



# Guide des membres du Club auto TD standard

La tranquillité  
d'esprit pour vous  
et votre famille  
au Canada et  
sur le territoire  
continental des  
États-Unis



*Le Club auto TD est fourni par l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée (« nous », « notre », « nos »), un fournisseur de services indépendant qui a convenu de fournir les avantages énumérés dans ce guide.*

## À l'intérieur

---

<b>Bienvenue au Club auto TD</b>	<b>3</b>
<b>Renseignements généraux sur l'adhésion</b>	<b>4</b>
<b>Présenter une demande de remboursement</b>	<b>6</b>
<b>Assistance routière et services de remorquage d'urgence</b>	<b>7</b>
<b>Convention d'adhésion et conditions générales</b>	<b>11</b>



# Bienvenue au Club auto TD

En tant que membre du Club auto TD standard<sup>1</sup>, vous bénéficiez des services du Club douze mois durant au Canada et sur le territoire continental des États-Unis, ce qui vous permet, à vous et à votre famille, de profiter de la sécurité et de la tranquillité d'esprit dont vous avez besoin sur la route. Vous avez maintenant accès à des services d'assistance routière et de remorquage d'urgence en tout temps<sup>2</sup>.

Veillez prendre quelques instants pour vous familiariser avec le présent guide et comprendre comment profiter au maximum des services d'assistance routière et des options de remboursement.

## Faire appel aux services d'assistance routière

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

Au Canada et sur le territoire continental des États-Unis, composez le : **1-800-265-1289**

Ayez les renseignements suivants à portée de la main lorsque vous appelez :

- Votre numéro de téléphone principal et votre adresse postale
- L'emplacement exact de votre véhicule
- La marque, l'année, la couleur et le numéro de plaque d'immatriculation de votre véhicule

## TrxNow

Les incidents routiers se produisent rarement à un moment opportun, et rien n'est plus frustrant que de ne pas savoir quand l'aide arrivera. La technologie TrxNow offre aux clients de la TD une visibilité en temps réel pour suivre tous les aspects de l'appel de service, y compris le statut du fournisseur, l'heure d'arrivée prévue et les mises à jour de l'appel de service. Votre satisfaction étant notre plus grande priorité, TrxNow vous permet de reprendre la route avec votre véhicule rapidement et de manière plus sûre que jamais.

TrxNow est une application Web qui ne nécessite aucun téléchargement. Il vous suffit d'appeler au **1-800-265-1289** et de suivre les instructions pour recevoir un message texte contenant un lien qui vous permettra d'amorcer le processus.



### Renseignements généraux sur l'adhésion

- Votre adhésion au Club auto TD vous couvre quel que soit le véhicule que vous conduisez partout au Canada et sur le territoire continental des États-Unis.
- Votre adhésion au Club auto TD se renouvellera automatiquement chaque année et les frais seront portés directement à votre carte de crédit TD jusqu'à ce que vous annuliez votre adhésion, à condition que votre compte de carte de crédit TD soit ouvert et en règle.
- Votre numéro d'identification du Club auto TD est votre numéro de téléphone principal.

- Votre conjoint ou vos enfants à charge âgés de 16 à 22 ans et habitant avec vous peuvent devenir membres associés pour des frais modiques par personne.
- Pendant que vous êtes membre, vous avez la responsabilité de nous informer de tout changement concernant votre adresse ou autre renseignement personnel, en composant le **1-800-265-1289**.
- Informez-nous au numéro **1-800-265-1289** s'il y a des changements à apporter à votre dossier concernant le numéro ou la date d'expiration de votre carte de crédit TD.
- Si vous ou un membre associé enregistré avez reçu de l'assistance routière qui ne vous a pas été fournie à titre de membre du Club auto TD et que vous avez payé pour ces services séparément, nous avons prévu des options de remboursement qui vous permettent de faire une demande de remboursement jusqu'à concurrence des limites établies dans le présent guide, sous réserve de notre détermination finale. Pour vous renseigner sur vos options de remboursement, veuillez nous appeler au **1-800-265-1289**.
- Les membres du Club auto TD standard peuvent bénéficier d'un maximum de six (6) appels d'acheminement d'assistance routière ou demandes de remboursement pour tout service par année d'adhésion. Les membres associés peuvent bénéficier d'un maximum de trois (3) appels d'acheminement d'assistance routière ou demandes de remboursement pour tout service par année d'adhésion.



## Présenter une demande de remboursement

Pour demander un remboursement, une demande doit nous être adressée dans les 30 jours suivant l'incident. La demande de remboursement doit être accompagnée des reçus applicables et inclure votre nom complet, votre numéro de téléphone et votre adresse. Si elle porte sur les services d'assistance routière et de remorquage d'urgence, la demande de remboursement doit inclure une description de la panne et du service requis, accompagnée d'une facture de réparation détaillée.

Une fois la demande vérifiée et approuvée, nous vous enverrons un chèque de remboursement à l'adresse figurant dans votre dossier.

