

# roadcare

## Guide des membres

### Bienvenue à roadcare...

Nous comprenons que la sécurité et la tranquillité d'esprit de votre famille sont essentielles lors des randonnées en voiture. Vous pouvez rouler sans soucis avec votre adhésion individuelle ou familiale qui vous offre de l'assistance routière d'urgence 24 heures sur 24, partout au Canada et aux États-Unis continentaux. Ce guide des membres décrit tous les détails sur les services et les avantages qui vous sont offerts en tant qu'adhérent au programme roadcare version de base ou de luxe. Veuillez le lire attentivement.

### CONTACTEZ-NOUS

Téléphone : **1 844 953-3219**  
Courriel : [calon-roadcare@sykes.com](mailto:calon-roadcare@sykes.com)  
Poste : **roadcare**, C.P 5845,  
London, ON N6A 4T4

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

**roadcare** est un plan personnel qui vous couvre en tant que conducteur de n'importe quel véhicule admissible, à condition que vous soyez la personne au volant quand le service est demandé. Si vous êtes titulaire d'une adhésion familiale, le plan couvre aussi votre conjoint ou conjointe et tout enfant âgé de 16 à 25 ans possédant un permis de conduire et demeurant chez vous. Le nombre maximal de services par année est six (6) et quatre (4) de plus avec une adhésion familiale.

Votre adhésion **roadcare** se renouvellera automatiquement jusqu'à son annulation et une nouvelle carte de membre vous sera envoyée par la poste chaque année aussi longtemps que vous serez membre. Le programme peut être annulé en tout temps et peut être remboursé, calculé prorata compte tenu du temps restant et de l'usage déjà fait du service. Les véhicules dont le poids nominal brut du véhicule (PNBV) dépasse 8 000 lb / 3 600 kg sont couverts.

Tous les établissements de service routier approuvés sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas des employés de **roadcare**. Toute perte ou dommage au véhicule occasionné lors d'un service expédié par **roadcare** est l'entière responsabilité de l'établissement de service et doit être signalé au propriétaire de l'entreprise et à votre propre compagnie d'assurance dans les 24 heures et avant que toute réparation ne soit effectuée.

## CHANGEMENT D'ADDRESSSE

Veuillez nous en aviser immédiatement au 1 844-953-3219.

### COMMENT OBTENIR LE SERVICE

Il vous suffit de composer le 1 844-953-3219, au Canada ou aux États-Unis continentaux, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année.

## SERVICES D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

Les établissements de service approuvés se sont engagés par contrat à fournir des services à un membre selon le type d'adhésion et dans des secteurs désignés. Si le service demandé excède la couverture du programme, ou si un établissement de service doit dépasser leur secteur désigné, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer. Pour obtenir le service, vous devez rester avec votre véhicule.

### Remorquage en cas de panne mécanique

*Limite de remboursement pour service expédié : de base, 20km/50 \$; de luxe, 200km/200 \$.*

En cas de bris mécanique empêchant votre véhicule de fonctionner, **roadcare** aidera avec les frais associé avec le remorquage de votre véhicule de l'endroit où s'est produit le bris mécanique jusqu'au garage conformément aux limites de votre adhésion.

### Services d'assistance routière d'urgence

*Limite de remboursement pour service expédié : de base, 20km/30 \$; de luxe, 200km/100 \$.*

Si vous éprouvez un problème dans l'utilisation de votre véhicule, **roadcare** fera le nécessaire pour aider à reprendre la route conformément aux limites de votre adhésion :

- Survoltage
- Changement de pneu
- Livraison de carburant\*
- Déverrouillage d'urgence

\* Le coût du carburant n'est pas compris avec l'adhésion de base. Avec l'adhésion de luxe, le carburant, jusqu'à 5 litres, est compris.

### Dépannage par treuil/extraction du véhicule enlisé

*Limite de remboursement pour service expédié : de base, 20km/50 \$; de luxe, 200km/200 \$.*

Si votre véhicule prend le fossé ou est enlisé dans la boue ou la neige, **roadcare** fera le nécessaire pour que votre véhicule soit remorqué jusqu'à la route la plus proche. Le véhicule doit être accessible, être à proximité d'une route fréquentée et doit être

capable de reprendre la route après le treuil. Les allées et les terrains de stationnement doivent être dégagés avant que le service ne soit expédié sur les lieux.

