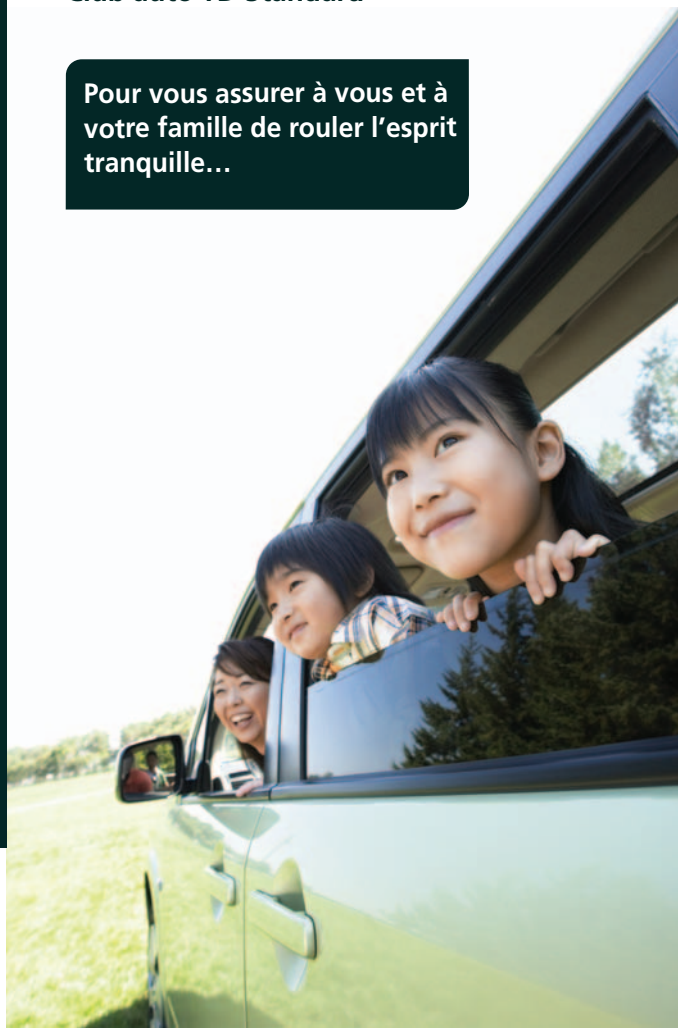
TD Canada Trust

Guide des membres du Club auto TD

Club auto TD Standard

Pour vous assurer à vous et à votre famille de rouler l'esprit tranquille…



8762 GE AC BR F 1211

533953(1013)

Des services bancaires confortables

Table des matières

Bienvenue au Club auto TD 1

Comment communiquer avec le Club auto TD 2

Renseignements généraux sur l'adhésion au Club auto TD 3

Services routiers et remorquage d'urgence 4

Convention d'adhésion et conditions générales 7

Bienvenue au Club auto TD Standard

En tant que membre du Club auto TD[1], vous pouvez conduire sans soucis pendant toute l'année partout au Canada et aux États-Unis continentaux. Vous avez maintenant accès à des services routiers d'urgence[2].

Grâce au Club auto TD, l'aide est au bout du fil. Le numéro de téléphone sans frais, en service 24 heures sur 24, vous donne accès à de l'aide dans presque toutes les situations d'urgence sur la route.

N'oubliez pas que le Club auto TD est là pour vous procurer, à vous et à votre famille, la sécurité et la tranquillité d'esprit dont vous avez besoin sur la route!

Veuillez prendre quelques instants maintenant pour lire le présent guide. Vous y trouverez tous les renseignements dont vous avez besoin sur les avantages du Club auto TD, l'accès aux établissements de service et la façon de présenter vos demandes de remboursement, s'il y a lieu.

Rappelez-vous qu'avec le Club auto TD, vous pouvez conduire sans soucis à longueur d'année, 24 heures sur 24, au Canada et aux États-Unis continentaux.

Comment communiquer avec le Club auto TD

Pour obtenir de l'assistance d'urgence, 24 heures sur 24, 365 jours par année, composez le:

1-800-245-0297, au Canada et aux États-Unis continentaux.