Transmettez votre demande de remboursement par courriel à [TDCclaims@DAA.ca](mailto:TDCclaims@DAA.ca) ou par la poste à l'adresse suivante :

**Demandes de remboursement –  
Club auto TD  
P.O. Box 5817  
London (Ontario) N6A 4T3**

L'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée étant responsable de la gestion des appels, des courriels et du courrier pour le Club auto TD, nous vous prions de vous adresser à cette entreprise lorsque vous souhaitez communiquer avec le Club auto TD.



## Assistance routière et services de remorquage d'urgence

Vous pouvez compter sur le Club auto TD pour vous venir en aide lorsque vous aurez besoin d'assistance routière. Composez le numéro sans frais et notre représentant vous dirigera au centre de service approprié qui vous fournira le service rapide et efficace dont vous avez besoin. Notre réseau de centres de service s'étend partout au Canada et sur le territoire continental des États-Unis. Vous n'avez à déboursier aucuns frais pour les services couverts indiqués ci-dessous.

### **Services de survoltage de la batterie, de changement de pneus et de livraison d'essence – Jusqu'à 20 kilomètres**

Nous vous aiderons à reprendre la route rapidement si jamais :

- Votre batterie tombe à plat
- Vous avez besoin de changer un pneu (réparation non comprise)
- Vous avez besoin d'une livraison d'essence à un véhicule en panne (coût de l'essence non inclus)

**Option de remboursement –  
Jusqu'à 50 \$ par incident routier**

### **Service de déverrouillage – Jusqu'à 20 kilomètres**

Si vous laissez vos clés à l'intérieur de votre véhicule verrouillé, un service de déverrouillage peut vous être fourni par un serrurier approuvé par nous ou un centre de service dans un rayon de 20 kilomètres de votre véhicule, sans frais.

Veillez 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 faut pouvoir y accéder par l'intérieur de la voiture. Le coût des clés n'est pas inclus.

**Option de remboursement –  
Jusqu'à 50 \$ par incident routier**

**Remorquage en cas de panne – Au centre de service le plus près**

Les services du Club auto TD seront disponibles si votre véhicule est immobilisé par une panne mécanique qui l'empêche de rouler de lui-même. Votre véhicule immobilisé sera remorqué du lieu de la panne jusqu'au centre de service le plus près dans un rayon de 5 kilomètres de l'emplacement de votre véhicule. Si vous décidez de vous rendre dans un autre centre de service à plus de 5 kilomètres de l'emplacement de votre véhicule, des frais supplémentaires s'appliqueront.

Si vous vous trouvez dans une région rurale où il n'y a pas de centre de service dans un rayon de 5 kilomètres, nous vous amènerons sans frais au centre de service le plus proche dans un rayon de 20 kilomètres.

**Option de remboursement –  
jusqu'à 50 \$ par incident routier**

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



## **Service de dégagement avec treuil –**

### ***Dans un rayon de 20 kilomètres***

Nous couvrons 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 de lui-même. Le véhicule doit être accessible et localisé sur une route, ou près d'une route, empruntée régulièrement et située dans un rayon de 20 kilomètres d'un centre de service.

Le dégagement avec treuil ne s'applique pas si, après avoir été dégagé, le véhicule ne peut pas rouler de lui-même à cause de dommages et qu'il doit être remorqué.

### **Option de remboursement –**

#### ***Jusqu'à 50 \$ par incident routier***

L'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée, La Banque Toronto-Dominion et le centre de service n'assument aucune responsabilité en cas de dommages causés lors de services de treuil. Les centres de service prennent toutes les précautions nécessaires pour éviter que votre véhicule ne subisse des dommages. Cependant, si de nouveaux dommages sont identifiés, une réclamation doit être effectuée par l'entremise de votre assureur automobile.

## **Ce que vous devez savoir sur l'assistance routière et les services de remorquage d'urgence**

Après avoir utilisé les services d'assistance routière ou de remorquage d'urgence, il vous incombe de faire réparer le véhicule (si des réparations sont nécessaires). Des preuves de paiement (si des réparations doivent être faites à votre véhicule) des réparations seront exigées pour toute demande répétée d'assistance routière et de remorquage d'urgence; sans quoi, vous devrez payer vous-même le coût de ces demandes répétées.

### **Autocaravanes et véhicules récréatifs**

Si votre véhicule tombe en panne loin d'un centre de service ayant l'équipement de service spécialisé nécessaire pour réparer votre autocaravane ou véhicule récréatif, nous tenterons de communiquer avec le centre de service le plus près, s'il y en a un. Dans ce cas, vous pouvez présenter une demande de remboursement pour le service jusqu'à concurrence de 50 \$.

**Remarque** : Les autocaravanes ou les véhicules récréatifs de plus de 8000 lb/3600 kg ne sont couverts que moyennant remboursement.