### Transportation en cas de panne de bicyclette

*Limite de remboursement pour service expédié : de base, 20km/0 \$; de luxe, 200km/0 \$.*

Si vous éprouvez un problème dans l'utilisation de votre vélo (y compris les types tandems, couchés, tricycles, et électriques), **roadcare** se charge de le faire transporter, dans les limites de votre adhésion, à votre résidence.

## RECOURS AUX SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT NON-APPROUVÉ

Dans le cas peu probable où vous êtes dans l'impossibilité d'appeler l'assistance routière **roadcare** directement ou que **roadcare** se trouve dans l'impossibilité de vous fournir le service nécessaire, vous pouvez utiliser un fournisseur de remorquage non-approuvé et faire la demande de remboursement en suivant les étapes dans la section : « COMMENT EFFECTUER UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT (routière) ».

## REMORQUAGE EN CAS D'ACCIDENT

Un accident de route est une expérience très désagréable et parfois traumatisante. **roadcare** est là pour venir en aide en vous remboursant les frais engagés comme indiqué ci-dessous. Pour avoir droit au remboursement vous devez avoir déclaré l'accident à la police et ne pas être couvert par votre assurance automobile ordinaire. Veuillez contacter votre compagnie d'assurance auto immédiatement après un accident de circulation.

### Remorquage en cas d'accident

*Limite de remboursement : de base, 50 \$; de luxe, 100 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le remorquage de votre véhicule du lieu de l'accident jusqu'au garage de votre choix si l'assurance automobile ne couvre pas ces frais.

### Service d'ambulance

*Limite de remboursement : de base, 50 \$; de luxe, 100 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport en ambulance jusqu'à l'hôpital le plus proche, pour vous et vos passagers, la portion non couverte par votre assurance maladie provinciale.

### Location de véhicule (<80km de domicile)

*Limite de remboursement : de base, 100 \$; de luxe, 200 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour la location d'un véhicule provenant d'une agence de location reconnue en attendant la réparation de votre véhicule suite à un accident de la route. **roadcare** couvre les frais de base de la location à la journée, mais ne s'applique que si votre propre assurance automobile ne couvre pas ces frais.

### Transport d'urgence / hébergement / repas / nécessaires personnels (<80km de domicile)

*Limite de remboursement : de base, 300 \$; de luxe, 500 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport de vos passagers et de vous-même du lieu de l'accident jusqu'à votre destination ou votre domicile, par un transporteur commercial (c'est-à-dire taxi, autobus, train ou avion) OU :

pour l'hébergement et les repas dans les environs du lieu de l'accident, pendant que vous attendez les réparations. Le coût des nécessaires personnels est inclus et s'étend à vous, le conducteur, et vos passagers.

### Retour spécial des passagers

*Limite de remboursement : de base, 100 \$; de luxe, 200 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport commercial de vos passagers à leur domicile si vous êtes impliqué dans un accident de route nécessitant une hospitalisation immédiate.

### Retour sur les lieux des réparations

*Limite de remboursement : de base, 100 \$; de luxe, 200 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport commercial de votre domicile ou de la destination jusqu'à l'endroit où se trouve votre véhicule, sur les lieux des réparations.

### Transport pour membre de la famille

*Limite de remboursement : de base, 100 \$; de luxe, 200 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport commercial d'un membre de famille immédiate pour vous rendre visite à l'hôpital où vous êtes hospitalisé à la suite d'un accident de la route.

*Remarque : Vous n'avez droit au remboursement des frais de Services d'urgence en cas d'accident de la circulation que si le véhicule que vous conduisiez est mis hors d'état de marche à cause d'un accident qui a été signalé à la police.*

*De plus, les frais engagés pour l'obtention d'une copie du rapport de police seront aussi remboursés. Les services d'urgence en cas d'accident de la circulation ne sont remboursés que pour les frais engagés dans les 72 heures suivant l'accident et ne couvrent qu'un seul service de remorquage par accident. Les dépenses sont admissibles lorsqu'elles ne sont pas couvertes par votre propre assurance automobile.*

## ASSISTANCE JURIDIQUE À L'AUTOMOBILISTE

### Consultation juridique

*Limite de remboursement : de base, 50 \$; de luxe, 50 \$.*

Si vous cherchez tout simplement l'avis d'un avocat sur la façon ou le bien-fondé de donner suite à une affaire concernant l'utilisation d'un véhicule, **roadcare** vous assistera en prévoyant le remboursement pour les services d'un avocat qui vous donnera des conseils sur les questions suivantes :