Il vous sera utile d'avoir les renseignements suivants à portée de la main lorsque vous appelez :

- votre numéro de téléphone à domicile;
- l'emplacement exact de votre véhicule;
- la marque, l'année, la couleur et le numéro de plaque d'immatriculation de votre véhicule.

Pour présenter des demandes de remboursement, écrivez à l'adresse suivante :

Club auto TD
C.P. 300
Toronto (Ontario) M5K 1K6

Renseignements généraux sur l'adhésion au Club auto TD

- Votre adhésion au Club auto TD vous couvre, quel que soit le véhicule que vous conduisiez, partout au Canada et aux États-Unis continentaux.
- Votre adhésion au Club auto TD se renouvellera automatiquement sur votre carte de crédit TD tant que votre compte est en vigueur et en règle jusqu'à son annulation par vous.
- Votre numéro de téléphone à domicile sert de numéro d'identification pour le Club auto TD.
- Votre conjoint ou vos enfants à charge âgés de 16 à 22 ans et habitant le domicile parental peuvent devenir membres associés pour des frais modiques par personne.
- Votre adhésion au Club auto TD est strictement réservée à un usage personnel.
- Les adhésions cadeaux peuvent être achetées avec une carte de crédit TD.
- Si votre adresse devait changer pendant que vous êtes membre, il vous incombe de communiquer avec le Club auto TD, au **1-800-245-0297**, et de nous informer de tout changement ou de toute modification à apporter à vos renseignements personnels.
- Si vous ou un membre associé avez reçu des services routiers qui ne vous sont pas fournis à titre de membre du Club auto TD et payez pour ces services séparément, le Club auto TD a prévu des options de remboursement qui vous permettront de faire une demande de remboursement jusqu'à concurrence des limites établies dans le présent guide.

Pour vous renseigner sur vos options de remboursement, communiquez avec le Club auto TD, au **1-800-245-0297**.

Services routiers et remorquage d'urgence

Vous pouvez compter sur le Club auto TD pour vous venir en aide lorsque vous aurez besoin de services routiers tel que décrit ci-dessous. Composez le numéro sans frais et le Club auto TD vous dépêchera un représentant sur les lieux provenant d'un établissement de service approuvé qui vous fournira le service rapide et efficace dont vous aurez besoin. Notre réseau d'établissements de service s'étend partout au Canada et aux États-Unis continentaux.

Lorsque vous recevez des services de l'un de nos établissements approuvés, il vous suffit de présenter votre carte de crédit TD. Vous n'avez pas à payer pour les services couverts.

Appels de service d'urgence – *jusqu'à 20 kilomètres*

Nous vous aiderons à reprendre la route rapidement si jamais :

- vous avez besoin d'un survoltage de votre batterie
- vous avez besoin de changer un pneu (réparation non comprise);
- vous avez besoin d'une livraison d'essence à un véhicule en panne (le coût de l'essence non-compris)

Veuillez noter que le Club auto TD ne rembourse pas les pièces, les réparations ni la main- d'œuvre.

Option de remboursement : jusqu'à 50 $ par appel.

Dans le cas où vous êtes dans l'impossibilité de joindre le Club auto TD, ou si, pour une raison quelconque, le Club auto TD n'est pas en mesure de vous dépêcher le service nécessaire, vous pouvez utiliser un établissement de service de votre choix, et par après, présenter une demande de remboursement jusqu'à concurrence de 50 $ par appel, sous réserve de la détermination finale du Club auto TD.

Service de déverrouillage – *jusqu'à 20 kilomètres*

Si vous laissez vos clés à l'intérieur de votre véhicule verrouillé, un service de déverrouillage vous sera dépêché, soit un serrurier ou un établissement de service approuvé du Club auto TD, dans un rayon de 20 kilomètres de votre véhicule sans frais.

Veuillez noter que vous assumez la responsabilité de tout dommage survenant au véhicule à la suite d'une tentative de déverrouillage. Si les clés sont enfermées dans le coffre, il doit y avoir accessibilité par l'intérieur de la voiture. Le coût des clés n'est pas inclus.

Option de remboursement : jusqu'à 50 $ par appel.

Dans le cas où vous ne pouvez pas joindre le Club auto TD, vous pouvez contacter un serrurier de votre choix, et par après, présenter une demande de remboursement du service de déverrouillage d'urgence jusqu'à concurrence de 50 $ par appel, sous réserve de la détermination finale du Club auto TD.

