



## **PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE DE NAPA**

Le programme d'assistance routière de NAPA (« programme ») est offert uniquement par les ateliers ou centres de services autorisés affichant la bannière NAPA AUTOPRO ou NAPA AutoCare (« centre de services NAPA ») au Canada seulement. Le programme est offert aux propriétaires de véhicules immatriculés admissibles qui sont des clients réguliers d'un centre de services NAPA autorisé participant. Le prix de détail suggéré du programme est au plus de 19,99 \$; toutefois, un centre de services NAPA peut l'offrir à prix moindre. La participation au programme est assujettie aux modalités, aux exclusions, aux restrictions et aux limites indiquées ci-dessous.

### **Comment fonctionne le programme d'assistance**

**Félicitations! Une fois votre véhicule inscrit par votre centre de services NAPA, vous serez couvert par le programme d'assistance routière pour une période pouvant aller jusqu'à 6 mois!**

***POUR ACCÉDER EN TOUT TEMPS AUX SERVICES DU PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE DE NAPA, COMPOSEZ LE 1 866 438-6272.***

**Les services inclus sont :**

#### **Remorquage**

- Si votre véhicule se trouve à 40 km ou moins de votre centre de services NAPA d'origine, il y sera remorqué OU, s'il n'y a pas de centres de services NAPA autorisés dans un rayon de 40 km, il sera remorqué à un autre atelier de réparation générale autorisé ou au concessionnaire du fabricant du véhicule le plus près.

#### **Recharge de batterie**

- Batterie à plat? Pas de problème! Un survoltage vous tirera d'affaire!

#### **Déverrouillage des portières**

- Vous avez oublié vos clés dans la voiture? Nous déverrouillerons vos portières! (Remplacement des clés non inclus)

#### **Livraison de carburant**

- Panne d'essence? Nous pouvons vous livrer jusqu'à 10 litres de carburant! (Coût du carburant et des autres fluides non inclus. Voir ci-dessous.)



## Remplacement d'un pneu crevé

- Vous êtes arrêté sur l'accotement à cause d'une crevaison?
  - Nous ferons le remplacement pour vous!

## QUE FAIRE SI VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ROUTIÈRE :

- Vous pouvez téléphoner au numéro sans frais en tout temps. Toutefois, l'accès aux services du programme d'assistance routière sans frais **entre en vigueur 5 jours (120 heures) suivant l'inscription de votre véhicule par votre centre de services NAPA.**

**Vous devez téléphoner au 1 866 438-6272.** Nos téléphonistes vous transféreront à Club Auto Roadside Service Ltd., notre fournisseur d'assistance routière, qui prendra les arrangements avec vous.

## Qu'arrive-t-il si mon centre de services NAPA n'a pas activé la couverture de mon véhicule?

Si le centre de services NAPA qui vous a offert la couverture a omis d'inscrire adéquatement votre véhicule ou d'en compléter l'inscription, OU si votre véhicule n'est pas admissible à la couverture en vertu du programme ou que l'inscription de votre véhicule ne peut être localisée dans les dossiers, **les services du programme d'assistance routière ne vous seront pas refusés; toutefois**, vous devrez *peut-être* payer directement le fournisseur de services d'assistance routière qui se rendra sur les lieux, puis demander un remboursement au centre de services NAPA qui vous a offert le programme d'assistance routière. Pour obtenir un remboursement, si vous y êtes admissible, la facture originale du service d'assistance routière fourni devra dans tous les cas être présentée au centre de services NAPA qui vous a offert ce programme d'assistance routière. Sur présentation de la facture originale et après vérification (à l'entière discrétion du centre de services NAPA) que le service d'assistance routière vous a bien été rendu, le centre de services NAPA vous remboursera les frais encourus jusqu'à concurrence de 75 \$ pour la première demande d'assistance routière seulement, à moins d'entente contraire entre vous et votre centre de services NAPA.

## Est-ce que ce programme me couvre ou couvre mon véhicule?

C'est votre véhicule qui est couvert pour les services, et non vous. Peu importe la personne qui conduit, les services d'assistance routière sont destinés au véhicule inscrit dans les dossiers.

## Est-ce que mon véhicule est admissible?

Les véhicules de tourisme et les camions légers utilisés pour se déplacer quotidiennement dont le poids nominal brut n'excède pas 3 600 kg sont admissibles. Les véhicules commerciaux et de parcs, les véhicules lourds, les motocyclettes et les véhicules récréatifs, agricoles, de course ou hors route ne sont pas admissibles. **Remarque** : Des frais additionnels peuvent être facturés dans le cas de véhicules modifiés (par ex. suspension originale abaissée ou surélevée, ajout de déflecteurs du marché des pièces de rechange, etc.) qui nécessitent de l'équipement spécial pour la fourniture des services d'assistance routière en vertu de ce programme.



