

# Assistance

Votre mobilité est notre priorité



## 1. Votre assistance, notre garantie de mobilité

### 1.1. En pratique

Vous êtes victime d'une panne ou d'une crevaison ? Votre véhicule est immobilisé à la suite d'un accident de circulation avec dommages matériels ? Votre véhicule a été endommagé à la suite d'un incendie ou d'un acte de vandalisme ? On vous a volé votre véhicule ou ses plaques d'immatriculation ?

**Vous n'avez qu'une seule chose à faire :**

Contacter notre **assistance**, 7j/7 et 24h/24

En Belgique ou à l'étranger au :

**+32 2 895 06 09**

Afin de faciliter votre prise en charge, assurez-vous d'avoir les informations suivantes à portée de main :

- Numéro d'immatriculation
- Description de l'endroit précis où vous vous situez
- Description du problème
- Numéro de téléphone où l'on peut vous contacter

Avant d'appeler l'assistance, veuillez à d'abord remplir vous-même les formalités suivantes :

- **En cas d'accident**, vous complétez le formulaire européen de déclaration d'accident et vous le faites signer par l'autre partie. S'il y a des blessés, si l'autre conducteur a commis un délit de fuite ou si l'autre partie refuse de signer le formulaire, avertissez toujours la police au numéro d'urgence 112.
- **En cas de vol ou de tentative de vol**, faites dresser un procès-verbal par la police. À l'étranger, vous devez faire une déclaration auprès des autorités locales et, dès votre retour en Belgique, vous faites immédiatement dresser un procès-verbal par la police.

Veuillez transmettre le formulaire de déclaration d'accident ou le procès-verbal dressé par la police à la compagnie d'assurance AIOI par mail à l'adresse suivante dans les plus brefs délais : [info@aioinissaydowa.eu](mailto:info@aioinissaydowa.eu), ainsi qu'une copie à [accident@kinto-mobility.be](mailto:accident@kinto-mobility.be), afin qu'elle soit immédiatement informée des dommages subis par la voiture.

## 2. Assistance en Belgique (si prévue dans le contrat)

### 2.1. Dépannage sur place

En cas d'immobilisation, l'assistance envoie un technicien sur place afin de réparer le véhicule immobilisé. S'il est possible de réparer le véhicule de manière définitive, le technicien effectuera une réparation provisoire pour au moins 24 heures, afin que vous puissiez poursuivre vos activités de la journée.

### 2.2. Remorquage

S'il est impossible d'effectuer une réparation définitive ou provisoire, l'assistance se chargera d'acheminer le véhicule immobilisé vers un garage / atelier de carrosserie / centrale de pneus agréés Toyota/Lexus.

### 2.3. Véhicule de remplacement

- Si le véhicule immobilisé est remorqué suite à une panne technique ou mécanique ou suite à un vol des plaques d'immatriculation officielles, l'assistance met un véhicule de remplacement (cat.A) à disposition pour la durée de la réparation, avec un maximum de 3 jours ouvrables.  
Si vous avez opté pour le service additionnel 'Véhicule de remplacement' dans votre contrat de leasing, la prolongation de celui-ci après 3 jours ouvrables est possible, après accord de KINTO Belgium.
- En cas de vol ou d'accident entraînant une immobilisation du véhicule, l'assistance met un véhicule de remplacement (cat.A) à disposition pour la durée de la réparation, avec un maximum de 30 jours successifs.
- Si un véhicule de remplacement est mis à disposition, le bénéficiaire sera déposé par l'assistance au point de mise à disposition du véhicule de remplacement (Agence Rent A Car). De plus, tout véhicule de remplacement devra être restitué auprès de l'agence désignée par l'assistance (Agence Rent A Car).