Remorquage en cas de panne – *jusqu'à 20 kilomètres*

Le Club auto TD vous viendra en aide si votre véhicule est immobilisé par une panne mécanique qui l'empêche de rouler par ses propres moyens. Votre véhicule sera remorqué du site où il s'est immobilisé au centre de service le plus près dans un rayon de 20 kilomètres.

Option de remboursement : jusqu'à 50 $ par appel.

Dans le cas où vous ne pouvez pas joindre le Club auto TD, ou si, pour une raison quelconque, le Club auto TD n'est pas en mesure de vous dépêcher le service nécessaire, vous pouvez contacter un établissement de service de votre choix, et par après présenter une demande de remboursement pour les frais de remorquage d'urgence jusqu'à concurrence de 50 $ par appel, sous réserve de la détermination finale du Club auto TD.

Les frais de remorquage admissibles sont ceux qui sont engagés pour déplacer votre véhicule immobilisé du lieu de la panne jusqu'au centre de service de réparation le plus près dans un rayon de 20 kilomètres. (Les frais d'entreposage ne sont pas inclus.)

- Les autocaravanes dont le poids nominal brut du véhicule (PNBV) dépasse 8 000 lb/3 600 kg ne sont couvertes que moyennant remboursement jusqu'à concurrence de 50 $.

Service de dégagement avec treuil – *jusqu'à 20 kilomètres*

Le Club auto TD couvre aussi le coût du dégagement avec treuil de votre véhicule s'il est pris dans la neige ou un fossé et si, une fois dégagé, il peut rouler par ses propres moyens. Le véhicule doit être accessible et localisé sur une route, ou près d'une route, empruntée régulièrement et dans un rayon de 20 kilomètres d'un établissement de service.

Le dégagement avec treuil ne s'applique pas si, après avoir été dégagé, le véhicule ne peut pas rouler de ses propres moyens à cause de dommages et qu'il doit être remorqué; ou si le membre cherche à sortir son véhicule d'une entrée de garage ou d'une ruelle bloquée par la neige.

Option de remboursement : jusqu'à 50 $ par appel.

Dans le cas où vous ne pouvez pas joindre le Club auto TD, vous pouvez utiliser un établissement de service de votre choix et par après, présenter une demande de remboursement des frais de service jusqu'à concurrence de 50 $ par appel, sous réserve de la détermination finale du Club auto TD.

Limitation de responsabilité se rapportant au Service de treuil :

Le Club auto TD et l'établissement de service n'assument aucune responsabilité en cas de dommages causés lors de services de treuil. Les fournisseurs du service prennent toutes les précautions nécessaires pour éviter que votre véhicule ne subisse des dommages. Si de nouveaux dommages sont identifiés, une réclamation devrait être effectuée par l'entremise de votre assureur automobile.

Ce que vous devez savoir sur les Services routiers et remorquage d'urgence

- Lorsque vous avez besoin d'assistance routière d'urgence, composez le 1 800 245-0297 et un établissement de service approuvé sera contacté afin de vous fournir le service nécessaire dans les régions désignées au Canada et aux États-Unis continentaux.
- Les membres du Club auto TD ont droit de se faire rembourser un maximum de six (6) appels de services routiers et remorquage d'urgence par année d'adhésion et les membres associés ont droit à un maximum de trois (3) appels de services routiers et remorquage d'urgence par année d'adhésion.

Autocaravanes et véhicules récréatifs – Si votre véhicule tombe en panne loin d'un établissement de service ayant l'équipement de service spécialisé nécessaire pour votre autocaravane ou véhicule récréatif, Club auto TD communiquera avec l'établissement de service le plus près, s'il y en a un, et il peut vous rembourser jusqu'à concurrence de 50 $.

Les autocaravanes ou les véhicules récréatifs de plus de 8 000 lb/3 600 kg ne sont couverts que moyennant remboursement.

- Après avoir utilisé un Service routier ou de remorquage d'urgence, il vous incombe de faire réparer le véhicule. Des preuves de paiement des réparations seront exigées pour toute demande répétée de services routiers d'urgence et de remorquage; sans quoi, vous devrez payer vous même les coûts de ces demandes répétées.

