



ASSISTANCE ROUTIÈRE LEXUS EURO ASSISTANCE 24

Avec Lexus Euro Assistance 24, vous reprenez la route en un rien de temps !



Les prestations de Lexus Euro Assistance 24 sont confiées à Touring, le partenaire d'assistance de Lexus Belgium.



CONTACTER L'ASSISTANCE

Nous sommes à vos côtés 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Par téléphone :

depuis la Belgique : **0800 999 66**

depuis le Grand-Duché de Luxembourg ou de l'étranger : **+32 2 386 72 31**



Vous pouvez aussi scanner le code QR avec votre smartphone pour demander de l'aide en ligne et suivre le patrouilleur en direct.

TABLE DES MATIÈRES

Pays couverts	3
Incidents couverts	3
Individus concernés	4
Prestations	4
Prestations de base	4
Réparation sur place	4
Remorquage	4
Véhicule de remplacement	5
Service de conseil	5
Prestations complémentaires à l'étranger	5
Poursuite du voyage	5
Hébergement à l'hôtel	6
Livraison de pièces	6
Rapatriement du véhicule	6
Vol du véhicule	6
Conditions particulières	7
Durée et prolongation de la couverture	7
Durée de la couverture	7
Prolongation de la couverture	7
Intervention F.A.S.T. et SIABIS+ en Belgique	7
Exclusions et limitations	8

PAYS COUVERTS

Lexus Euro Assistance 24 vous couvre dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine*, Bulgarie*, Ceuta, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France et Corse, Gibraltar, Grand-Duché de Luxembourg, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande*, Italie et la Cité du Vatican, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Macédoine*, Malte, Monaco, Monténégro*, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République de Saint-Marin, République Slovaque, République Tchèque, Roumanie*, Royaume-Uni, Serbie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie* (secteur européen), Ukraine, ainsi que les territoires de ces pays situés en Europe.

Les territoires des pays mentionnés qui sont situés en dehors de l'Europe sont expressément exclus.

Lexus Euro Assistance 24 ne vous couvre pas dans les pays en état de guerre, guerre civile, instabilité politique, mouvements nationaux, soulèvements, sujets à des actes de terrorisme, représailles, restrictions à la liberté de circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, tempêtes (grêles, pluies intenses, etc.), fission nucléaire atomique et autres cas de force majeure.

INCIDENTS COUVERTS

Lexus Euro Assistance 24 couvre les véhicules immobilisés. Cela signifie que le véhicule ne peut pas être conduit dans l'un des Pays couverts pour une des causes suivantes :

- **Panne** : toute défaillance ou performance défectueuse du véhicule, y compris, mais sans s'y limiter, la panne de carburant, l'erreur de carburant, la défaillance de la batterie, la crevaison de pneus, les clés perdues ou verrouillées dans le véhicule ;
- **Accident de la route** : tout type d'accident de la circulation, y compris, mais sans s'y limiter, les collisions, le renversement, les chutes, etc. ;
- **Vol** : vol ou tentative de vol du véhicule, lorsqu'il se produit dans l'un des Pays couverts.

Un véhicule qui ne peut pas être utilisé pour cause d'entretien ou de réparation n'est pas considéré comme étant immobilisé.

* Dans ces pays, la qualité des services peut varier en fonction des conditions locales et des événements spécifiques à ces pays.

INDIVIDUS CONCERNÉS

Selon la nature de l'incident, l'utilisateur et/ou les passagers bénéficieront des prestations spécifiées.

L'utilisateur désigne le propriétaire enregistré du véhicule ; le principal utilisateur du véhicule en cas de leasing ; ou toute autre personne conduisant le véhicule avec le consentement du propriétaire enregistré.

Les passagers désignent toute personne transportée dans le véhicule au moment de la panne, dans la limite de la capacité maximale de sièges autorisés par le constructeur, à l'exception des auto-stoppeurs ou passagers payants, au moment de la panne ou de l'accident de la route.

PRESTATIONS

PRESTATIONS DE BASE

Réparation sur place

Touring dépêchera un patrouilleur ou une société de remorquage sur le lieu de la panne ou de l'accident de la route dans les délais les plus courts possibles, et demandera au patrouilleur ou à la société de remorquage de tenter de réparer le véhicule sur place.

