

Arval Assistance : informations et conditions

Coordonnées :

- +32 (0) 2 245 73 72
- Joignable 24 h/24 – 365 jours/an
- Tant en Belgique qu'à l'étranger (l'étranger est parfois une option)
- Disponible via l'application My Arval

Quand faire appel à Arval Assistance ?

- Immobilisation du véhicule en cas de panne, de dommage ou d'accident
- Bris de glace rendant impossible la poursuite du voyage
- Vandalisme rendant impossible la poursuite du voyage
- Vol ou tentative de vol rendant impossible la poursuite du voyage
- Vol de la plaque d'immatriculation ou d'autres objets, de sorte qu'il n'est plus permis d'un point de vue légal de poursuivre le trajet
- Catastrophes naturelles entraînant l'immobilisation du véhicule (pour autant que l'assistance puisse intervenir de façon normale et sans danger)

Assistance en Belgique

- Intervention d'un dépanneur dans l'heure (en moyenne) en vue d'une réparation temporaire ou définitive sur place. Tentative de remettre le véhicule en marche.
- Remorquage : le conducteur peut indiquer vers quel réparateur agréé d'Arval le véhicule peut être remorqué (à proximité de l'adresse du domicile, du travail ou de l'incident). Si la réparation est estimée à plus de 2 heures, Arval Assistance fournira un véhicule de remplacement (cat. A : Corsa ou B : Astra).
- Véhicule de remplacement pendant maximum 5 jours. Après 5 jours, nous revenons aux conditions contractuelles du client avec Arval. Si le véhicule de remplacement est inclus dans le contrat, il est automatiquement prolongé. À défaut, le conducteur doit le restituer après 5 jours ou Arval a besoin de l'accord du client pour la prolongation.
- Ce véhicule de remplacement peut être laissé chez le réparateur. Arval fait le nécessaire pour qu'Arval Assistance récupère le véhicule de remplacement.
- Le véhicule de remplacement doit être restitué dans l'état dans lequel il a été reçu et avec le même niveau de carburant.
- Le véhicule de remplacement est couvert par les assurances suivantes :
 - responsabilité civile
 - dommages matériels
 - vol
 - bris de glace
 - assistance juridique
 - assurance conducteur
 - Assistance.
- Arval Assistance s'est organisée avec ses partenaires de telle sorte que le conducteur ne devra jamais payer à l'avance les différents services.

Assistance à l'étranger

Couverture : Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Corse, Croatie, Danemark, Espagne (à l'exception des îles Canaries), Estonie, Finlande, France (continentale), Grande-Bretagne, Grand-Duché de Luxembourg, Grèce (continentale), Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine, Malte, Maroc, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (continental), République tchèque, Roumanie, San Marino, Serbie-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie (Europe et Asie), Vatican.

Si la voiture tombe en panne en Turquie ou au Maroc, la législation locale rend impossible le rapatriement de la voiture en Belgique sans le conducteur. Le conducteur est lié au véhicule à l'arrivée avec celui-ci dans ces pays. De ce fait, Arval doit demander une autorisation à l'ambassade du pays en Belgique, ce qui entraîne des retards importants dans le rapatriement du véhicule.

- Intervention d'un dépanneur dans l'heure (en moyenne) en vue d'une réparation temporaire ou définitive sur place. Tentative de remettre le véhicule en marche.
- Remorquage du véhicule jusqu'à un réparateur agréé d'Arval (généralement le réseau de concessionnaires officiels) en cas d'immobilisation du véhicule et si une réparation sur place n'est pas possible.
- Un véhicule de remplacement de catégorie B (type Astra) pendant maximum 5 jours si le véhicule ne peut être réparé ni sur place ni directement chez le réparateur. Si aucune catégorie B n'est disponible, une catégorie A sera mise à disposition.
Après 5 jours, nous revenons aux conditions contractuelles du client avec Arval. Si le véhicule de remplacement est inclus dans le contrat, il est automatiquement prolongé. À défaut, le conducteur doit le restituer après 5 jours ou Arval a besoin de l'accord de l'employeur pour la prolongation.
Si le conducteur souhaite un surclassement de catégorie du transport de remplacement, cela peut se faire moyennant l'autorisation du client. Les frais supplémentaires seront facturés au client.
- En cas de véhicule de remplacement :
 - o Le conducteur est conduit par le dépanneur ou un taxi à un dépôt où le véhicule de remplacement est mis à disposition.
 - o À l'étranger, le conducteur est amené au dépôt et se déplace ensuite chez le réparateur.
 - o Besoin d'un véhicule de remplacement de catégorie supérieure : contacter Arval pour voir si une catégorie supérieure est reprise dans le contrat. À défaut, Arval doit obtenir l'autorisation du client pour facturer les frais supplémentaires. Arval peut éventuellement régler un échange de cette manière.
 - o Le véhicule de remplacement doit être restitué dans l'état dans lequel il a été reçu et avec le même niveau de carburant.
 - o Le véhicule de remplacement est couvert par les assurances suivantes :
 - responsabilité civile
 - dommages matériels (étranger : selon les conditions de l'agence de location étrangère)
 - vol
 - bris de glace
 - assistance juridique
 - assurance conducteur
 - Assistance.

