

## **CONDITIONS DU SERVICE MOBILITÉ DE SUBARU**

### **DEFINITIONS**

#### **Service Mobilité de Subaru (SMS et SMS Lifetime)**

Les conditions de dépannage de Subaru, sur lequel le bénéficiaire peut compter si son véhicule est inscrit dans le système d'enregistrement à la suite d'une révision d'entretien prescrite par l'usine et tombe inopinément en panne dans le courant de l'année.

#### **Concessionnaires Subaru 6 étoiles et Points de service Subaru agréés**

Entreprises qui font partie du réseau de distribution de Subaru conformément aux données connues d'Allianz Assistance.

#### **Assisteur**

L'exécutant du Service de Mobilité de Subaru (SMS et SMS Lifetime) est Mondial Service – Belgium S.A., Boulevard du Roi Albert II 32, 1000 Bruxelles, Belgique  
TVA : BE0417 019 925

#### **Véhicules couverts**

Les voitures de la marque Subaru, enregistrées avec une plaque d'immatriculation belge, d'un maximum de 3500 GVW.

#### **Panne**

Toute défaillance mécanique du véhicule qui est causée par une irrégularité de montage ou le défaut d'une pièce entraînant l'immobilisation du véhicule (le véhicule ne peut plus poursuivre sa route).

En outre, on entend également par panne :

- a) Des clés défaillantes ou l'oubli des clés dans un véhicule à moteur verrouillé.
- b) L'utilisation d'un mauvais carburant ou une panne de carburant (seul le remorquage jusqu'au concessionnaire Subaru le plus proche est couvert ; tous les autres frais réalisés ne sont pas pris en charge).
- c) Une batterie vide après avoir laissé des appareils électriques allumés.
- d) Une fuite dans un pneu.

#### **Bénéficiaire**

Le propriétaire qui bénéficie d'une carte SMS Lifetime valable. Ou bien le conducteur et les passagers désignés par le propriétaire, qui voyagent gratuitement dans le véhicule au moment où il est fait appel au service SMS Lifetime. La carte SMS Lifetime ne se rapporte pas à une personne spécifique, mais à une plaque d'immatriculation.

#### **Système d'enregistrement**

Le système d'enregistrement en ligne d'Allianz Assistance dans lequel sont inscrits tous les véhicules bénéficiant du Service Mobilité de Subaru.

## **Zone de couverture**

La zone de couverture englobe les pays suivants :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, État de la Cité du Vatican, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Iles anglo-normandes, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Norvège, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Marin, Serbie-et-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie (uniquement la partie européenne), Ukraine, Royaume-Uni.

## **CONDITIONS**

### **Durée de la couverture**

☑ Le droit au Service Mobilité de Subaru vaut pour une durée de 60 mois à compter du de l'enregistrement du premier propriétaire du véhicule Subaru concerné, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus.

☑ En cas de prolongation (avec SMS Lifetime) une période de couverture de 12 mois à partir de la date de la conclusion s'applique, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus. Cela est possible jusqu'à la 15<sup>e</sup> année de vie du véhicule. A l'échéance de la durée de validité, la carte SMS Lifetime ne peut être prolongée de 12 mois par le concessionnaire Subaru que si le propriétaire du véhicule a manifestement fait réaliser des révisions / des entretiens réguliers du véhicule par un concessionnaire Subaru agréé.

☑ En cas de couverture d'un véhicule Subaru d'occasion (avec SMS Lifetime), la période de couverture mentionnée sur la carte SMS Lifetime s'applique, quel que soit le nombre de kilomètres parcourus. A l'échéance de la durée de validité, la carte SMS Lifetime ne peut être prolongée de 12 mois par le concessionnaire Subaru que si le propriétaire du véhicule a manifestement fait réaliser des révisions / des entretiens réguliers du véhicule par un concessionnaire Subaru agréé.

Cela est possible jusqu'à la 15<sup>e</sup> année de vie du véhicule.

### **Date d'entrée en vigueur de l'assistance dépannage**

Le(s) bénéficiaire(s) a (ont) droit à une aide complète en cas de panne survenue à partir de la date d'inscription.