Remorquage

Si le véhicule ne peut pas être réparé sur place, Touring organisera le remorquage du véhicule vers un réparateur agréé Lexus. En cas de panne en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, Touring remorquera le véhicule vers le réparateur agréé Lexus au choix. En cas de panne à l'étranger, Touring organisera le remorquage du véhicule vers le réparateur agréé Lexus le plus proche dans le pays où la panne s'est produite. Touring organisera également le transport de l'utilisateur et des passagers jusqu'à l'endroit où le véhicule sera réparé.

Si une remorque ou une caravane est attelée au véhicule concerné par l'incident, ceux-ci seront aussi remorqués. Cependant, les incidents spécifiques à la remorque ou à la caravane ne sont pas couverts par Lexus Euro Assistance 24.

Si le véhicule doit être gardé en lieu sûr en dehors du réseau de réparateurs agréés pendant la nuit en attendant son remorquage vers un réparateur Lexus agréé le prochain jour ouvrable, Touring

organisera l'entreposage et prendra en charge les coûts et les dépenses y afférant. Il reste toutefois de la responsabilité du client de donner son choix du réparateur agréé Lexus dans un délai raisonnable si la panne survient en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

Véhicule de remplacement

Si la réparation suite à la panne ou l'accident de la route dépasse une journée complète, Touring organisera pour l'utilisateur et les passagers, pour une période ne dépassant pas la durée de la réparation et avec un maximum de 5 jours ouvrables, une voiture de remplacement dans la limite des disponibilités locales et des réglementations en vigueur et sous réserve des conditions de location imposées par les compagnies concernant l'âge du conducteur et le permis de conduire. Toutes les dépenses liées à l'utilisation d'un véhicule de remplacement temporaire (y compris, mais sans s'y limiter, le carburant, les frais de péage, les amendes, les franchises pour dommages personnels, la responsabilité personnelle en cas d'accident, etc.) seront à la charge de l'utilisateur. Le véhicule de remplacement sera retourné à l'agence de location d'origine. Touring organisera le transport de l'utilisateur et des passagers vers l'agence de location lors de la prise en charge et lors du retour du véhicule de location.

L'utilisateur devra fournir les informations de sa carte de crédit à la société de location avant de recevoir le véhicule de remplacement. Il doit recevoir une communication claire de la part de la société de location stipulant qu'aucun coût ne sera facturé sur son compte, sauf s'il retourne le véhicule de remplacement sans avoir fait le plein de carburant ou pour des dépenses exceptionnelles comme définies ci-dessus.

Service de conseil

En cas de problème technique (vol du véhicule, perte de cartes de crédit, maladie, etc.), Touring est à votre disposition pour vous fournir des conseils et les solutions possibles.

PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTRANGER

En plus des prestations de base, si la panne ou l'accident de la route survient à l'étranger, si le véhicule est remorqué et qu'il ne peut pas être réparé le jour-même, Touring proposera, au choix de l'utilisateur, soit de poursuivre son voyage, soit d'être hébergé le temps de la réparation.

Poursuite du voyage

Touring organisera le transport de l'utilisateur et des passagers, soit vers la destination initiale de son voyage, soit vers son domicile, tant que la destination initiale ou le domicile se trouvent dans l'un des Pays couverts.

Récupération du véhicule réparé : Si l'utilisateur décide de retourner en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg avant que le véhicule n'ait été réparé par un réparateur Lexus agréé à l'étranger, Touring organisera le transport de l'utilisateur ou de la personne désignée par celui-ci depuis le domicile de l'utilisateur ou depuis la destination finale jusqu'à l'endroit où le véhicule a été réparé. Touring prendra en charge le coût du voyage pour une personne.

Hébergement à l'hôtel

Si les circonstances le nécessitent raisonnablement, Touring organisera, pour la durée de la réparation, avec un maximum de 4 nuits, un hébergement à l'hôtel pour l'utilisateur et les passagers, incluant un petit-déjeuner continental. Les autres dépenses (mini-bar, spa, etc.) sont exclues. Touring organisera également le transport de l'utilisateur et des passagers vers l'hôtel.

Livraison de pièces

Si le véhicule ne peut pas être réparé en raison de l'indisponibilité locale de pièces de rechange essentielles, Touring organisera, avec le consentement de l'utilisateur, la commande de ces pièces et leur livraison à l'endroit où le véhicule doit être réparé. Le coût de ces pièces sera à la charge de l'utilisateur, sauf si ces pièces de rechange sont couvertes par la garantie Lexus applicable au véhicule.