### 3. Assistance à l'étranger (si prévue dans le contrat)

#### 3.1. Couverture

L'assistance est valable dans tous les pays qui sont mentionnés ci-dessous :

Allemagne, Andorre, Autriche, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Suisse, Croatie, Danemark (Iles Féroé), Espagne, Estonie, Finlande, France (Métropole), Gibraltar, Grèce, Vatican, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Kosovo, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Grand-Duché de Luxembourg, Macédoine du Nord, Malte, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Tchéquie, Turquie (partie occidentale) Roumanie, Royaume-Uni, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Exclusions** : Albanie, Azerbaïdjan, Russie, Ukraine, Biélorussie, Maroc, Moldavie, République Islamique d'Iran, Tunisie, Turquie (partie orientale).

#### 3.2. Notification d'immobilisation

Si le véhicule couvert est immobilisé sur la voie publique et dans les limites territoriales telles que définies ci-dessus, en cas d'accident, panne, vol, tentative de vol ou incident rendant impossible la poursuite du voyage, l'assistance organise l'envoi d'un dépanneur et éventuellement le remorquage du véhicule couvert vers le réseau de la marque le plus proche. Le remorquage effectué par un tiers sur ordre de la police ou sur certaines routes privatisées n'est pas pris en charge par l'assistance.

#### 3.3. Réparation du véhicule couvert sur place

Si le véhicule peut être réparé sur place, mais pas le jour même (si les frais de réparation sont supérieurs à 750€ hors TVA, une autorisation préalable de KINTO Belgium est requise), l'assistance recherchera avec vous une solution appropriée :



## SI VOTRE INCIDENT SURVIENT LORS DU VOYAGE ALLER

### 1. La réparation est possible endéans la durée restante du séjour du bénéficiaire

Vous avez 2 possibilités (non cumulables) :

OU Attendre sur place que la réparation soit terminée

L'assistance prend en charge les frais d'hôtel <sup>\*\*\*</sup>(3) pour la durée de la réparation – max. 4 nuits pour un montant de maximum 127€/nuit/personne petit-déjeuner inclus.

Pour se rendre à l'hôtel, l'assistance peut intervenir dans les frais de taxi.

OU Continuer votre trajet et ne pas attendre sur place que la réparation soit terminée

L'assistance met à disposition un véhicule de remplacement (cat.A ou B sous réserve de disponibilité) pour une utilisation locale et pour autant qu'il soit disponible dans un rayon de 100 km à partir du lieu de l'incident. Le bénéficiaire est tenu de récupérer le véhicule réparé sur le chemin du retour et retourner le véhicule de remplacement selon les conditions définies par l'agence de location.

La durée d'utilisation du véhicule de remplacement est limitée à 3 jours ouvrables maximum (30 jours en cas de vol ou d'accident).

Pour se rendre à l'agence de location, l'assistance peut intervenir dans les frais de taxi.

- ➔ Sauf accord préalable et explicite de l'assistance, aucune prestation reprise ci-avant n'est due lorsqu'une autre prestation est octroyée par l'assistance.

## 2. La réparation excède la durée restante du séjour du bénéficiaire

---

### 2.1. Rapatriement du véhicule

Si le véhicule est immobilisé à la suite d'un accident ou d'une panne/incident, l'assistance organise et prend en charge le transport du véhicule vers un garage / atelier de carrosserie agréés Toyota/Lexus en Belgique.

Si le véhicule est volé et a été retrouvé (endommagé ou non) dans les 3 mois à dater de la déclaration de vol et que le bénéficiaire est en Belgique, l'assistance organise le rapatriement vers l'endroit désigné par KINTO Belgium.

Si le rapatriement est effectué à la propre initiative du bénéficiaire, l'assistance n'intervient pas dans les frais éventuels.

### 2.2. Prolongation du voyage ou rapatriement des passagers

L'assistance organise et prend en charge :

OU La mise à disposition d'un ticket de train 1<sup>ère</sup> classe. Si la durée du trajet en train excède 6 heures, l'assistance organise et prend en charge la mise à disposition d'un billet d'avion en classe économique.

OU La mise à disposition d'un véhicule de remplacement (de cat.A ou B sous réserve de disponibilité) pour une utilisation locale. Le véhicule de remplacement est mis à disposition pour une durée de 3 jours ouvrables maximum.

Pour se rendre à la gare, l'aéroport ou l'agence de location, l'assistance peut intervenir dans les frais de taxi.