### **Fin du droit à l'assistance dépannage par le Service SMS Lifetime**

- a) immédiatement, si l'assuré a trompé délibérément l'assureur ;
- b) à la date indiquée sur la carte SMS Lifetime ;
- c) en cas de comportement inapproprié, comme la tenue de propos injurieux, envers les collaborateurs et les assistants au service de SMS Lifetime Service.

### **Obligations du conducteur bénéficiaire**

- a. Le bénéficiaire est tenu de faire entretenir son véhicule motorisé auprès d'un concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé conformément aux prescriptions d'usine.
  - b. Le bénéficiaire est tenu de contacter directement l'assistant de SMS Lifetime au moment de l'immobilisation du véhicule.
  - c. Le(s) bénéficiaire(s) doit (doivent) suivre les instructions de l'assistant de SMS Lifetime Service, apporter la collaboration nécessaire demandée par SMS Lifetime Service et fournir toutes les informations requises qui sont importantes de l'avis de SMS Lifetime Service pour fournir une bonne assistance.
- Si les conseils de l'assistant ne sont pas suivis, celui-ci a le droit de facturer les frais à l'assuré (aux assurés).

### **Pas de droit à une assistance**

Aucune assistance ne peut être demandée et SMS Lifetime Service n'indemniserait pas les frais d'une assistance fournie à tort :

- a. en cas de panne du véhicule à moteur à la suite d'un accident ;
- b. en cas de vol ou de tentative de vol du véhicule à moteur ou de pièces de celui-ci ;
- c. en cas de vandalisme ;
- d. si le bénéficiaire organise, accepte ou exécute lui-même des activités d'assistance sans l'autorisation préalable de l'organisation d'assistance ;
- e. si le moyen de transport se trouve dans un état qui ne répond pas aux exigences imposées par la loi sur la circulation routière, ou bien si le bénéficiaire n'a pas respecté les obligations imposées par l'Arrêté sur le Contrôle technique périodique des véhicules à moteur ;
- f. si le moyen de transport n'est pas entretenu, ne l'est pas à temps ou pas correctement par ou au nom du bénéficiaire selon les normes de l'usine ou de l'importateur ;
- g. si le bénéficiaire refuse de suivre des indications et/ou des instructions raisonnables fournies par l'organisation d'assistance dans le cadre des activités d'assistance ou ne suit pas de telles indications et/ou instructions.
- h. s'il s'agit d'un véhicule à moteur qui est utilisé comme voiture d'apprentissage, ambulance, voiture sans permis, taxi ou voiture de coursier ;
- i. si l'incident concerne une panne de la remorque tandis que le véhicule à moteur ne présente aucune panne.

Aucune assistance ne peut être demandée et SMS Lifetime Service n'indemniserait pas les frais d'une assistance fournie à tort si l'assistant estime que le bénéficiaire utilise de manière inappropriée les dispositifs auxquels il peut faire appel conformément aux présentes conditions ou bien tente d'en faire une utilisation inappropriée. Si le bénéficiaire fait appel à l'assistance pour des raisons non fondées, SMS Lifetime Service a le droit de réclamer à celui-ci le remboursement des frais qu'elle aura assumés. Cette disposition s'applique également à l'échéance de SMS Lifetime.

### **Responsabilité**

SMS Lifetime Service n'est pas responsable du vol ou de l'endommagement de bagages, de matériel et d'objets personnels restés dans la voiture pendant que la voiture a été confiée à SMS Lifetime Service dans le cadre de l'assistance.

## **DÉPANNAGE**

### **En Belgique**

☒ Les dépannages sous la forme de réparations d'urgence sont effectués sur place au domicile et en dehors de celui-ci et consistent en une réparation d'urgence sur le lieu de la panne, et si cette action est infructueuse, dans le transport du véhicule immobilisé jusqu'au concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé le plus proche. La décision est prise par Allianz Assistance pour le compte de Subaru. Une éventuelle remorque ou caravane qui était attachée au véhicule au moment de la panne sera également transportée le cas échéant. Les pannes d'éventuelles remorques ou caravanes ne sont pas couvertes. Le coût des pièces nécessaires à la réparation d'urgence n'est pas couvert.

☒ S'il n'est pas possible de transporter le véhicule jusqu'au concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé le plus proche, le véhicule sera conservé dans un lieu sûr pendant un maximum de 3 nuits. L'éventuelle remorque ou caravane qui était attachée au véhicule au moment de la panne sera également conservée dans un lieu sûr.