1. Une opinion juridique préliminaire sur toute affaire découlant directement de votre utilisation d'un véhicule.
2. Une interprétation du Code de la route ou de toute autre loi similaire.
3. De l'aide pour négocier le règlement d'une demande d'indemnités intentée contre vous par suite d'un accident de la route dans lequel vous auriez été impliqué pendant que vous conduisiez votre véhicule.
4. Conseils juridiques sur toute situation survenant à la suite de votre transport à bord d'un véhicule de transport public autorisé à transporter des passagers payants.
5. Conseils juridiques sur toute question se rapportant à la vente privée ou à l'achat du véhicule.

### Défense juridique

Si vous êtes inculpé d'une infraction plus grave liée à la conduite d'un véhicule, **roadcare** vous aidera en prévoyant le remboursement pour le coût associés aux services juridiques conformément au barème établi par **roadcare** dans les cas suivants :

1. Pour contester une contravention que vous avez reçue pendant que vous conduisiez le véhicule, en vertu des arrêtés municipaux, du Code de la route ou du Code criminel du Canada.
2. Si vous êtes poursuivi en justice devant un tribunal civil pour dommages et intérêts, à condition que cette poursuite ait rapport avec votre conduite d'un véhicule assuré.
3. Défense contre les inculpations de négligence ou à une accusation de négligence criminelle ayant causé la mort.
4. Si, en vous déplaçant à pied ou à bicyclette, vous êtes blessé dans une collision avec un véhicule à moteur ou un véhicule de transport public quelconque, **roadcare** vous remboursera les frais judiciaires engagés pour obtenir des dommages-intérêts de la partie responsable.

Appels

**roadcare** vous aidera à couvrir les frais de services juridiques supplémentaires si, selon l'avis de votre avocat et de **roadcare**, un appel devait être interjeté dans le cas d'une condamnation se rapportant à l'une des infractions couvertes à la rubrique « Défense judiciaire » et si les indemnités en cas d'appel sont remboursables conformément au barème des frais juridiques que **roadcare** a établi.

Représentation par avocat dans une enquête

*Limite de remboursement : de base, 100 \$; de luxe, 300 \$.*

Si le véhicule que vous conduisez est impliqué dans un accident qui a provoqué le décès d'une personne, **roadcare** vous prévoit le remboursement des honoraires d'un avocat pour vous représenter à l'enquête.

Avertissement : Les remboursements ne s'appliquent qu'aux honoraires d'avocat et non aux coûts d'enquête, les indemnités versées aux témoins, les frais de justice, les frais de jugement, les amendes, les pénalités, les dommages-intérêts ou les montants que vous avez été condamné à payer, ou encore toute autre obligation qui vous incombe.

Service de recours - automobile et voyage

*Limite de remboursement : de base, 50 \$; de luxe, 50 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais de consultation d'un avocat pour vous aider à obtenir la satisfaction d'un constructeur de voitures, d'un concessionnaire, d'un garage, d'une agence de voyages, d'un service de messagerie, d'une compagnie de transport aérien, ou dans toute situation concernant votre automobile ou un voyage.

COMMENT EFFECTUER UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT (légale)

1. Pour avoir droit aux services juridiques pour automobilistes, vous devez communiquer avec **roadcare** sur réception d'une sommation (s'il y a lieu) et avant de retenir les services d'un avocat. Le montant du remboursement des frais juridiques prévus dans le cadre des avantages Défense juridique varie selon le cas. Vous apprendrez le montant du remboursement auquel vous avez le droit une fois que vous avez communiqué avec **roadcare**.
2. Après le procès, envoyez un rapport détaillé de l'avocat couvrant les mesures qui auront été prises et le résultat du procès. Assurez-vous d'indiquer votre numéro de membre, votre nom et votre adresse (postale ou courriel).

*Remarque : Les services d'assistance juridique à l'automobiliste ne sont pas fournis dans le cas d'accusations découlant de la consommation d'alcool et/ou de drogue, ni lorsque l'alcool et/ou les drogues sont un facteur ayant contribué à tout autre problème d'ordre juridique.*

PLANIFICATION PERSONNALISÉE DE VOYAGE EN VOITURE

Les spécialistes en planification de voyages **roadcare** peuvent vous aider à rendre vos prochaines vacances en voiture des plus agréables. Sans frais supplémentaires, ces spécialistes vous fourniront un itinéraire personnalisé, informatisé avec des cartes détaillées avec itinéraires surlignés et avec renseignements sur les sites de camping.