Réparation sur place :

Arval Assistance assurera le suivi de la réparation avec le garage ou le spécialiste des pneus ou des vitres afin de fournir à Arval toutes les informations sur les dommages, les devis et la durée des réparations. Arval Assistance autorise le réparateur à établir un diagnostic. Ensuite, Arval Assistance contacte Arval pour la suite du traitement de la réparation.

Rapatriement :

L'objectif reste de faire réparer autant que possible les petits dommages sur place.

Le rapatriement du véhicule vers un garage belge est organisé si la durée estimée des réparations communiquée par le garage est supérieure à 5 jours calendrier (sauf demande expresse du conducteur de faire effectuer la réparation sur place car cela peut se faire pendant son séjour), si le coût de la réparation est trop élevé ou si Arval n'est pas d'accord avec la réparation parce que l'estimation des coûts établie par le garage n'est pas conforme au prix du marché (Arval fournira les justificatifs sur simple demande d'Arval Assistance).

Si la réparation effective prend plus de temps que la durée initialement estimée des réparations et que le conducteur n'est plus sur place à la fin des réparations, Arval Assistance organisera et prendra en charge le rapatriement du véhicule.

Si le véhicule est réparé à l'étranger et que le bénéficiaire se trouve toujours à destination et conduit un véhicule de remplacement, le conducteur doit faire récupérer son véhicule réparé et restituer le véhicule de remplacement au bureau de location désigné par Arval Assistance.

Véhicule en panne sur le chemin de la destination

Si le véhicule peut être réparé le jour même, le conducteur et les passagers attendent la fin de la réparation.

Si le véhicule ne peut pas être réparé le jour même :

- Si le conducteur souhaite attendre que la réparation soit terminée, Arval Assistance réserve un hôtel pour le conducteur et les passagers par nuit et par personne, pour un maximum de 5 nuits. Le petit-déjeuner est inclus.
- Si le conducteur opte pour le rapatriement, Arval Assistance organise le rapatriement du conducteur, des passagers et des bagages en Belgique. Le rapatriement s'effectue en train lorsque la distance est inférieure à 1.000 kilomètres et en avion ou en train lorsque la distance est supérieure à 1.000 kilomètres. Le rapatriement peut se faire en taxi si le coût est inférieur à celui du train ou de l'avion. Le conducteur peut également toujours opter pour un véhicule de remplacement de catégorie B (type Opel Astra) mis à sa disposition pour le temps nécessaire à son retour en Belgique.
- Si le conducteur choisit de poursuivre son voyage, Arval Assistance peut organiser le transport du conducteur, des passagers et des bagages jusqu'à la destination. Le transport s'effectue en train lorsque la distance est inférieure à 1.000 kilomètres et en avion ou en train lorsque la distance est supérieure à 1.000 kilomètres. Si le rapatriement des bénéficiaires est organisé en avion, le rapatriement des bagages en avion est limité à un bagage par personne et dans les limites imposées par les compagnies aériennes.
- Le transport peut se faire en taxi si le coût est inférieur à celui du train ou de l'avion. À l'arrivée du conducteur à destination, un véhicule de remplacement est mis à disposition. Le conducteur peut également toujours opter pour un véhicule de remplacement de catégorie A ou B (C pour VIP) pour poursuivre son voyage ; celui-ci sera alors mis à sa disposition jusqu'à son retour en Belgique ou jusqu'à la fin des réparations sur place. Dans ce dernier cas, le conducteur utilisera son véhicule de remplacement pour récupérer son véhicule réparé ou Arval Assistance proposera pour un seul bénéficiaire un billet de train en première classe ou un billet d'avion en classe économique (si la distance est supérieure à 1.000 kilomètres) pour récupérer le véhicule réparé.

Véhicule en panne à la destination du conducteur

Si le véhicule peut être réparé le jour même, le conducteur et les passagers attendent la fin de la réparation.

Véhicule en panne sur le chemin du retour en Belgique ou si le conducteur sait qu'il doit quitter son hébergement avant la fin de la réparation.

