Guide des services

Vous obtenez une foule d'avantages et de services grâce à votre carte de membre. Découvrez-les!

Dernière mise à jour du guide: mai 2025

Modalités principales

À savoir sur votre adhésion:

→ L'adhésion à CAA-Québec est personnelle (elle n'est pas transférable).

→ Elle est en vigueur pendant un an.

→ Une personne ne peut posséder deux dossiers de membre actifs en même temps.

→ Seuls les résidentes et résidents du Québec peuvent adhérer à CAA-Québec ou renouveler leur adhésion.

L'adhésion à CAA-Québec est un privilège. Nous nous réservons le droit d'y mettre fin pour l'une ou plusieurs de ces raisons:

→ Non-paiement de la cotisation

→ Non-respect d'un règlement ou d'une politique de CAA-Québec

→ Surutilisation ou usage inadéquat des services offerts (ex.: Assistance routière)

→ Incompatibilité de la conduite, des activités ou des opinions du membre avec l'esprit de CAA-Québec

Lisez le Code de conduite pour en savoir plus.

Catégories de membres

Membre principal

Âgé d'au moins 16 ans, c'est le membre responsable du paiement de l'adhésion pour tous les membres liés à son dossier.

Il paie son adhésion au prix courant.

Il bénéficie de tous nos services et avantages, selon les modalités de son option d'adhésion.

Membre additionnel

C'est un membre lié au dossier du membre principal, âgé de 14 ans ou plus, et qui réside à la même adresse que le membre principal. Il peut toutefois habiter à une adresse différente s'il est étudiant à temps plein et est âgé de 24 ans ou moins.

L'adhésion CAA Classique lui est offerte à prix réduit (il peut y ajouter d'autres options).

Il a droit aux mêmes services et avantages qu'un membre principal.

Options d'adhésion

Vous avez le choix entre plusieurs options d'adhésion! Consultez le tableau comparatif pour connaître les services et avantages liés aux diverses options.

Vous pouvez bonifier votre adhésion en tout temps. Notez que des conditions s'appliquent si vous devez utiliser les services de

l'Assistance routière dans la semaine qui suit la bonification de votre adhésion.

Carte de membre

Votre carte est personnelle et non transférable.

Vous devez toujours la présenter pour obtenir un de nos services ou avantages, ou l'un de ceux offerts par nos partenaires.

Dossier de membre

Un même dossier regroupe le membre principal et les membres additionnels s'il y a lieu. Tous ces membres peuvent effectuer des changements d'adresse, des transactions (y compris celles liées aux Dollars CAA), des demandes d'information, etc.

Vous avez accès à une version en ligne de votre dossier de membre. Il s'agit de votre espace connecté, que vous pouvez activer sur notre site Web. Il comprend vos coordonnées, le nombre de services d'assistance routière que vous avez utilisés, etc.

Remboursement

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait ou satisfaite de votre adhésion à CAA-Québec au cours des 30 premiers jours suivant votre paiement, vous pouvez obtenir un remboursement en nous appelant au 1-888-619-4420. Le coût des services utilisés pendant cette période, s'il y a lieu, et certains frais administratifs seront déduits du remboursement.

À compter du 1er août 2024, des frais administratifs de 5$ seront retenus pour toute demande de réémission d'un chèque non encaissé à la suite d'un remboursement d'adhésion ou d'assistance routière.

Ces frais couvrent les coûts de traitement, d'émission, de main-d'œuvre, de gestion, d'impression et d'affranchissement du nouveau chèque. Ils s'appliqueront pour les membres adhérant ou renouvelant leur adhésion après le 31 juillet 2024.

Renouvellement

Le montant de la cotisation est revu chaque année. L'accumulation de Dollars CAA permet de réduire le coût de votre renouvellement (consultez la section Rabais Dollars CAA de notre site Web pour connaître toutes les conditions liées au programme de récompenses).