Afin de recevoir cette documentation à temps pour pouvoir la passer en revue avant votre voyage, veuillez formuler vos demandes au moins trois (3) semaines avant votre départ. Nos spécialistes en planification de voyages sont à votre disposition de 9 h à 17 h (HNE), du lundi au vendredi.

AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES POUR LES MEMBRES DE LUXE

En tant que membre de luxe de **roadcare** vous recevrez aussi les avantages suivants :

- Services de proximité au domicile
- Assistance en cas d'interruption de voyage
- Services en cas d'intempéries
- Services d'urgence supplémentaires

Services de proximité au domicile (<80k de la maison)

*Limite de remboursement : de luxe, 100 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement de frais engagés pour la location d'un véhicule provenant d'une agence de location reconnue en attendant la réparation de votre véhicule suite à une panne mécanique. **roadcare** couvre les frais de base de la location à la journée et les taxes.

ASSISTANCE EN CAS D'INTERRUPTION DE VOYAGE

En cas de bris mécanique, **roadcare** vous remboursera pour les dépenses d'urgence décrites ci-dessous si le véhicule que vous conduisez vous immobilise à plus de 80 kilomètres de votre

domicile, est incapable de reprendre la route, et a été remorqué de l'endroit où s'est produit le bris mécanique au garage le plus près.

Les services d'urgence en cas de bris mécanique ne sont remboursés que pour les frais engagés dans les 72 heures suivant le bris mécanique.

Transportation d'urgence / hébergement / repas

*Limite de remboursement : de luxe, 250 \$.*

**roadcare** prévoit le remboursement des frais engagés pour le transport de vos passagers et de vous-même du lieu de la panne jusqu'à votre destination ou votre domicile, par un transporteur commercial (c'est-à-dire taxi, autobus, train ou avion)

OU :

Pour l'hébergement et les repas dans les environs de l'endroit où s'est produit le bris mécanique, pendant que vous attendez les réparations. Le coût des nécessaires personnels est inclus et s'étend à vous, le conducteur, et vos passagers.

SERVICES EN CAS D'INTEMPÉRIES

Si vous vous trouvez sur la route dans des conditions routières dangereuses à cause d'intempéries vous immobilisant à plus de 80 kilomètres de votre domicile, vous aurez droit aux avantages suivants, non couverts par une autre police d'assurance auto.

Les conditions météorologiques dangereuses comprennent la neige, la grêle, la glace, le brouillard, un feu de forêt, une avalanche, une tornade, un ouragan ou un glissement de terrain causant des fermetures de routes.

Seules les dépenses 24 heures suivant la conduite sur des routes devenues dangereuses seront remboursées. Veuillez donner les détails des conditions météorologiques qui vous ont empêché de voyager et fournir une confirmation de ces conditions (par exemple, article de journal, rapport de police, etc.).

Transportation d'urgence / hébergement / repas

*Limite de remboursement : de luxe, 200 \$.*

**roadcare** prendra en considération le remboursement des frais d'hébergement et de repas pour vous et vos passagers si les conditions routières dangereuses vous empêchent de poursuivre votre voyage.

Communication d'urgence

*Limite de remboursement : de luxe, 50 \$.*

**roadcare** prendra en considération une demande de remboursement pour les frais d'un appel à un membre de la famille, fait d'une chambre d'hôtel et mentionné sur votre facture, pour les aviser de votre situation.

Articles personnels de première nécessité

*Limite de remboursement : de luxe, 50 \$.*

**roadcare** prendra en considération le remboursement des coûts d'articles de première nécessité achetés lors de votre hébergement dans les environs de l'endroit où s'est produit le bris mécanique.

SERVICES D'URGENCE SUPPLÉMENTAIRES

Frais hospitaliers non médicaux supplémentaires

*Limite de remboursement : de luxe, 150 \$.*

Advenant votre hospitalisation pour deux nuits immédiatement après un accident admissible, **roadcare** prendra en considération une demande pour le remboursement des frais non-médicaux, tels les frais de transport commercial, afin de permettre à un membre de votre famille immédiate de venir vous rendre visite, les coûts des services de garde ou les frais de convalescence.

