

## EXTRAIT DES CONDITIONS GÉNÉRALES ASSISTANCE POUR CAMPING-CAR, VAN, FOURGON

### 1. PRÉAMBULE

La présente convention de services définit les conditions générales du contrat de services DESTINÉA ASSISTANCE. Elle détermine les prestations qui seront fournies aux possesseurs d'un véhicule de loisirs par la souscription d'une ASSISTANCE DESTINÉA.

### 3. RÈGLES à OBSERVER EN CAS D'APPEL

Pour nous permettre d'intervenir, il est nécessaire : de nous joindre sans attendre afin d'obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, de vous conformer aux solutions que nous préconisons, de fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

### 4. PRESTATIONS DESTINÉA ASSISTANCE

Services VDL. Les prestations ci-dessous s'appliquent en cas de défaillance du porteur, de la cellule ou des équipements.

4.1 Assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7 [...]

4.2 Assistance diagnostic à distance et dépannage par téléphone [...]

4.3 Mise en relation ou prise de rendez-vous [...]

4.4 Recherche d'un réparateur [...]

4.5 Prise en charge des clients DESTINÉA en cas d'indisponibilité d'un service après-vente [...]

À l'étranger :

4.6 Envoi des pièces détachées sous garantie constructeur (cellule et équipements) [...]

### 5. SERVICE INFORMATIONS (service accessible du lundi au vendredi de 9h à 21h)

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/1971. Nous ne pouvons être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation par vos soins des informations communiquées.

### 6. EXCLUSIONS

L'envoi de pièces détachées non disponibles en France chez les grossistes et les concessionnaires de la marque installée en France ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur. Les conséquences d'une panne mécanique ou électrique affectant un équipement dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance connue au moment du départ. Les dommages provoqués intentionnellement par un bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou une rixe, sauf le cas de légitime défense. Les consé-

quences d'une inobservation volontaire de la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.

### 7. PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention de services est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Nous intervenons 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons les informations suivantes : vos nom(s) et prénom(s), l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre, le numéro d'immatriculation et le modèle de votre camping-car. Dans tous les cas, vous devez : nous appeler sans attendre au n° de téléphone dédié que vous avez sur votre carte, obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, vous conformer aux solutions que nous préconisons, nous fournir tous les éléments relatifs à votre contrat, nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé. En cas de fausse déclaration, l'article L 113.8 prévoit la nullité du contrat. Les primes payées nous demeureront alors acquises.

### 8. CONDITIONS ET MODALITÉS D'APPLICATION

8.1 Conditions de souscription : les abonnements peuvent être souscrits au bénéfice de personnes physiques ayant leur domicile en France métropolitaine, en Principauté de Monaco et d'Andorre.

8.3 Modalités d'application :

8.3.1 Prise d'effet - Durée : ces abonnements sont souscrits pour une durée de 12 mois consécutifs et prennent effet à la date d'immatriculation du VDL.

8.3.2 Modifications / cession du VDL : vous vous engagez à nous signaler toute modification concernant votre adresse et le changement d'immatriculation ou de propriétaire de votre VDL.

8.3.3 Cession du contrat DESTINÉA ASSISTANCE : en cas de revente de votre VDL la 1<sup>re</sup> année suivant la livraison.

## VOYAGER SEREINEMENT

Pour aller plus loin qu'une assistance classique, Destinée Assistance est aussi une assistance à l'usage et va plus loin encore en vous proposant un accompagnement global :

- Aide à l'utilisation des équipements et de votre véhicule, une prestation de conseils,
- Information & accompagnement à l'organisation de voyages et la planification des déplacements.

## SOUSCRIVEZ DIRECTEMENT



Dans votre point de vente Destinée



02 41 64 90 10



info.assistance@destinea.fr



www.destinea-camping-car.fr/assistance

VOUS NE POURREZ PLUS VOUS EN PASSEZ !



Évasion • Accessoires • Services

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Encore plus d'informations sur [destinea.fr](http://destinea.fr)

# DÉCOUVREZ DESTINÉA ASSISTANCE



UNE QUESTION ?

UN CONSEIL ?

UN PROBLÈME ?

UNE PANNE ?

Une seule solution,  
**Destinée Assistance**  
**03 29 377 377**

VIVEZ, ON VEILLE SUR VOUS.



