-team peut décider de proposer un hébergement adapté dans les environs immédiats, si aucun hébergement n'a encore été réservé.



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### Il peut s'agir d'une des options suivantes\* :

##### **Le transport de la caravane / remorque jusqu'au camping le plus proche.**

- Le remboursement des frais (à l'exclusion du petit-déjeuner) sera effectué jusqu'à un maximum de 80 € pour deux personnes et par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés.
- Le transport de la caravane / remorque vers le camping le plus proche ne sera remboursé que s'il est approuvé par AA-team.

##### **Un hébergement approprié dans les environs immédiats.**

- Le remboursement des frais (à l'exclusion du petit-déjeuner) sera effectué jusqu'à un maximum de 80 € pour deux personnes et par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

#### **C) Transport de remplacement**

Le transport du ou des passagers est normalement combiné avec le transport du véhicule et de la remorque attelée. Si cela n'est pas possible et que le véhicule ne peut pas être réparé le jour même, AA-team cherchera une solution adéquate et consultera toujours le bénéficiaire.

#### Il peut s'agir d'une des options suivantes\* :

Une voiture de location\*\* :

- Si disponible, une voiture de location pour transporter la remorque attelée pendant un maximum de 4 jours ouvrables consécutifs à l'étranger. En Belgique, une voiture de location peut être utilisée pendant 1 à 2 jours ouvrables consécutifs. Le(s) bénéficiaire(s) doivent se conformer aux conditions fixées par la société de location de voitures. Les frais d'une voiture de location pour un usage local pendant la période de réparation ne sera pas remboursé;
- Seuls les frais de location purs seront remboursés ;
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

\*= choix effectué par le central d'AA-team.

\*\*= La mise à disposition d'une voiture de location et/ou d'un hôtel est soumise à la disponibilité des hébergements et organisations concernés.

- Une carte de crédit est nécessaire pour la mise à disposition d'une voiture de location (internationale). Une voiture de location ne sera pas délivrée sans carte de crédit.

#### **Un voyage en train :**

- Le transport d'un ou plusieurs compagnons de voyage à domicile en train à une adresse en Belgique. Un billet de 2e classe ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-team.

#### **Un voyage en avion :**

- Le transport du/des compagnon(s) de voyage à domicile en avion à une adresse en Belgique. Un billet en classe économique ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-team.

#### **Un taxi / transport en commun :**

- Les frais ne seront remboursés qu'une seule fois pour une seule adresse de destination. Les frais ne seront remboursés que s'ils sont approuvés par AA-team.

#### **4.9 Rapatriement du véhicule chez le prestataire :**

Voir l'article 3.3

#### **4.10 Récupération du véhicule réparé à l'étranger :**

Voir l'article 3.4

#### **4.11 Expédition de pièces à l'étranger :**

Voir l'article 3.5

#### **4.12 Abandon d'un véhicule défectueux :**

Voir l'article 3.6

### **5. CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES DE L'ASSISTANCE EN EUROPE (PROFESSIONNEL, CAMPING-CAR, LOCATION OU VOITURE PARTAGÉE)**

#### **5.1 Assistance sur place :**

Voir l'article 2.1

#### **5.2 Panne non réparable sur place :**

##### **A) Transport local :**

- Le prestataire de l'assistance transporte le véhicule jusqu'au concessionnaire automobile le plus proche.
- Si le transport vers le concessionnaire le plus proche n'est pas possible, le véhicule sera sécurisé et, si possible, transporté le jour ouvrable suivant.





## B) Hébergement\*\*

- Dans l'attente du diagnostic, il peut être décidé par AA-team de fournir un hébergement approprié à proximité immédiate jusqu'au prochain jour ouvrable. Les frais (à l'exception du petit-déjeuner) seront remboursés jusqu'à un maximum de 80 € pour deux personnes et par nuit. Les frais supplémentaires tels que les repas, les indemnités pour animaux de compagnie, les frais de téléphone et autres ne sont pas remboursés.
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.

## C) Transport de remplacement

Le transport du ou des passagers est normalement combiné au transport de la voiture. Si cela n'est pas possible et que le véhicule ne peut pas être réparé le jour même, AA-team cherchera une solution adéquate et consultera toujours le bénéficiaire.