Vous pouvez opter pour le renouvellement automatique de votre adhésion. Le paiement sera alors prélevé sur votre compte bancaire ou votre carte de crédit (au choix).

Paiement

Votre adhésion est payable en 1 versement annuel ou en 12 paiements mensuels. Toutefois, lorsqu'un service d'assistance routière est demandé au moment de l'adhésion, le paiement doit être effectué en 1 versement.

Si vous choisissez les versements mensuels, vous vous engagez à effectuer la totalité des 12 paiements, à défaut de quoi votre accès aux services sera révoqué et des actions pourraient être entreprises.

Accès aux services

Vous pouvez profiter des services d'assistance routière 48h après la réception de votre paiement par CAA-Québec. Il est possible d'obtenir de l'assistance plus tôt, mais seulement si vous êtes en panne au Québec. Aucun service d'assistance routière ne sera offert à l'extérieur de la province au cours des 2 premiers jours d'adhésion.

Peu importe votre option d'adhésion, si un service d'assistance routière est effectué au cours des 2 premiers jours suivant votre inscription, des frais administratifs de 60$ (plus taxes) sont exigés, en plus du coût de votre abonnement.

Dans le cas des options CAA Plus, CAA Premier, CAA Plus RV et CAA Premier RV, si vous demandez un remorquage au cours des 7 premiers jours suivants votre adhésion ou la bonification de cette dernière, le nombre de kilomètres sans frais additionnels sera alors limité à 30 par option ajoutée. Cette mesure peut être combinée aux frais administratifs de 60$ (plus taxes) si le service a lieu au cours des 2 premiers jours suivant l'adhésion.

Étendue du service

L'Assistance routière est offerte 24 heures sur 24. Avec votre adhésion, le service vous sera fourni sans frais par un contractant CAA/AAA. Le service est offert partout au Canada, aux États-Unis, en Alaska et dans les îles de l'archipel d'Hawaii. Certains avantages peuvent cependant varier d'un club à l'autre. Notamment, l'assistance pour les motoneiges et les quads est offerte uniquement au Québec. Si un service n'est pas offert sans frais là où vous vous trouvez, voyez comment demander un remboursement.

Nous choisissons nos contractants pour leur habileté à traiter les appels de service, mais nous ne pouvons cependant pas garantir que ces derniers auront toujours les pièces et l'équipement nécessaires pour effectuer l'intervention.

Si votre véhicule est toujours hors d'usage malgré les efforts du contractant, CAA-Québec vous aidera à trouver un garage pouvant effectuer les réparations. Si CAA-Québec ne peut localiser un tel garage, il pourra vous aider à trouver une chambre

d'hôtel ou un autre mode de transport, lesquels seront à vos frais.

Pour votre protection, nous ne pouvons effectuer le service lorsque vous n'êtes pas sur le lieu de la panne. Dans des circonstances exceptionnelles, il est possible de déroger à la règle pourvu que des arrangements préalables aient été faits avec CAA-Québec.

Exceptionnellement, et si les circonstances le permettent, CAA-Québec prendra les dispositions nécessaires afin que vous soyez emmené, à vos frais, à l'endroit de la panne et ramené après que le service a été rendu.

Appels de service

Vous avez droit à un nombre déterminé de services d'assistance routière par année d'adhésion.

CAA Go: 1 service de raccompagnement pour véhicule de promenade et jusqu'à 4 services d'Assistance vélo, pour un maximum de 4 services par année

CAA Classique | CAA Plus | CAA Premier: jusqu'à 4 services d'assistance routière

CAA Plus RV | CAA Premier RV: jusqu'à 4 services d'assistance routière pour véhicule de promenade et jusqu'à 4 services pour véhicule récréatif ou de loisirs

Important

Vous devez être présent lors de l'arrivée du patrouilleur et lui présenter votre carte de membre valide ainsi qu'une pièce d'identité avec photo. Vous devez également avoir le certificat d'immatriculation en main. Nous pourrons toutefois vous accommoder dans certaines circonstances.