☒ Si le concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé ne peut pas réparer la panne dans un délai de 24 heures et que le véhicule a déjà été remorqué, une voiture de remplacement sera mise à disposition. Celle-ci sera, si possible, d'un niveau semblable à celui du véhicule en panne (si un tel véhicule est en stock et si les conditions locales permettent effectivement la location, à l'appréciation de l'assistant) et sera mise à disposition gratuitement pendant la durée de la réparation, au maximum pendant 3 jours calendrier. Les frais de carburant, le rachat de la franchise, la prolongation de la durée de location, les kilomètres supplémentaires, les frais d'une non-reprise du véhicule de manière inadéquate ou de sa fourniture tardive, ainsi que d'éventuelles assurances sont à la charge du conducteur.

☒ Si le concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé ne dispose pas d'un véhicule de remplacement, un taxi ou un moyen de transport en commun sera mis à la disposition du conducteur et de ses passagers et les conduira jusqu'à l'adresse la plus proche, où un véhicule de remplacement pourra encore être fourni par la suite. Le montant maximum de cette prise en charge est de 50,- €.

☒ Si le conducteur ne peut pas utiliser de véhicule de remplacement, un taxi ou un moyen de transport en commun sera mis à sa disposition gratuitement et le conduira jusqu'à l'adresse en Belgique qu'il aura indiquée. Le montant maximum de cette prise en charge est de 50,- €.

☒ Si le conducteur et ses passagers ne peuvent plus prendre la route, ils auront droit à une nuit à l'hôtel jusqu'à un montant de 70,- € par personne, petit déjeuner inclus, mais autres frais exclus.

### **A l'étranger**

☒ Un service de message et de conseil est également prévu en cas de vol du véhicule ou de perte de biens personnels (p. ex. cartes de crédit). De plus, il est très important que le client contacte son assurance voyage.

☒ L'assistance consiste en une réparation d'urgence sur le lieu de la panne, et si cette action est infructueuse, dans le transport du véhicule immobilisé jusqu'au concessionnaire Subaru le plus proche ou bien, s'il n'y en a pas à une distance raisonnable, jusqu'au mécanicien compétent le plus proche. L'éventuelle remorque ou caravane qui était attachée au véhicule au moment de la panne sera également transportée. Les pannes d'éventuelles remorques ou caravanes ne sont pas couvertes. Le coût des pièces nécessaires à la réparation d'urgence n'est pas couvert.

☒ Intervention pour l'exécution de la réparation.

☒ S'il n'est pas possible de transporter le véhicule jusqu'au concessionnaire le plus proche, le véhicule sera conservé dans un lieu sûr pendant la nuit, pour un montant maximum de 75,- €. L'éventuelle remorque ou caravane qui était attachée au véhicule au moment de la panne sera également conservée dans ce lieu sûr.

☒ Si le concessionnaire Subaru ou le mécanicien compétent ne peut pas effectuer la réparation le jour même, une voiture de remplacement sera mise à disposition. Celle-ci sera, si possible, d'un niveau semblable à celui du véhicule en panne (si un tel véhicule est en stock et si les conditions locales permettent effectivement la location, à l'appréciation de l'assistant) et sera mise à disposition pendant la durée de la réparation, au maximum pendant 5 jours calendrier (week-end éventuel inclus), aux frais de Subaru. Les frais de carburant, le rachat de la franchise, la prolongation de la durée de location, les kilomètres supplémentaires, les frais d'une non-reprise du véhicule de manière inadéquate ou de sa fourniture tardive, ainsi que d'éventuelles assurances sont à la charge du conducteur.

☒ Si le concessionnaire Subaru ou le mécanicien compétent ne peut pas effectuer la réparation dans les 2 jours ouvrables, le véhicule et une éventuelle remorque (à condition qu'elle fût attachée au véhicule au moment de la panne) peuvent être ramenés en Belgique.

☒ Si le conducteur n'utilise pas un moyen de transport de remplacement, il a droit à une intervention dans les frais suivants :

1. Hébergement à l'hôtel pendant toute la durée de la réparation, pendant une durée maximale de 5 nuits, pour un montant maximum de 70,- € par personne et par nuit, petit déjeuner inclus, mais autres frais exclus.