Si le véhicule est immobilisé sur le chemin du retour en Belgique ou si la réparation d'un véhicule en panne ne peut être terminée avant que le conducteur ne doive quitter son hébergement, Arval Assistance prend automatiquement en charge le rapatriement du conducteur, des passagers, des bagages et du véhicule. Dans ce cas, Arval Assistance privilégie l'utilisation d'un véhicule de remplacement (< 1.000 km). Toutefois, le rapatriement peut également se faire en train lorsque la distance est inférieure à 1.000 kilomètres et en avion ou en train lorsque la distance est supérieure à 1.000 kilomètres. Le rapatriement peut se faire en taxi si le coût est inférieur à celui du train ou de l'avion. Si le rapatriement des bénéficiaires est organisé en avion, le rapatriement des bagages en avion est limité à un bagage par personne et dans les limites imposées par les compagnies aériennes.

Transport des bénéficiaires vers et entre les différents points de service et séjour

Arval Assistance organise et prend en charge, chaque fois que nécessaire, le transport du conducteur, des passagers et des bagages entre le lieu où ils se trouvent (lieu de l'intervention, hôtel, aéroport, garage...) et le lieu du service suivant (aéroport, gare, hôtel, agence de location du véhicule de remplacement...).

Si le conducteur doit attendre le lendemain pour l'exécution du service suivant ou pour recevoir son véhicule de remplacement, Arval Assistance réservera une nuitée à l'hôtel pour le conducteur et les

passagers. Le petit-déjeuner est inclus. Un hôtel est également réservé si l'intervention a lieu la nuit (entre 22 h 00 et 06 h 00) et que le dépanneur ne peut pas réparer le véhicule sur le lieu de l'immobilisation.

Offre d'un véhicule de remplacement

Un véhicule de remplacement de catégorie B (type Astra) ou de catégorie A (type Corsa) si la catégorie B n'est pas disponible est proposé par Arval Assistance pour la durée des réparations si le conducteur attend sur place que les réparations soient terminées ou jusqu'à son retour en Belgique. Le bénéficiaire doit restituer le véhicule de remplacement dans l'état dans lequel il l'a reçu et avec le même niveau de carburant. À défaut, les frais seront facturés à Arval.

Les véhicules de remplacement sont commandés avec un nombre illimité de kilomètres.

Après chaque rapatriement du conducteur et des passagers, un véhicule de remplacement sera livré en Belgique au lieu choisi par le conducteur (domicile, bureau...).

Si le conducteur rentre en Belgique avec le véhicule de remplacement, il doit le déposer dans la succursale de la société de location en Belgique. Cette succursale désignée par Arval Assistance organisera le transport du véhicule de remplacement jusqu'à l'agence à l'étranger où le véhicule a été loué et prendra en charge le coût total. L'échange du véhicule de remplacement étranger contre un véhicule de remplacement belge a lieu immédiatement à l'arrivée du conducteur en Belgique et dans une agence de location désignée par Arval Assistance (en concertation avec le conducteur).

La franchise en cas de dommages matériels pour les véhicules de remplacement s'élève au montant convenu par Arval avec Arval Assistance pour le véhicule de remplacement, avec un maximum de 2,5 % de la valeur du véhicule. Si un véhicule de remplacement est donné à un conducteur, le véhicule, le conducteur et les passagers sont couverts par toutes les assurances nécessaires, à savoir :

- responsabilité civile
- dommages matériels (selon les conditions de l'agence de location étrangère)
- vol
- bris de glace
- protection juridique
- assurance conducteur.

Le coût de toutes ces assurances est supporté par le fournisseur du véhicule de remplacement. À défaut, Arval Assistance prendra ces frais en charge. Toutes les assurances supplémentaires vendues directement au conducteur sont à charge du conducteur (assurance pneus supplémentaires, deuxième conducteur...).

Lors de l'attribution d'un véhicule de remplacement, Arval Assistance mettra tout en œuvre pour s'assurer qu'aucune caution (carte de crédit, argent...) ne soit demandée en garantie aux conducteurs. Arval Assistance doit privilégier les fournisseurs de véhicules de remplacement qui ne demandent pas de caution et, le cas échéant, elle doit faire tout son possible pour se porter garante à la place du conducteur.

Conducteur de remplacement :

En cas d'urgence, Arval Assistance désignera un conducteur de remplacement pour le rapatriement du véhicule et des passagers si :

- ni le conducteur ni l'un des passagers ne sont en état de conduire (blessés, malades, etc.)
- le conducteur a dû rentrer d'urgence en Belgique (décès ou accident dans la famille, effraction à domicile, catastrophe à domicile, raisons professionnelles, etc.).

Un tiers choisi par Arval est autorisé à effectuer le rapatriement. Arval Assistance prend en charge les frais suivants :

- maximum 250 EUR par jour, tout compris et pour un trajet de minimum 500 kilomètres par jour.
- retour du conducteur de remplacement en train (deuxième classe).

