



## PROGRAMME D'ASSISTANCE ROUTIÈRE DE NAPA

Le Programme d'assistance routière de NAPA (le « programme ») est offert uniquement par les ateliers autorisés affichant la bannière NAPA AUTOPRO ou NAPA AutoCare (« ateliers NAPA ») au Canada. Le programme est offert aux propriétaires de véhicules immatriculés admissibles qui sont des clients réguliers d'un atelier NAPA autorisé participant. Le prix de détail suggéré du programme est au plus de 29,99 \$; toutefois, l'atelier 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.

## Fonctionnement

**Félicitations! Une fois votre véhicule inscrit par votre atelier NAPA, vous serez couvert par le service d'assistance routière pour une période pouvant aller jusqu'à six (6) mois!**

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

**Voici les services offerts :**

### Remorquage

- Si votre véhicule se trouve à 40 km ou moins de votre atelier NAPA d'origine, il y sera remorqué OU, s'il n'y a pas d'atelier autorisé 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.

### Démarrage de secours

- Batterie à plat? Pas de problème! Un démarrage de secours fera l'affaire!

### Déverrouillage

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

### Livraison de liquides

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

### Remplacement d'un pneu crevé

- En panne 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 d'assistance routière sans frais **entre en vigueur 5 jours (120 heures) suivant l'inscription de votre véhicule par votre atelier NAPA.**

**Vous devez téléphoner au 1 866 438-6272.** Nos téléphonistes vous transféreront à Xperigo, notre fournisseur d'assistance routière, et vous prendrez avec eux les dispositions voulues pour obtenir de l'aide. Si vous appelez en dehors des heures normales d'ouverture (entre 8 h et 20 h, HE), demeurez en ligne et suivez les instructions pour communiquer directement avec notre fournisseur d'assistance routière, en appuyant sur le 2 après notre message enregistré.

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

Si l'atelier qui vous a offert la couverture a omis d'inscrire adéquatement votre véhicule ou d'en compléter l'inscription, si votre véhicule n'est pas admissible à la couverture en vertu du programme OU si nous n'arrivons pas à trouver le dossier d'inscription de votre véhicule, **les services d'assistance routière ne vous seront pas refusés.** Toutefois, vous *pourriez* devoir payer directement le fournisseur de services d'assistance routière qui se rendra sur les lieux, puis demander un remboursement à l'atelier NAPA qui vous a offert le programme d'assistance. Pour obtenir un remboursement, la facture originale du service d'assistance fourni devra dans tous les cas être présentée à l'atelier NAPA qui vous a offert ce programme d'assistance. Sur présentation de la facture originale et après vérification (à l'entière discrétion de l'atelier NAPA) que le service d'assistance vous a bien été rendu, l'atelier NAPA vous remboursera les frais encourus jusqu'à concurrence de 100 \$ pour la première demande d'assistance seulement, à moins d'entente contraire entre vous et votre atelier NAPA.

## **Est-ce que le service 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, de parc et lourds (y compris les camions de 2 500 kg ou 3/4 tonne et de 3 500 kg ou 1 tonne et plus), les motocyclettes et les véhicules récréatifs, agricoles, de course et hors route ne sont pas admissibles.

**Remarque :** Des frais supplémentaires peuvent être facturés dans le cas de véhicules modifiés (p. ex. suspension originale abaissée ou surélevée, ajout de déflecteurs de rechange, etc.) qui nécessitent de l'équipement spécial pour la fourniture des services d'assistance 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 atelier NAPA, vous recevrez une confirmation. Une fois que votre atelier NAPA aura effectué votre inscription et consigné votre adresse courriel, un courriel de confirmation vous sera directement envoyé.

## **Quand ma couverture commencera-t-elle et prendra-t-elle fin?**

Votre période de couverture commence **5 jours (120 heures)** après la date à laquelle votre atelier 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 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 atelier NAPA vous a offert cette couverture, mais a omis d'inscrire adéquatement votre véhicule.
- Le service n'inclut pas le coût des liquides et du carburant, ni du remplacement des clés.
- Vous demandez un remorquage excédant 40 km.

## **Le coût associé au kilométrage supplémentaire (excédant 40 km) varie d'une province à l'autre, et est laissé à la discrétion du fournisseur de services sur les lieux, ou est déterminé en fonction des taux établis et affichés publiquement. Quel est le secteur couvert?**

Le Programme d'assistance routière de NAPA est offert 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 à l'atelier 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 atelier 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 atelier NAPA. Si votre atelier de service 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 d'assistance routière ne vous seront pas refusés**; toutefois, vous *pourriez* devoir payer directement à l'avance le fournisseur d'assistance routière qui se rendra sur les lieux pour ses services, puis demander un remboursement à l'atelier de service 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 l'atelier de service au moins 5 jours (120 heures) avant la demande de service. Tous les services d'assistance routière sont fournis par Xperigo, une division de Club Auto Roadside Services Ltd., et sont offerts partout en Amérique du Nord, sauf au Nunavut et à 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 et de parc et/ou les véhicules de plus de 3 600 kg (qui incluent les camions de 2 500 kg ou 3/4 tonne et de 3 500 kg ou 1 tonne et plus) et les véhicules récréatifs, agricoles, de course et 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 supplémentaires 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 l'atelier de service NAPA.
- Le remorquage est limité à 40 km du lieu de la panne. Si le véhicule se trouve à 40 km ou moins de l'atelier NAPA d'origine qui a fait l'inscription au service d'assistance routière, il y sera remorqué. Si l'atelier NAPA ayant fait l'inscription se trouve à l'extérieur d'un rayon de 40 km, le véhicule sera remorqué à l'atelier autorisé NAPA 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 l'atelier 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 liquides et du carburant, ni du remplacement des clés.



- Le coût du carburant ordinaire ne sera en aucun temps supérieur à 5 % de plus que le prix de détail de l'essence à indice d'octane ordinaire affiché. Si jamais les frais facturés sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus, NAPA remboursera la différence sur présentation d'une preuve suffisante.
- Le transport du conducteur et des passagers du véhicule en panne vers le véhicule en panne ou à partir de celui-ci ou le transport de ces personnes une fois que le service a été offert n'est pas couvert.
- 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 limitée nationale Tranquillité d'esprit de NAPA. Pour consulter les modalités, y compris les règles d'admissibilité à la garantie limitée nationale Tranquillité d'esprit de NAPA, rendez-vous au [www.napaautopro.com](http://www.napaautopro.com) ou [www.napaautocare.com](http://www.napaautocare.com), 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 n'est pas couvert (le préposé ne pellettera pas de neige pour accéder au véhicule et n'offrira pas de service sur un véhicule se trouvant dans une entrée non déneigée).
- 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.
- Les 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/au centre de service le plus près. Une fois que la période de forte demande est passée, le véhicule sera remorqué à l'atelier NAPA qui a fait l'inscription au programme ou à l'atelier autorisé NAPA 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 services 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 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 l'atelier NAPA.