### Il peut s'agir de l'une des options suivantes\* :

#### Une voiture de location\*\* :

- Sous réserve de disponibilité, une voiture de location de catégorie B pour une durée maximale de 4 jours ouvrables consécutifs. Le(s) bénéficiaire(s) doivent se conformer aux conditions fixées par la société de location de voitures. Les frais d'une voiture de location pour un usage local pendant la période de réparation ne sera pas remboursé ;
- Seuls les frais de location purs sont remboursés ;
- Les frais de déplacement en transports publics ou en taxi avancés pour se rendre à un hébergement ne seront remboursés qu'avec l'accord d'AA-team et sur présentation des reçus.
- Une carte de crédit est nécessaire pour la mise à disposition d'une voiture de location (internationale). Une voiture de location ne sera pas délivrée sans carte de crédit.

#### Un voyage en train :

- Le transport du/des compagnon(s) de voyage à domicile en train à une adresse en Belgique. Un billet de 2<sup>e</sup> classe ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-team.

#### Un voyage en avion :

- Le transport du/des compagnon(s) de voyage à domicile en avion à une adresse en Belgique. Un billet en classe économique ne sera remboursé qu'après l'accord d'AA-

team. Le choix effectué par le central d'AA-team.

\*\*= La mise à disposition d'une voiture de location et/ou d'un hôtel est soumise à la disponibilité des hébergements et organisations concernés.

#### Un taxi / transport en commun :

- Les frais sont remboursés une fois à une seule adresse de destination. Les frais ne seront remboursés que si AA-team a donné son accord.

#### 5.3 Rapatriement du véhicule chez le prestataire :

- Les frais ne sont pas remboursés. AA-team peut toutefois jouer le rôle de médiateur pour vous.

#### 5.4 Récupération du véhicule réparé à l'étranger :

Si le bénéficiaire a voyagé jusqu'à son domicile ou vers une autre destination et que le véhicule réparé doit être récupéré auprès du concessionnaire à l'étranger, les frais suivants seront remboursés après l'accord d'AA-team :

- Les frais de voyage en train pour une personne ((2<sup>e</sup> classe).
- Le remboursement des frais de transport public / taxi de la gare au concessionnaire où le véhicule réparé est récupéré, jusqu'à 100 € maximum.
- Si le voyage aller en train dure plus de 8 heures, il est possible de choisir un billet d'avion (classe économique)\*.

#### 5.5 Expédition de pièces à l'étranger :

Voir l'article 3.5

#### 5.6 Abandon d'un véhicule défectueux :

AA-team décidera, en concertation avec le bénéficiaire, si le véhicule défectueux sera rapatrié en Belgique à ses frais, réparé à l'étranger ou si le bénéficiaire renoncera à la voiture.

## 6. RÉCLAMATIONS ET LITIGES

Vous n'êtes pas satisfait du service d'assistance ? Alors n'hésitez pas à nous contacter. Cela nous donne la possibilité de vous aider correctement et cela nous aide à améliorer le service d'assistance. Essayez toujours d'abord de discuter de votre réclamation avec un membre du central d'AA-team. Si vous ne parvenez pas à trouver une solution ensemble, vous pouvez signaler votre réclamation à AA-team. Vous pouvez le faire en envoyant un e-mail à [info@aa-team.nl](mailto:info@aa-team.nl) ou une réclamation écrite à la direction d'AA-team.

AA-team, Équipe Autoassistance  
A l'attention de la direction générale  
Carrouselweg 9  
3225 LN Hellevoetsluis



# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### **7. EXCLUSIONS DU SERVICE D'ASSISTANCE**

Dans les situations suivantes, AA-team ne remboursera pas en cas de :

- a. dommages au chargement, dommages corporels, pertes de revenus ou de jours de vacances.
- b. accident, AA-team peut, selon l'abonnement, jouer le rôle de médiateur pour vous.
- c. vol du véhicule ou de pièces du véhicule ou tentative de vol.
- d. vandalisme.
- e. immobilisation auto-infligée, par exemple en cas de perte / vol des clés.