ASSISTANCE

## L'ASSISTANCE, UNE ÉVIDENCE

Chez DESTINÉA notre préoccupation est d'être à vos côtés en toute circonstance, 7j/7 et 24h/24, en vous apportant des solutions liées à l'utilisation de votre camping-car, van ou fourgon, mais également en cas de panne, accident, problème de fonctionnement et ce pour votre entière satisfaction.

Avec Destinéea assistance, vous voyagez en toute sérénité avec l'assurance d'être pris en charge où que vous soyez, à n'importe quel moment.  
**Vous n'êtes plus jamais seuls !**



*"Je tiens à vous remercier pour votre efficacité, surtout votre technicien qui a été mon interlocuteur, mais aussi "l'interface" entre les différents prestataires et moi. Suite à une défaillance d'un boudin gonflable de la suspension pneumatique, il a su gérer la situation tant pour notre rapatriement que pour l'intervention des techniciens".*

**Philippe**, Norvège.



*"Je suis tombé en panne avec mon camping-car près d'Orléans le vendredi 29 décembre vers 17 h. J'ai contacté aussitôt l'assistance. J'ai été reçu par l'un de vos techniciens qui a fait preuve d'une grande courtoisie et d'un sens exceptionnel de la relation humaine. Il a répondu à mes attentes et fait en sorte que l'ennui mécanique que je subissais me porte le moins de préjudices possible. Je suis finalement arrivé chez moi avec seulement 3 h de retard. Je tiens à le remercier et à lui montrer toute ma gratitude ainsi que la compétence de vos services".*

**Denis**, Orléans.

## LA MEILLEURE ASSISTANCE POUR CAMPING-CAR, VAN, FOURGON

7j/7, 24h/24, en France, à l'étranger où même à votre domicile, une équipe de techniciens formés à l'assistance et au dépannage en ligne de véhicules de loisirs (camping-car, van, fourgon) est à votre écoute avec pour objectif de vous venir en aide quoi qu'il vous arrive.

### UNE QUALITÉ DE SERVICE EXCEPTIONNELLE !

Avec DESTINÉA ASSISTANCE, vous BÉNÉFICIEZ :

- 01** D'une **assistance diagnostic à distance et dépannage par téléphone**, pas besoin de vous déplacer
- 02** En cas de problème technique, **une prise de RDV avec le service après-vente** ou le réparateur approprié le plus proche (porteur ou cellule).
- 03** **En cas de panne, nous entreprenons les démarches** afin que vous soyez pris en charge et dépanné par la garantie d'assistance du porteur.
- 04** **La recherche et l'envoi de pièces sous garantie** constructeur avec prise en charge des frais d'expédition à concurrence de 150 €.
- 05** Les conseils de techniciens expérimentés sur **l'utilisation et l'entretien de votre véhicule et de ses équipements**.
- 06** D'une **aide et des informations pratiques** pour vos formalités administratives, l'organisation de vos voyages (itinéraires, formalités...).
- 07** **L'assurance d'avoir toujours un réponse**, les appels sont suivis et vous êtes rappelés dans les meilleurs délais si une solution ou une réponse ne peut-être fournie immédiatement.



**Vous bénéficiez de l'écoute attentive d'une personne qualifiée qui vous apportera les solutions appropriées et qui vous accompagnera dans toutes vos démarches.**

## CONTRAT ASSISTANCE CAMPING-CAR, VAN, FOURGON



M.  Mme  Raison sociale - Nom : .....

Prénom : .....

Adresse complète : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Téléphone :           Portable :

E-mail : .....

Date de naissance : ..... / ..... / .....

Profession : .....

N° immatriculation de votre véhicule de loisirs : .....

Marque cellule : .....

Marque porteur : .....

N° de châssis : .....

Date de 1<sup>re</sup> mise en circulation : ..... / ..... / .....

PTAC : .....

Contrat valable à compter du : ..... / ..... / ..... Payé le : ..... / ..... / .....

Signature (cachet) du souscripteur :

Conformément à la loi Informatique et libertés du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles vous concernant. Par notre intermédiaire, vous pouvez être amené à recevoir des offres d'autres sociétés ou associations. Si vous ne le souhaitez pas, merci de nous écrire à DESTINEA - Service Marketing - 23 avenue de Nantes- Résidence Plein Ciel - 49300 CHOLET. Vous recevrez un courrier d'accusé de réception de votre abonnement DESTINEA ASSISTANCE sous une quinzaine de jours, puis votre carte d'assistance avec le numéro de téléphone unique à appeler pour bénéficier de votre prestation.