Véhicules admissibles

Les véhicules ci-dessous sont admissibles aux services d'assistance routière selon votre option d'adhésion, peu importe le lieu de leur immatriculation, pourvu que le service puisse être offert de façon sécuritaire et avec de l'équipement standard. Le véhicule doit posséder toutes ses pièces, et elles doivent être en place. Le véhicule doit être sécuritaire et respecter le Code de la sécurité routière.

Consultez la liste complète des véhicules admissibles

CAA Go | CAA Classique | CAA Plus | CAA Premier

Véhicule à 4 roues autorisé à circuler sans restriction sur la voie publique, y compris:

- Camionnette à roues arrière jumelées non chargée
- Autocaravane de moins de 3000kg (6614lb)
- Remorque ouverte de moins de 4,88m (16 pi)
- Tente-roulotte de moins de 4,88m (16pi)
- Motocyclette (du 16 mars au 30 novembre au Québec ou selon conditions météo)
- Vélo (y compris tandem, vélo couché, vélo cargo, vélo électrique, *fatbike* et tricycle)

Les camionnettes à roues arrière jumelées non chargées sont admissibles à tous les services de l'Assistance routière, à l'exception du service en cas de crevaison.

Certains clubs hors Québec n'incluent pas l'assistance routière pour les tentes-roulottes de moins de 4,88m (16pi), les motocyclettes et les vélos dans leurs services. Si tel est le cas à l'endroit où survient la panne, vous aurez peut-être des frais à payer. Voyez comment demander un remboursement.

CAA Plus RV | CAA Premier RV

Tous les véhicules précédents, ainsi que ces véhicules récréatifs:

- Autocaravane de classe A (motorisé)
- Autocaravane de classe B de plus de 3000kg (6614lb)
- Autocaravane de classe C
- Caravane (roulotte)
- Caravane à sellette (*fifth wheel*)
- Caravane portée (campeur)
- Tente-roulotte de plus de 4,88m (16pi)
- Tracteur pour caravane à sellette

Les véhicules de loisirs suivants sont aussi couverts:

Les véhicules de loisirs suivants sont aussi couverts:

→ Quad (VTT)

→ Autoquad biplace (*côte à côte*)

→ Motocyclette tout-terrain

→ Motoneige (du 15 novembre au 15 avril)

→ Remorque pour motoneige ou quad

L'assistance pour ces véhicules est offerte uniquement au Québec.

Véhicules non admissibles

Ces véhicules ne sont pas admissibles à l'Assistance routière:

→ Limousine

→ Véhicule utilisé à des fins commerciales

→ Véhicule de type châssis-cabine (cube)

→ Véhicule muni d'une nacelle, d'une échelle ou de tout autre équipement

→ Remorque pour bateau

→ Remorque pour cheval

Consultez la liste complète des véhicules non admissibles.

Services offerts

Si les actions du patrouilleur ne permettent pas de régler la panne ou de remettre votre véhicule en état de marche, il le remorquera.

Remorquage

Remorquage de votre véhicule du lieu de la panne jusqu'au garage de votre choix, selon les modalités de votre adhésion.

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: jusqu'à 5km

CAA Plus | CAA Plus RV: jusqu'à 160km

CAA Premier: jusqu'à 320km (1 service) ou jusqu'à 160km (3 autres services)

CAA Premier RV: jusqu'à 320km (1 service pour véhicule de promenade) ou jusqu'à 160km (pour les 3 autres services pour véhicule de promenade et les 4 services pour véhicule récréatif ou de loisirs)

Si votre véhicule tracte une petite remorque ouverte de moins de 4,88m (16pi) à usage personnel ou une tente-roulotte de moins de 4,88m (16pi), elle sera aussi remorquée selon les modalités de votre adhésion; ce remorquage sera alors comptabilisé comme deux services. Le retrait de certaines pièces est parfois nécessaire au bon déroulement du remorquage des véhicules récréatifs. La remise de ces composants n'est toutefois pas comprise dans le service.