## **Va-t-on me confirmer que mon inscription a été acceptée?**

Si vous avez fourni votre adresse courriel à votre centre de services NAPA, vous recevrez une confirmation. Une fois que votre centre de services NAPA aura complété votre inscription (et inscrit votre adresse courriel), un courriel de confirmation vous sera directement envoyé.

## **Quand ma couverture commence-t-elle et quand prend-elle fin?**

La période de couverture commence **5 jours (120 heures)** après la date à laquelle votre centre de services NAPA a complété votre inscription. Elle prend fin après six (6) mois complets consécutifs ou après trois (3) demandes séparées à l'intérieur de la période de six (6) mois – selon la première éventualité.

## **À quelle fréquence puis-je utiliser les services?**

Vous pouvez faire jusqu'à trois (3) demandes d'assistance routière durant la période de couverture de six (6) mois.

## **Dois-je payer pour obtenir ces services ou la couverture en vertu de ce programme?**

### **Seulement dans les cas suivants :**

- Votre véhicule n'est pas admissible en vertu des modalités de ce programme.
- Votre centre de services NAPA vous a offert cette couverture, mais a omis d'inscrire adéquatement votre véhicule.
- Le coût de tout carburant ou fluide livré, ou de remplacement des clés.
- Vous demandez un remorquage excédant 40 km.
  - Le coût du kilométrage supplémentaire (au-delà de 40 km) varie d'une province à l'autre, mais ne sera en aucun temps supérieur à 3,50 \$ par kilomètre.

Si jamais les frais facturés sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus, NAPA remboursera la différence sur présentation d'une preuve suffisante.

## **Quel est le secteur couvert?**

Les services du programme d'assistance routière de NAPA sont offerts en tout temps et partout en Amérique du Nord, à l'exception du Nunavut et d'Hawaii.

## **À quelles fins utilisez-vous les renseignements que je fournis au centre de services NAPA?**

Les renseignements recueillis lors du processus d'inscription serviront exclusivement à l'adhésion au programme et à la validation de votre couverture, et uniquement pour l'envoi de services d'assistance routière à votre demande. Pour connaître toutes les modalités de la politique de confidentialité de NAPA, rendez-vous au [www.napacanada.com](http://www.napacanada.com).



## Exclusions, restrictions et limites en matière de responsabilité et de services

Le programme d'assistance routière de NAPA est offert ou vendu uniquement par un centre de services autorisé participant qui affiche la bannière NAPA AUTOPRO ou NAPA AutoCare au Canada. Le programme couvre uniquement les consommateurs inscrits à l'avance par leur centre de services NAPA. Si votre centre de services NAPA a omis d'inscrire adéquatement votre véhicule pour activer votre couverture avant tout appel de service, ou que votre période de couverture n'est pas encore en vigueur ou que votre véhicule n'est pas admissible, **les services du programme d'assistance routière ne vous seront pas refusés**; toutefois, vous devrez *peut-être* payer directement le fournisseur d'assistance routière qui se rendra sur les lieux, puis demander un remboursement au centre de services NAPA qui vous a offert ce programme.

UAP inc./NAPA Canada et Matthew Scott Data Marketing Solutions, à titre d'administrateurs du programme, n'acceptent aucune responsabilité pour les services fournis, y compris pour les coûts indirects ou consécutifs, pour le remboursement des services fournis à un consommateur ou pour le véhicule d'un consommateur qui n'est pas admissible à la couverture du programme ou qui n'a pas été inscrit adéquatement par le centre de services NAPA au moins 5 jours (120 heures) avant la demande de service. Tous les services sont fournis par Club Auto Roadside Services Ltd. et sont offerts dans la plupart des régions de l'Amérique du Nord continentale, à l'exception du Nunavut et d'Hawaii.

### **Plus précisément, les services offerts en vertu du programme d'assistance routière de NAPA sont assujettis aux exclusions, limites ou modalités suivantes :**