Comment produire une demande de remboursement

- Demandez à l'établissement de service de vous fournir des reçus détaillés, comprenant la cause de la panne et le service requis. Les demandes de remboursement pour remorquage en cas de panne doivent être accompagnées d'une facture de réparation détaillée.
- Assurez-vous que votre nom complet, votre adresse et votre numéro de carte de crédit TD sont clairement inscrits sur le reçu.
- Postez l'original de vos reçus au Club auto TD dans les 30 jours suivant la date de l'incident. (Gardez une photocopie de tous les reçus pour vos dossiers personnels.)
- Sur réception et confirmation de ces renseignements et approbation de votre demande de remboursement, le Club auto TD vous enverra par la poste un chèque de remboursement à votre adresse versée au dossier du Club auto TD.

Convention d'adhésion et conditions générales

Convention d'adhésion

Le Club auto TD est fourni par AXA Assistance Canada Inc. qui s'engage à fournir au membre les avantages énumérés dans le présent guide, sous réserve des conditions qui y sont établies.

Les dossiers du Club auto TD déterminent les dates de début et de fin de votre protection et seront la preuve de votre admissibilité aux avantages.

Votre adhésion au Club auto TD est strictement réservée à un usage personnel et n'est pas transférable.

Conditions générales

Définition du mot « véhicule » : Aux fins de ce guide, « véhicule » signifie toute voiture, tout camion, tout autobus, toute autocaravane ou tout véhicule récréatif ou motocyclette dont le PNBV est inférieur à 8 000 lb/3 600 kg, mais ne comprend pas les motoneiges, les tracteurs de ferme, les machines agricoles ou les engins de chantier, ni tout autre véhicule qui n'est pas normalement destiné à être conduit sur les voies ou routes publiques. Les véhicules doivent être immatriculés, enregistrés et munis d'une police d'assurance- automobile valide.

Tout véhicule utilisé aux fins professionnelles ou commerciales, muni d'une plaque de commerçant, et tout véhicule de location tels taxi, limousine ou autobus, ne constitue pas un véhicule aux fins du présent guide.

Définition d'« accident de la circulation » : Aux fins de ce guide, « accident de la circulation » signifie le capotage ou la collision d'un véhicule avec tout objet, qu'il soit mobile ou immobile empêchant le véhicule de se déplacer par lui-même.

Toute falsification ou modification de factures de service rendra la demande de remboursement invalide.

Seuls les factures et les reçus de carte de crédit originaux soumis par le membre seront acceptés aux fins de l'examen d'une demande de remboursement. Gardez une copie de vos factures pour vos dossiers personnels.

Les avantages décrits dans ce guide ne seront pas fournis :

a) 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;

b) 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;

c) au cas où les frais seraient attribués à un accident de la circulation ou à un incident qui s'est produit alors que le membre commettait ou tentait de commettre un acte criminel au volant de son véhicule;

d) lorsque votre réclamation découle d'un incident qui s'est produit alors que votre adhésion au Club auto TD n'était pas en vigueur ou si vous n'avez engagé aucuns frais.

e) lorsque le service est nécessaire par suite d'un accident de la circulation.

En tant que membre, vous êtes responsable de maintenir vos véhicules en bon état de marche. Il est important que vous compreniez bien votre protection. Vous devez savoir que votre protection ne s'applique pas :

a) 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;

b) au remorquage d'un établissement de service à un autre;

c) à un deuxième remorquage ou à plus d'un appel de service pour le même problème mécanique;

d) aux frais couverts par votre assurance;

e) aux véhicules qui se trouvent dans un secteur où il n'y a pas normalement de circulation;

f) si une personne non-autorisée conduit votre véhicule;

g) aux services à effectuer sur un véhicule laissé sans surveillance.

Le Club auto TD se réserve le droit de refuser les demandes de remboursement présentées plus de trente (30) jours après la date des services rendus, 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.

Garantie de satisfaction

Nous nous engageons à ce que vous soyez entièrement satisfait du Club auto TD auquel vous avez adhéré.

Si, pour une raison quelconque, nous ne répondons pas à vos attentes dans les 30 premiers jours suivant votre inscription, vous pourrez annuler votre adhésion en communiquant avec le Club auto TD par écrit à l'adresse indiquée dans ce guide. Votre annulation entre en vigueur à la date que nous recevons votre demande écrite.