Seul le membre peut prendre place dans l'habitacle de la dépanneuse, côté passager, pour la durée du trajet (aucun animal accepté). Au besoin, nous aiderons les personnes qui l'accompagnent à trouver un autre moyen de transport (à leurs frais).

Ajustements mécaniques mineurs

Ajustements mineurs ou temporaires effectués afin de rendre votre véhicule utilisable.

Non compris avec la carte CAA Go.

Survoltage de batterie

Survoltage de la batterie de votre véhicule pour permettre le démarrage.

Non compris avec la carte CAA Go.

Assistance batterie

Test et remplacement de la batterie (installation offerte uniquement pour les batteries CAA).

Non admissibles: véhicules récréatifs, motocyclettes et certains autres modèles de véhicules (en raison de la complexité de la

Non admissibles: véhicules récréatifs, motocyclettes et certains autres modèles de véhicules (en raison de la complexité de la pose ou de l'emplacement de la batterie). Non compris avec la carte CAA Go.

Horaire variable selon les régions et la période de l'année (interruption du service possible en raison des conditions météorologiques ou de toute autre situation hors de notre contrôle).

L'Assistance batterie est offerte dans plusieurs centres urbains du Québec

- Gatineau
- Laval
- Lévis
- Montréal (Rive-Nord et Rive-Sud)
- Québec
- Repentigny
- Saguenay
- Saint-Jérôme
- Sainte-Julie
- Sherbrooke
- Trois-Rivières

En savoir plus sur le service et voir l'horaire complet.

Remplacement d'un pneu crevé

Remplacement du pneu crevé par la roue de secours si elle est gonflée et utilisable.

Non compris avec la carte CAA Go.

Livraison d'essence

Livraison d'une quantité suffisante d'essence afin que vous puissiez vous rendre à la station-service la plus proche, ou remorquage à cette station (que ce soit durant les heures d'ouverture ou non).

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: prix de l'essence basé sur le prix à la pompe en vigueur au moment de la panne

CAA Plus | CAA Plus RV | CAA Premier | CAA Premier RV: aucuns frais

Recharge ou remorquage en cas de panne de batterie

Remorquage du véhicule à une borne de recharge si c'est la batterie fournissant l'énergie au véhicule qui est à plat ou survoltage sur place pour la batterie 12V qui permet le démarrage et le fonctionnement des accessoires.

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: survoltage ou remorquage à la borne de recharge publique la plus près (jusqu'à 5km)

CAA Plus | CAA Plus RV: survoltage ou remorquage à la borne de recharge publique la plus près (jusqu'à 160km)

CAA Premier | CAA Premier RV: survoltage ou remorquage à la borne de recharge publique la plus près (jusqu'à 160km pour 3 services + jusqu'à 320km pour 1 service)

Situations non admissibles: en cas de panne à domicile, le service est offert si le problème est lié au système de recharge, il ne l'est pas si le système de recharge fonctionne. Le remorquage à une borne de recharge plus rapide n'est donc pas couvert.

De plus, lorsqu'une panne est provoquée volontairement, c'est-à-dire lorsque le membre sait à l'avance qu'il ne pourra pas se rendre à destination, le service n'est pas offert.

Dépannage en cas d'enlisement

Dégagement de votre véhicule s'il est enlisé dans la neige ou la boue, pourvu qu'il soit accessible par les routes normales de circulation (frais additionnels possibles si de l'équipement spécial, plus d'une personne ou plus d'un camion sont nécessaires).

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: 1 véhicule de service

CAA Plus | CAA Plus RV | CAA Premier | CAA Premier RV: 2e véhicule de service pendant 1 heure, si nécessaire

Raccompagnement

Remorquage de votre véhicule et raccompagnement à l'endroit où vous résidez au moment de votre demande si vous êtes dans l'incapacité temporaire de conduire (service offert en fonction de la disponibilité des effectifs lors des périodes particulièrement

achalandées). Véhicules récréatifs non admissibles. Frais pour les kilomètres excédentaires, selon les tarifs de la région.