- Le dépannage à l'aide d'un treuil, les sorties de fossé et la récupération d'un véhicule accidenté ne sont pas couverts.
- Les véhicules commerciaux, les véhicules de plus de 3 600 kg (poids nominal brut) et les véhicules récréatifs, agricoles, de course ou hors route ne sont pas admissibles.
- Le remplacement d'un pneu crevé est effectué uniquement si le véhicule est muni d'une roue de secours conçue spécialement pour le véhicule et dont le pneu est déjà monté sur la jante. Les véhicules à essieu à roues jumelées ne sont pas couverts.
- Dans le cas du remorquage d'un véhicule modifié, des frais additionnels peuvent être facturés pour les services d'une dépanneuse à plateau ou pour tout autre service spécial nécessaire.
- Limite de trois (3) demandes d'assistance durant la période de couverture de six (6) mois qui commence 5 jours (120 heures) après l'inscription du véhicule par le centre de services NAPA.
- Le remorquage est limité à 40 km du lieu de la panne. Si le véhicule se trouve à 40 km ou moins de le centre de services NAPA d'origine qui a fait l'inscription au programme d'assistance routière, il y sera remorqué. Si le centre de services NAPA ayant fait l'inscription se trouve à l'extérieur d'un rayon de 40 km, le véhicule sera remorqué au centre de services NAPA autorisé le plus près, si possible, ou à l'atelier de réparation générale autorisé ou au concessionnaire du fabricant du véhicule le plus près.
- Des frais associés au kilométrage supplémentaire seront facturés si le conducteur demande que son véhicule soit remorqué à plus de 40 km du lieu de la panne. Si le centre de services NAPA le plus près autorisé en vertu de la garantie est à plus de 40 km du véhicule en panne, NAPA se réserve le droit de faire remorquer le véhicule à l'atelier de réparation générale autorisé ou au concessionnaire du fabricant du véhicule le plus près.
  - Le coût associé au kilométrage supplémentaire varie d'une province à l'autre, et est laissé à la discrétion du fournisseur de services sur les lieux.

- Le service n'inclut pas le coût des fluides et du carburant, ni celui du remplacement des clés.
  - Le coût par litre du carburant à indice d'octane ordinaire livré ne sera en aucun temps plus de 5 % supérieur à celui de l'essence ordinaire affiché dans la région immédiate du lieu d'assistance. Si jamais les frais facturés sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus, NAPA remboursera la différence sur présentation d'une preuve suffisante.
- Sont exclus le transport du conducteur et des passagers à partir du véhicule en panne ou vers celui-ci et le transport de ces personnes une fois que le service a été offert.
- L'acceptation de rendez-vous pour les appels de service est exclue.
- Le coût des pièces, les frais de main-d'œuvre et les dépenses indirectes ou consécutives liés à la réparation du véhicule ne sont en aucun cas couverts, À MOINS que le coût des pièces ou des réparations soit admissible à la couverture de la garantie nationale limitée Tranquillité d'esprit de NAPA. Pour consulter les modalités, y compris les règles d'admissibilité à la garantie nationale limitée Tranquillité d'esprit de NAPA, rendez-vous au [www.napaautopro.com](http://www.napaautopro.com) ou [www.napaautocare.ca](http://www.napaautocare.ca), ou téléphonez sans frais au numéro 1 866 438-6272, du lundi au vendredi de 8 h à 20 h, heure de l'Est.
- Le remorquage d'un véhicule abandonné ou sans plaque d'immatriculation, de même que le remorquage d'un véhicule vers une cour de récupération sont exclus.
- Tous les frais associés à la saisie et à l'entreposage du véhicule sont exclus.
- Le service sur un véhicule se trouvant dans un secteur non prévu pour les véhicules ou non carrossable (p. ex., chemin récréatif privé, sentier boueux, allée ou plage) n'est pas couvert.
- Le service sur un véhicule situé dans une zone enneigée (le préposé ne pellettera pas de neige pour accéder au véhicule ni n'offrira de service sur un véhicule se trouvant dans une entrée non déneigée) n'est pas couvert.
- Si NAPA juge, à son entière discrétion, qu'un consommateur abuse du service d'assistance ou en fait une utilisation autre que celle visant l'obtention de services d'assistance routière, elle peut automatiquement annuler sa couverture.
- Des demandes d'assistance répétées pour un véhicule qui, selon NAPA, nécessite de l'entretien ou des réparations sont exclues.
- Des délais peuvent quelquefois survenir en raison d'une forte demande d'assistance. En de telles circonstances, NAPA se réserve le droit de remorquer d'abord le véhicule à l'atelier de réparation/centre de services le plus près. Une fois que la période de forte demande est passée, le véhicule sera remorqué au centre de services NAPA qui a fait l'inscription au programme ou au centre de services NAPA autorisé le plus près; dans un tel cas, les remorquages seront traités comme une seule demande de service. Si le véhicule se trouve dans un endroit sûr, comme un garage privé ou public, une entrée, etc., NAPA se réserve le droit de fournir le service d'assistance une fois la période de forte demande de service terminée. NAPA rendra le service d'assistance au véhicule admissible dès que possible et, peu importe les circonstances, jamais plus de 2 jours après la demande d'assistance.

NAPA se réserve le droit d'annuler ou de modifier le programme en tout temps et sans préavis; toutefois, les clients ayant été inscrits au service avant la date ou l'avis d'annulation pourront continuer de bénéficier de la couverture pour le reste de leur période de couverture ayant commencé 5 jours (120 heures) après la date d'activation par le centre de services NAPA.