Dans les situations suivantes, AA-team ne remboursera pas si :

- f. le véhicule a été modifié d'une manière qui n'est pas conforme aux instructions de l'importateur et/ou du fabricant.
- g. la panne est causée par une négligence, une mauvaise utilisation, une intention, une négligence grave ou la consommation de boissons alcoolisées, d'intoxicants et/ou de stimulants.
- h. des mesures insuffisantes ont été prises pour prévenir ou limiter la panne.
- i. le bénéficiaire demande que le véhicule défectueux ne soit pas transporté chez le prestataire, mais, par exemple, à l'adresse du domicile du bénéficiaire.
- j. participation ou conduite en tant que voiture d'assistance à toute forme de compétition motorisée (course, rallye, école de pilotage, essai, etc.).
- k. la panne a été causée par les conditions météorologiques.
- l. le véhicule est coincé dans la neige ou la boue.
- m. le véhicule défectueux n'est pas accessible au prestataire de l'assistance par la voie publique.
- n. l'assistance ne peut être fournie en raison de circonstances sur place : en cas de force majeure, telles que émeutes, soulèvements, situations de guerre, catastrophes naturelles, mesures gouvernementales, mesures locales et/ou pandémie.
- o. le dépannage est interrompu prématurément par le prestataire et/ou AA-team.
- p. le prestataire a spécifié des exclusions supplémentaires dans ses conditions générales et/ou sur le certificat, telles qu'une année de fabrication et/ou une limitation du kilométrage.
- q. absence d'une carte grise valide, la plaque d'immatriculation a été suspendue ou est d'exportation ou professionnelle.
- r. le conducteur du véhicule est déchu du droit de conduire.
- s. vous séjournez à l'étranger pendant plus de six semaines.
- t. vous avez commis une fraude.
  
- u. AA-team n'est pas responsable des dommages causés pendant le transport.
- v. AA Team n'est pas responsable des réparations effectuées.

#### **8. VENTE DE VOTRE VÉHICULE**

En cas de vente du véhicule immatriculé, le service d'assistance ne peut être transféré qu'avec l'accord du concessionnaire automobile qui a fourni le prestataire.





# CARPROF

## 24/7 SERVICE D'ASSISTANCE

### CONDITIONS GÉNÉRALES



#### **9. DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ**

AA-team respecte votre vie privée et adhère aux règles établies par le RGPD. Le traitement des données personnelles est le suivant :

##### **A. Nous traitons les données personnelles de :**

- clients des concessionnaires qui ont reçu ou acheté un service d'assistance auprès de leur concessionnaire ;
- conducteurs de voitures de sociétés de leasing ou de propriétaires de parcs automobiles qui ont externalisé leur service d'assistance à AA-team® ;
- personnes de contact des concessionnaires, des sociétés de location et des propriétaires de parcs automobiles, personnes de contact des services d'urgence tels que les sociétés d'assistance.

##### **B. Les types de données personnelles que nous sommes susceptibles de traiter sont les suivants :**

###### **B.1 Données personnelles ordinaires ou données personnelles indirectement identifiables :**

- Type de client : particulier (ou professionnel)
- Sexe
- Initiales, Préfixe, Nom de famille / prénoms
- Numéro de téléphone privé, numéro de téléphone portable, numéro de téléphone du ou des passagers.
- Adresse e-mail
- Adresse, numéro, complément d'adresse
- Code postal, ville
- Numéro de compte bancaire, numéro de carte de crédit
- Date de naissance

Les données associées sont :

- Numéro de client (comme identifiant unique)
- Plaque d'immatriculation de la voiture du client
- Données relatives à la voiture possibles à partir du registre public RDW
- Historique des contacts

###### **B.2 Données personnelles particulières :**

- Le BSN des clients ou des fournisseurs peut être retracé à partir du numéro KvK d'une entreprise individuelle. Le numéro KvK est parfois utilisé pour la vérification au KVK.
- Handicap. Si cela est pertinent pour l'assistance, cela peut être enregistré / signalé.

##### **C. Les données personnelles sont traitées aux fins suivantes :**

- Mise en place de centres d'appels d'urgence et de sociétés de dépannage ou de service d'assistance.
- Mise en place d'un transport de remplacement via des sociétés de location de voitures.
- Transport de personnes par des sociétés de taxi ou de transport public.
- Transport de véhicules au moyen de transporteurs.
- Réservation d'un hébergement si le voyage ne peut être poursuivi en raison d'un problème de voiture.

Vos données personnelles ne seront pas utilisées à d'autres fins que celles mentionnées ci-dessus. AA-team® ne transmettra les données personnelles que vous avez fournies à des tiers que si cela est nécessaire dans le cadre des services convenus.

Dans les autres cas, AA-team® ne transmettra pas vos données personnelles à d'autres parties, sauf si vous avez donné votre autorisation explicite.

##### **D. Enfin :**