Rapatriement du véhicule

Touring organisera le rapatriement du véhicule chez le réparateur agréé Lexus indiqué par l'utilisateur dans les cas suivants :

- Il est jugé impossible de réparer le véhicule dans les 5 jours suivant l'incident ou ;
- En cas de vol et si le véhicule est retrouvé dans les 30 jours suivant la déclaration à la police.

Si la valeur résiduelle du véhicule est inférieure aux coûts de rapatriement, Touring peut décider de ne pas procéder au rapatriement ou de le faire aux frais de l'utilisateur, en accord avec ce dernier.

Vol du véhicule

En cas de vol du véhicule, Touring organisera le transport de l'utilisateur et des passagers vers son domicile, tant que le domicile se trouve dans l'un des Pays couverts.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

DURÉE ET PROLONGATION DE LA COUVERTURE

Durée de la couverture

Chaque véhicule neuf Lexus importé par Lexus Belgium est couvert par un contrat Lexus Euro Assistance 24. Ce contrat démarre automatiquement le jour de la livraison du véhicule neuf. Le contrat est valable pour une durée de 36 mois.

Prolongation de la couverture

À chaque entretien annuel chez un réparateur Lexus agréé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, le contrat Lexus Euro Assistance 24 est prolongé automatiquement jusqu'au prochain entretien prévu selon le schéma d'entretien du véhicule.

Demandez toujours à recevoir votre certificat Lexus Euro Assistance 24 lors de votre passage à l'entretien.

Le contrat Lexus Euro Assistance 24 est lié au numéro de châssis du véhicule. En cas de revente du véhicule, ce dernier reste couvert jusqu'à la date d'expiration du contrat.

INTERVENTION F.A.S.T. ET SIABIS+ EN BELGIQUE

Si l'utilisateur tombe en panne le long d'une autoroute ou d'une voie assimilée, il doit appeler immédiatement le 101 en cas d'accident et le 112 en cas de panne. La police fera appel au service F.A.S.T. ou SIABIS+ pour transférer le véhicule vers un lieu sûr. L'utilisateur peut ensuite appeler l'assistance routière Lexus Euro Assistance 24 qui remorquera ou réparera le véhicule selon les Prestations précitées dans ce document.

Pour l'intervention F.A.S.T. ou SIABIS+, l'utilisateur recevra une facture qu'il doit payer. Ensuite, il peut demander le remboursement en envoyant un e-mail à customercare@touring.be en indiquant le numéro de châssis du véhicule, la facture F.A.S.T. ou SIABIS+, la preuve de paiement de la facture et son compte IBAN.

EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

Les véhicules dont la masse maximale autorisée excède 3,5 tonnes et les véhicules transformés sans l'agrément du constructeur sont exclus.

Les véhicules de location courte durée, les taxis et les véhicules d'auto-écoles, sont couverts uniquement pour les prestations de dépannage et de remorquage.

Les cas suivants sont explicitement exclus du contrat Lexus Euro Assistance 24 :

- La participation du véhicule à une compétition sportive motorisée, et les essais s'y afférant ;
- La non-observation volontaire des lois d'application dans le pays où l'utilisateur voyage ;
- Si un incident technique se répète sur une courte période en raison de la négligence de l'utilisateur à effectuer les réparations nécessaires, une troisième demande d'intervention pour ce même incident endéans les 3 mois sera refusée. Par exemple, si deux interventions concernent une batterie déchargée et que celle-ci n'est pas remplacée, une troisième intervention pour le même incident sera refusée.

Les dommages éventuels causés aux bagages ou au chargement et les pertes de revenus dues à l'immobilisation du véhicule ne sont pas pris en charge.

Le coût des pièces de rechange et de la main-d'œuvre, les frais de devis, sont à charge de l'utilisateur, excepté s'il s'agit de coûts liés à la garantie Lexus applicable au véhicule.

Les prestations qui n'ont pas été accordées au préalable par Touring ne donneront droit à aucun remboursement ou indemnité a posteriori. N'entrez donc aucune action sans avoir obtenu l'accord préalable de Touring.

Lexus Belgium SA se réserve le droit de retirer le bénéfice de cet engagement en cas d'abus ou de fraude. Dans le doute, la dernière facture d'entretien doit être présentée.

En cas de résiliation anticipée d'un contrat payant, des frais de dossier seront facturés et le remboursement au prorata n'est pas possible.