➔ Sauf accord préalable et explicite de l'assistance, aucune prestation reprise ci-avant n'est due lorsqu'une autre prestation est octroyée par l'assistance.

## SI VOTRE INCIDENT SURVIENT LORS DU VOYAGE RETOUR

### 1. La réparation n'est pas possible le jour même mais le bénéficiaire désire attendre

Organisation et prise en charge de l'hébergement :

Lorsque la réparation du véhicule couvert immobilisé à la suite d'un accident ou d'une panne/incident s'avère impossible le jour même, que l'immobilisation a lieu à plus de 100 km du domicile du bénéficiaire et qu'un hébergement s'avère nécessaire, l'assistance organise et prend en charge les frais d'hôtel <sup>\*\*\*</sup>(3) pour la durée de la réparation – max. 4 nuits pour un montant de maximum 127€/nuit/personne petit-déjeuner inclus.

Pour se rendre à l'hôtel, l'assistance peut intervenir dans les frais de taxi.

### 2. La réparation n'est pas possible le jour même et le bénéficiaire ne désire pas attendre

Vous avez 2 possibilités (non cumulables) :

OU La mise à disposition d'un ticket de train 1ère classe. Si la durée du trajet en train excède 6 heures, l'assistance organise et prend en charge la mise à disposition d'un billet d'avion en classe économique.

OU L'assistance met à disposition un véhicule de remplacement (cat.A ou B sous réserve disponibilité) avec une restitution en Belgique à l'agence de location désignée par l'assistance pour une utilisation locale et pour autant qu'il soit disponible dans un rayon de 100 km à partir du lieu de l'incident.

Le véhicule de remplacement est mis à disposition pour une durée de 3 jours ouvrables maximum.

Pour se rendre à l'agence de location, l'assistance peut intervenir dans les frais de taxi.

- ➔ Sauf accord préalable et explicite de l'assistance, aucune prestation reprise ci-avant n'est due lorsqu'une autre prestation est octroyée par l'assistance.

### 3.4. Quelques conseils utiles

- En cas d'accident, veillez toujours à disposer d'un constat amiable européen d'accident automobile signé par toutes les parties ou d'un procès-verbal de la police.
- Déclarez toujours à la police le vol des plaques d'immatriculation ou du véhicule. À l'étranger, cette déclaration s'effectue auprès des autorités locales et, dès votre retour en Belgique, également auprès de la police.
- Envoyez votre constat d'accident et votre déclaration à l'assurance AIOI par mail à l'adresse suivante dans les plus brefs délais : [info@aioinissaydowa.eu](mailto:info@aioinissaydowa.eu), ainsi qu'une copie à [accident@kinto-mobility.be](mailto:accident@kinto-mobility.be).

### 3.5. Remarques générales

Si à l'étranger, les autorités locales vous obligent à faire appel à un autre service d'assistance que l'assistance fournie par KINTO, le remorquage effectué par un tiers sur ordre de la police ou sur certaines routes privatisées n'est pas pris en charge par l'assistance.

## 4. Exclusions

- Si votre véhicule roule encore ou que vous avez pu vous rendre vous-même dans un garage, l'assistance n'assure aucune aide (sauf à l'étranger).
- Si votre véhicule a été endommagé lors d'une compétition à laquelle vous participiez, vous ne pouvez pas faire appel aux services de l'assistance et les dommages ne seront pas davantage indemnisés.
- Toutes les prestations qui ne sont pas demandées à l'assistance ne seront pas indemnisées (à l'exception du dépannage sur place et du remorquage à l'étranger).



# Assistance

Concentrez-vous sur ce qui compte vraiment, KINTO s'occupe du reste.

Découvrez la simplicité et le confort d'une mobilité pensée pour vous !

**KINTO Belgium**

Leuvensesteenweg 369, 1932  
Zaventem Belgique

T. +32 (0) 2 895 06 55

E. [contact.one@kinto-mobility.be](mailto:contact.one@kinto-mobility.be)

TVA: BE 0756 463 210

[www.kinto-mobility.eu/be](http://www.kinto-mobility.eu/be)