CAA Go: 1 raccompagnement par année, 25 premiers km inclus

CAA Classique | CAA Plus | CAA Plus RV: 25 premiers km inclus

CAA Premier | CAA Premier RV: 50 premiers km inclus

En savoir plus sur le raccompagnement

Déverrouillage de portière

Déverrouillage de vos portières si vous avez oublié vos clés dans le véhicule, par exemple, ou remboursement d'un service de serrurier si nous ne pouvons pas accéder à l'habitacle.

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: remboursement jusqu'à 50$

CAA Plus | CAA Plus RV: remboursement jusqu'à 100$

CAA Premier | CAA Premier RV: remboursement jusqu'à 150$

Assistance vélo

Raccompagnement à l'endroit de votre choix, avec votre vélo, selon les modalités de votre adhésion.

CAA Go: jusqu'à 20km
CAA Classique: jusqu'à 20km
CAA Plus | CAA Plus RV: jusqu'à 160km
CAA Premier | CAA Premier RV: jusqu'à 160km pour 3 services ou jusqu'à 320km pour un service

Pour obtenir le service, vous devez vous trouver sur une voie de circulation accessible à nos véhicules d'assistance routière. Comprend le remorquage et le raccompagnement, selon les modalités de votre adhésion.

Situations non admissibles: déverrouillage de cadenas et de câbles, immobilisation causée par des conditions météorologiques difficiles et problème survenant à votre résidence.

Assistance pour motoneige et quad

Service offert aux membres CAA Plus RV et CAA Premier RV, uniquement au Québec. Assistance pour motoneige offerte du 15 novembre au 15 avril.

Comprend le remorquage, la livraison d'essence, le survoltage, l'assistance en cas d'enlisement et le raccompagnement, selon les modalités de votre adhésion (le véhicule doit se trouver sur une voie de circulation accessible aux véhicules d'assistance routière).

Situations non admissibles: déverrouillage de cadenas et de câbles, immobilisation causée par des conditions météorologiques difficiles et problème survenant à votre résidence.

Services non offerts

- Remorquage d'un véhicule qui n'est pas en panne (ex.: transport pour peinture)
- Remorquage d'un véhicule sans plaque d'immatriculation
- Remorquage d'un véhicule à la suite d'un incident causé par une infraction au Code de la sécurité routière ou à partir d'une zone de stationnement interdit
- Remorquage d'un véhicule pris dans la glace
- Remorquage ou dépannage répété d'une voiture qui nécessite de l'entretien ou des réparations
- Deuxième remorquage pour une même panne
- Assistance pour un véhicule qui ne peut être atteint par les voies normales de circulation, tels les terrains vacants, les champs, les plages, les chemins privés, les chemins non entretenus et non nivelés, les entrées ou ruelles enneigées (le personnel ne déblaie pas la neige) et autres endroits difficiles d'accès
- Assistance aux véhicules de service ou utilisés à des fins commerciales
- Coût des pièces, de la main-d'œuvre et des réparations
- Utilisation de l'assistance routière à des fins commerciales

Conditions

Nous ne sommes pas responsables des heures de travail perdues ou de toute autre dépense attribuable à un délai de service.

Pour votre sécurité et celle d'autrui, vous devez obtenir le consentement du personnel accomplissant le travail si vous désirez prendre des images durant l'exécution du service d'assistance routière. Nous nous réservons le droit d'interrompre le service si vous n'avez pas obtenu le consentement requis.

Dans certaines régions, l'Assistance routière est fournie par des contractants indépendants qui ne sont pas des employés de CAA-Québec ou de ses partenaires. La responsabilité pour les pertes, les dommages ou l'accomplissement du travail revient à l'entreprise offrant l'Assistance routière.