Communication avec le conducteur :

Lors du premier appel du conducteur pour demander une intervention d'Arval Assistance, Arval Assistance donne une estimation de l'heure d'arrivée du dépanneur.

Lorsque la mission est attribuée à un dépanneur, Arval Assistance contacte le conducteur pour lui communiquer une heure d'arrivée estimée sur le lieu de l'immobilisation.

Dès qu'Arval Assistance est informée d'un retard d'intervention par rapport au délai communiqué, elle contacte le conducteur pour l'avertir

et lui donne une nouvelle estimation de l'heure d'arrivée sur le lieu de l'immobilisation.

Le véhicule est réparé sur place :

Si la réparation du véhicule dure plus d'une journée, Arval Assistance appelle le conducteur une fois par jour pour faire le point sur l'avancement de la réparation.

Services et transport :

Toutes les deux heures, Arval Assistance donne un feed-back au bénéficiaire sur l'avancement des réservations des différents services et moyens de transport (taxi, avion, train, hôtel...), sauf accord contraire avec le client.

Autres services :

Sur demande, Arval Assistance exécute les services suivants :

- L'envoi de pièces de rechange à l'étranger. Ce service ne couvre que les frais d'envoi de pièces de rechange (hors moteur) à l'étranger lorsqu'elles ne sont pas disponibles au garage
- Entreposage du véhicule : dans tous les cas, Arval Assistance assurera l'entreposage avant l'exécution du service suivant et le paiera.

Avance de frais

Arval Assistance et ses partenaires veilleront à ce que le conducteur ne doive pas avancer le paiement des différents services couverts. Si le conducteur souhaite tout de même avancer les frais, et que ceux-ci sont couverts par les conditions, Arval Assistance remboursera dans un délai maximum de 8 jours ouvrables (TVA incluse) sur présentation des pièces justificatives originales. Les repas et les boissons ne sont jamais remboursés.

Exclusion d'assistance

Liste (non exhaustive : voici les principaux éléments/les plus pertinents) :

- Les dommages résultant de la consommation de stupéfiants (sauf sur prescription médicale) ou d'abus d'alcool.
- Aucune demande d'intervention n'a été introduite ou autorisée au moment des événements, sauf si le bénéficiaire peut prouver qu'il n'était pas en mesure de contacter Arval Assistance en raison d'un cas de force majeure ou de l'intervention des forces de l'ordre ou des services de secours et qu'il l'a fait dans les plus brefs délais.
- Le bénéficiaire n'a pas respecté les instructions d'Arval Assistance.
- Le conducteur est déjà au garage ou chez un partenaire Arval.
- Les dommages résultant de tentatives criminelles ou suicidaires du bénéficiaire ou de l'un des passagers.
- La pratique de sports dangereux (rallyes, courses automobiles, épreuves de vitesse, etc.).
- Toute solution de mobilité non commandée ou autorisée par Arval Assistance.
- Les dommages résultant d'événements intentionnels causés par le bénéficiaire ou d'un non-respect intentionnel de la législation et de la réglementation des pays visités.
- Les accidents n'entraînant pas l'immobilisation du véhicule.
- Le transport médical et l'assistance médicale.

Auto-infligé

En cas de négligence, d'oubli, comme les exemples ci-dessous :

- clés laissées dans le véhicule
- plein avec le mauvais carburant
- approvisionnement en AD Blue. Si la voiture est mobile, le conducteur fera lui-même le plein.
- perte des clés
- batterie du VE vide
- réservoir essence/diesel vide
- ...

Tous les frais de l'intervention sont facturés à l'employeur si une réparation est nécessaire.

Arval Assistance est un service offert dans le cadre de la location opérationnelle à long terme de véhicule, sans option d'achat, fournit par le loueur Arval Belgium SA, située à Ikaroslaan 99, 1930, Zaventem, RPM Bruxelles TVA BE 0436.781.102, www.arval.be, drivercare.be@arval.be

Ce document ne constitue pas une offre et n'a pas de caractère contraignant ou contractuel. Un Contrat de location ne sera conclu qu'après acceptation de votre dossier par le loueur, Arval Belgium SA et sera toujours soumis à ses conditions générales leasing opérationnel.

Les conditions relatives au service Arval Assistance sont susceptibles d'évoluer. Par conséquent, les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment et ne plus être d'application. Arval Belgium SA/NV décline toute responsabilité en cas d'informations incorrectes, d'omissions d'informations ou d'informations obsolètes figurant dans ce document. Nous vous invitons à contacter nos services si vous avez la moindre question sur ledit service.