# Convention d'adhésion et conditions générales

## Convention d'adhésion

- Les services, l'administration du compte et le soutien offerts par le Club auto TD sont fournis par l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée (« nous », « notre » ou « nos »), qui a convenu de fournir les services d'assistance routière et de remorquage d'urgence, les services d'urgence en cas d'accident de la circulation, de vol de voiture ou d'intempéries (« avantages ») expliqués dans ce guide aux membres du Club auto TD (« membres »), sous réserve de cette convention d'adhésion, conformément aux conditions énoncées dans le présent guide.
- Nos dossiers 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 n'est pas transférable et se limite à un usage personnel.

## Conditions générales

### Définitions

Aux fins de ce guide :

« Véhicule » signifie toute voiture, tout camion, tout autobus, toute autocaravane ou tout véhicule récréatif ou motocyclette dont le poids nominal brut (PNBV) est inférieur à 8000 lb/3600 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 couverts par une police d'assurance automobile valide.

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

« Accident de la circulation » signifie le versement ou la collision du véhicule avec tout objet, qu'il soit mobile ou immobile.

### **Exclusions**

Les avantages décrits dans ce guide ne seront **pas** fournis :

- a) lorsque vous conduisez le véhicule et qu'il y a une indication que vous étiez sous l'effet de l'alcool ou de narcotiques, ou 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) si les frais sont attribuables 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) si votre demande de remboursement 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 les services sont requis à la suite d'un accident de la circulation.

## **Responsabilité et protection des**

**membres** – 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 centre de service à un autre ou au remorquage à un emplacement résidentiel;
- 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 automobile;
- 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.

Nous nous réservons le droit de refuser les demandes de remboursement présentées plus de 30 jours après la date des services rendus, ou qui ne sont pas conformes aux conditions énoncées dans le présent guide.

Les avantages décrits dans les présentes ne couvrent **pas** les situations d'urgence 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 adhésion, vous pouvez obtenir un remboursement intégral en communiquant avec nous par téléphone ou par courrier :

Numéro de téléphone : **1-800-265-1289**

Adresse postale :

**Club auto TD – Demandes de  
remboursement  
P.O. Box 5817  
London (Ontario) N6A 4T3**

Votre annulation entre en vigueur à la date même où nous recevons votre demande écrite à l'adresse indiquée ou le jour de l'appel, selon le cas.

Nous vous rembourserons sur-le-champ et intégralement.

## **Politique d'annulation**

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre adhésion au Club Auto TD après les 30 premiers jours, vous pouvez l'annuler en tout temps en nous envoyant une **demande écrite d'annulation à l'adresse suivante : Club auto TD, P.O. Box 5817, London (Ontario) N6A 4T3, ou en téléphonant au 1-800-265-1289.**

Votre annulation entre en vigueur à la date même où nous recevons votre demande écrite d'annulation à l'adresse indiquée; dans le cas d'une annulation par téléphone, l'annulation entre en vigueur le jour de votre appel. Les membres qui annulent leur adhésion après les 30 premiers jours recevront un remboursement au prorata des frais d'adhésion applicables, conformément à la loi.

## **Durée et résiliation de la convention**

La présente 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 du membre, transmis **par écrit à Club auto TD, P.O. Box 5817, London (Ontario) N6A 4T3, ou en téléphonant au 1-800-265-1289**. À la date de renouvellement, nous nous réservons le droit d'en porter les frais au compte de carte de crédit TD du membre. De plus, nous nous réservons le droit de mettre fin à la présente convention en informant le membre par écrit 30 jours d'avance dans le cas où le programme du Club auto TD est annulé. Les membres recevront un remboursement au prorata des frais d'adhésion applicables, conformément à la loi.

*Les renseignements de contact ci-dessus s'appliquent à l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée et devraient être utilisés uniquement aux fins indiquées dans chaque section.*

## **Résiliation ou suspension de l'adhésion**

Nous nous réservons 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 associée au Club auto TD n'est pas en règle ou est fermée ou annulée par vous;
- b) si nous établissons, à notre entière discrétion, que vous faites 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 l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée, le Club auto TD ou La Banque Toronto-Dominion. Par conséquent, l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée, 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 de ces services.

Toute perte ou tout dommage au véhicule est l'entière responsabilité de l'établissement de service et doit être signalé au propriétaire de l'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 l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée.

## **Transmettre 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 l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée. Veuillez noter que la case postale 5817



est gérée uniquement par l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée et tous les documents qui y sont envoyés seront ramassés par l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée. La Banque Toronto-Dominion n'a pas accès à cette boîte postale.



- <sup>1</sup> L'adhésion au Club auto TD est fournie par l'Association de l'Automobile Dominion (2004) Limitée, un fournisseur de services 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.
  - <sup>2</sup> Les avantages, caractéristiques et conditions sont décrits au 31 août 2023 et peuvent changer. Toutes les valeurs monétaires indiquées dans les présentes sont en dollars canadiens.
- <sup>MD</sup> Le logo TD et les autres marques de commerce sont la propriété de La Banque Toronto-Dominion ou de ses filiales.

Toutes références à la TD s'entendent comme des références à La Banque Toronto-Dominion.