2. Le transport jusqu'au domicile en Belgique ou à la destination prévue, pour autant que cela soit démontrable, dans l'un des pays repris à la rubrique « Zone de couverture » ci-dessus. Dans les deux cas, le retour se fera par un voyage en train, en 2e classe. Si le voyage en train dure plus de 6 heures, Allianz Assistance peut fournir, pour le compte de Subaru, un billet d'avion de classe économique. Les frais de transport en commun / taxi depuis ou jusqu'à la gare ferroviaire ou l'aéroport sont également couverts. Le montant maximum de cette prise en charge est de 50,- €.

3. S'il est choisi d'utiliser les transports en commun, mais que les circonstances ne le permettent pas directement, une nuit à l'hôtel au maximum sera offerte au conducteur et à ses passagers, pour un montant maximum de 70,- € par personne et par nuit, petit déjeuner inclus, mais autres frais exclus.

☒ Si certaines pièces ne sont pas en stock, celles-ci seront commandées et livrées au concessionnaire ou au mécanicien compétent s'occupant du véhicule. Les frais de commande et de transport sont pris en charge, mais le coût des pièces en tant que telles ne l'est pas.

☒ Si le conducteur est malade et qu'aucun des autres passagers ne possède de permis de conduire, le voyage ne pouvant dès lors se poursuivre, Allianz Assistance fera appel à un

conducteur de remplacement. Ce conducteur conduira les passagers à leur destination initiale dans l'un des pays de la zone de couverture susmentionnée ou les ramènera au domicile du bénéficiaire.

**Ne sont pas couvertes :**

Toutes les autres causes d'immobilisation dues à un propre fait et les frais de réparations du véhicule.

**Transport du véhicule immobilisé**

**En Belgique :**

Si l'immobilisation survient dans un rayon de 25 km du concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé habituel, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire habituel. Si l'immobilisation ne survient pas dans un tel rayon de 25 km, le véhicule sera remorqué jusqu'au concessionnaire Subaru 6 étoiles / Point de service Subaru agréé le plus proche.

**A l'étranger :**

Transport jusqu'au concessionnaire automobile le plus proche pouvant offrir une assistance à l'étranger.

**Véhicule de remplacement**

Si SMS Lifetime met à disposition un véhicule de remplacement, les conditions de la société de location concernée sont applicables. A l'étranger, un véhicule de remplacement ne peut être mis à disposition que si le bénéficiaire possède une carte de crédit.

**Récupération du véhicule à moteur réparé**

Si le bénéficiaire doit récupérer le véhicule à moteur réparé alors qu'il est déjà revenu à son domicile, les frais suivants sont pris en charge pour un assuré au maximum :

- a. les frais de voyage en train (2e classe) ;
- b. les frais de voyage en transports en commun ou, s'il n'y en a pas, de transport en taxi depuis et jusqu'à la gare ferroviaire la plus proche. En cas de transport en taxi à l'étranger, un montant maximum de 50,- € est pris en charge. Si le voyage en train dure à lui seul plus de six heures, il est possible d'opter pour un transport en avion (en classe économique) pour le compte de NV Subaru Benelux.

**Retour du véhicule à moteur non réparé au domicile (uniquement en cas de panne à l'étranger)**

- a. Si le véhicule ne peut pas être réparé à l'étranger dans les deux jours ouvrables, Allianz Assistance organisera le retour du véhicule à moteur non réparé jusqu'au concessionnaire désigné par l'assuré et prendra en charge les éventuels frais de gardiennage pendant un maximum de dix jours ouvrables. Si la voiture doit rester parquée plus de 10 jours (pour un montant maximum de 75,00 € au total), les frais de gardiennage seront facturés au bénéficiaire à partir du 11<sup>e</sup> jour.

**Envoi de pièces (uniquement en cas de panne à l'étranger)**

Si des pièces nécessaires à la réparation du véhicule à l'étranger ne sont pas en stock ou ne sont pas disponibles à l'étranger (dans les 4 jours ouvrables), les frais suivants seront pris en charge : les frais réalisés pour l'envoi des pièces de rechange, notamment l'accomplissement des formalités douanières nécessaires. Le coût des pièces et la réparation ne sont pas couverts.