Opération de sauvetage d'urgence

*Limite de remboursement : de luxe, 400 \$.*

**roadcare** prendra en considération votre demande de remboursement du coût des mesures d'urgence tels les services de secours si vous et vos passagers êtes coincés ou échoués loin d'un endroit de sécurité nécessitant une opération de secours. Cette indemnité s'applique à vous personnellement et à vos passagers, et non pas au véhicule que vous conduisiez au moment de votre immobilisation.

COMMENT EFFECTUER UNE DEMANDE DE REMBOURSEMENT (routière)

1. Mettre à la poste ou envoyer par courriel tous les reçus et tous les rapports à **roadcare** dans les 30 jours suivant la date de l'incident.
2. Inclure un sommaire détaillé du bris mécanique ou de l'accident. Assurez-vous que votre nom, votre adresse et votre numéro de compte sont indiqués clairement.

3. Inclure toute documentation nécessaire;
- Reçus détaillés
- Service d'assistance routière
- Hébergement
- Repas
- Nécessaires personnels
- Transportation commerciale
- Les demandes de remboursement pour remorquage en cas de panne doivent être accompagnées d'une facture de réparation détaillée.
- Rapport de police si une réclamation liée à un accident est prévue.
- Lettre de votre compagnie d'assurance confirmant les dépenses qui ne sont pas couvertes par la police d'assurance si une réclamation liée à un accident est prévue.
- Détails des conditions météorologiques qui vous ont empêché de voyager et une confirmation de ces conditions (par exemple, article de journal, rapport de police, etc.).
4. Sur réception et confirmation de ces renseignements et approbation de votre demande de remboursement, le **roadcare** vous enverra un chèque du montant du remboursement, jusqu'à la limite stipulée dans le présent guide. Les remboursements sont payés en fonds canadiens.

Gardez une photocopie de tous les reçus pour vos dossiers personnels. Mettre à la poste l'original de vos reçus. **roadcare** se réserve le droit de refuser les demandes de remboursement présentées plus de trente (30) jours après la date des services, ou qui ne sont pas conformes aux conditions du présent guide.

Les services décrits dans les présentes ne couvrent pas les demandes de remboursement résultant directement ou indirectement, en tout ou en partie, d'une guerre, d'une émeute, d'une inondation, d'une invasion, d'une insurrection ou d'un mouvement populaire, ni lorsque le véhicule que vous conduisez est utilisé par des forces militaires ou policières. **roadcare** se réserve le droit d'annuler ou de suspendre votre adhésion en tout temps sans préavis, pour une raison quelconque, y compris si, à son avis, le membre fait un usage abusif ou excessif des services offerts par l'adhésion.

LES AVANTAGES NE SERONT PAS ACCORDÉS :

- lorsqu'il y a une indication au moment de l'accident ou incident que vous étiez sous l'effet de l'alcool ou de narcotiques, que vous ne déteniez pas de permis de conduire valide, ou que votre permis était suspendu.
- si le véhicule n'est pas immatriculé, n'est pas enregistré, ou n'est pas couvert par une assurance automobile de responsabilité civile et dommages matériels.
- au cas où les frais seraient attribués à un accident de la circulation ou à un incident qui s'est produit alors lorsque le membre commet ou tente de commettre un acte criminel au volant de son véhicule.

VOUS DEVEZ SAVOIR QUE VOTRE PROTECTION NE S'APPLIQUE PAS :

- au coût des pièces, des réparations, de la main-d'œuvre, de l'équipement de service supplémentaire, de l'entreposage ou de la mise en fourrière;
- véhicules non immatriculés ou non assurés;
- à un deuxième remorquage ou à plus d'un appel de service pour le même problème mécanique;
- aux véhicules qui se trouvent dans un secteur où il n'y a pas normalement de circulation (ou sur des chemins non entretenus);
- aux véhicules sur des chemins de campagne, forestiers, et sur les routes saisonnières;
- si une personne non autorisée, qui n'est pas un membre, conduit votre véhicule.

Les services de **roadcare** sont offerts par :  
Groupe de Services D'assistance  
London, Ontario

**CONTACTEZ-NOUS**

Téléphone : **1 844 953-3219**

Courriel : [calon-roadcare@sykes.com](mailto:calon-roadcare@sykes.com)

Poste : **roadcare**, C.P 5845,  
London, ON N6A 4T4