Nous vous rembourserons sur-le-champ et intégralement moins la portion utilisée de votre adhésion, calculée au prorata.

Politique d'annulation

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre adhésion au Club Auto TD, vous pouvez l'annuler en tout temps en nous envoyant une demande écrite d'annulation. Votre annulation entre en vigueur à la date même où nous recevons votre demande d'annulation à l'adresse indiquée dans ce guide. Un membre ayant payé ses frais annuels en une seule fois et qui annule au milieu de l'année peut recevoir un remboursement au prorata de ses frais pour tous les mois complets non utilisés de son année d'adhésion déduction faite du montant des demandes de remboursement et des frais de service encourus lorsque le Club auto TD a fourni de l'assistance. Si un membre paie ses frais une fois par trois mois et décide d'annuler au milieu d'un mois, le Club auto TD cessera d'imputer les frais d'adhésion mensuels à son compte de carte de crédit TD dès la prochaine date possible de facturation. Il n'y aura pas de remboursement de portion de trimestre.

Conditions/résiliation de la convention

Cette convention a une durée de 12 mois à partir de la date d'adhésion et sera renouvelée automatiquement pour une autre période de 12 mois sauf avis contraire par écrit du membre. À la date de renouvellement, le Club auto TD se réserve le droit d'en porter les frais au compte de carte de crédit TD. De plus, le Club auto TD se réserve le droit de mettre fin à cette convention en informant le membre par écrit 30 jours d'avance dans le cas où le programme du Club auto TD soit annulé.

Résiliation/suspension de l'adhésion

Le Club auto TD se réserve le droit d'annuler ou de suspendre votre adhésion en tout temps sans préavis, pour une raison quelconque, y compris :

a) si votre carte de crédit TD n'est pas en règle;

b) si le Club auto TD décide, à son entière appréciation, que vous avez fait un usage abusif ou excessif des services offerts par l'adhésion, ou

c) s'il y a eu une tentative d'utiliser le service Club auto TD à des fins professionnelles ou commerciales.

Énoncé de responsabilité

Tous les fournisseurs de services aux membres sont des entrepreneurs indépendants et ne sont pas employés par AXA Assistance Canada Inc., ni le Club auto TD, ni La Banque Toronto-Dominion. Par conséquent, AXA Assistance Canada Inc., le Club auto TD et La Banque Toronto-Dominion ne peuvent assumer, ni n'assument en fait, aucune responsabilité en cas de perte ou de dommages survenant au véhicule ou aux biens personnels d'un membre, résultant de l'utilisation desdits services.

Toute perte ou dommage au véhicule est l'entière responsabilité de l'établissement de service et doit être signalé au propriétaire de cet établissement et à votre propre compagnie d'assurance dans les 24 heures et avant que toute réparation ne soit effectuée.

Toutes les mentions de services du Club auto TD dans le présent guide désignent des services fournis par AXA Assistance Canada Inc.

Partager et divulguer vos renseignements de carte de crédit TD

Afin de pouvoir maintenir, améliorer et traiter votre adhésion au Club auto TD, vous comprenez et acceptez que les renseignements concernant votre carte de crédit TD (y compris l'état de compte, le numéro de compte et la date d'expiration) et les renseignements concernant votre adhésion au Club auto TD (y compris la fréquence et le type de services qui vous sont fournis ainsi que les remarques que vous pouvez faire au sujet de votre adhésion) peuvent être partagés avec La Banque Toronto Dominion et AXA Assistance Canada Inc.

[1] L'adhésion au Club auto TD est offerte par AXA Assistance Canada Inc., un fournisseur tiers indépendant. La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées n'assument aucune responsabilité à l'égard de ces services. Tout différend doit être réglé directement avec le fournisseur de services.

[2] Les avantages, caractéristiques et couvertures décrits constituent un état des lieux au 22 octobre 2013 et sont sujets à modifications.

[3] AXA Assistance Canada Inc. et La Banque Toronto-Dominion n'assument aucune responsabilité ni obligation à l'égard des services juridiques fournis.

Veuillez noter que toutes les valeurs sont en dollars canadiens.

MD/ Le logo de TD et les marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou une filiale en propriété exclusive, au Canada et/ou autres pays.

Les références à TD Canada Trust désignent La Banque Toronto-Dominion.