Services remboursables

Vous avez droit à un remboursement si vous devez vous procurer votre propre service d'assistance routière. Voici des raisons acceptées:

- Le service n'est pas offert à l'endroit où vous vous trouvez; par exemple, le service pour les vélos, les motocyclettes et les tentes-roulottes de moins de 4,88m (16pi) n'est pas offert partout au Canada et aux États-Unis.
- Vous avez suivi les procédures pour joindre l'Assistance routière CAA-Québec, mais le service n'était pas disponible.
- La panne survient sur un réseau de remorquage exclusif.

CAA-Québec se réserve le droit de refuser le remboursement pour ces raisons:

- Vous n'avez pas communiqué avec l'Assistance routière avant de faire appel à une autre entreprise.
- La facture n'est pas conforme.
- Vous avez déjà utilisé tous vos services d'assistance routière pour l'année d'adhésion en cours.
- Le véhicule n'est pas admissible ou le service rendu ne fait pas partie des services compris dans votre option d'adhésion.

Procédure

- Payez la facture; assurez-vous qu'elle est faite à votre nom et qu'elle comprend tous les renseignements de l'entreprise de dépannage.
- Inscrivez votre numéro de membre sur la facture.
- Remplissez le formulaire de demande de remboursement.
- Envoyez-nous le formulaire et la facture originale dans les 30 jours suivant la panne.

3 façons de transmettre votre demande:

- Par courriel à remboursement@caaquebec.com
- Par télécopieur, à l'attention du service des remboursements, au 1-800-787-6786 ou au 418-626-3159
- Par la poste à cette adresse:

Service des remboursements

CAA-Québec

8000, rue Armand-Viau, bureau 500

Québec (Québec) G2C 2E2

Le remboursement sera calculé en fonction des contrats en vigueur du réseau des stations affiliées dans la région où la panne s'est produite. Certains autres frais liés au remorquage ne sont pas admissibles au remboursement. Le remboursement sera effectué par chèque et sera envoyé par la poste dans un délai de 4 à 6 semaines. Le délai pourrait être plus long en cas d'interruption des services de Postes Canada.

Si le remorquage d'un véhicule a été fait sur le réseau autoroutier géré par Transports Québec ou dans une zone de remorquage exclusif de la ville de Montréal gérée par le service de police de cette ville, CAA-Québec remboursera le coût du remorquage seulement selon les barèmes commerciaux en vigueur dans la région de la panne. Les autres frais liés au remorquage ne sont pas admissibles au remboursement.

Remorquage et raccompagnement pour membres à mobilité réduite

Lorsqu'un membre à mobilité réduite doit faire remorquer le véhicule dans lequel il se trouve et ne peut monter à bord de la dépanneuse, le membre peut faire appel à un service de transport adapté ou un taxi adapté, régler la facture, puis adresser à CAA-Québec une demande de remboursement. CAA-Québec peut l'accompagner dans sa recherche de transport adapté.

Le membre a alors droit à l'équivalent d'un service de raccompagnement, soit 100$ au maximum dans le cas d'une adhésion Classique, CAA Plus ou CAA Plus RV et 150$ au maximum dans le cas d'une adhésion CAA Premier ou CAA Premier RV. Le remboursement n'est pas comptabilisé parmi l'un des 4 services d'assistance routière auxquels le membre a droit. Seul le

remorquage du véhicule sera comptabilisé.

Réémission d'un chèque

Des frais administratifs de 5$ sont retenus pour toute demande de réémission d'un chèque non encaissé à la suite d'un remboursement d'adhésion ou d'assistance routière. Ces frais couvrent les coûts de traitement, d'émission, de main-d'œuvre, de gestion, d'impression et d'affranchissement du nouveau chèque.

Déverrouillage de la résidence

Vous bénéficiez d'un service de serrurier à domicile par année d'adhésion afin de déverrouiller la serrure de votre résidence principale (adresse inscrite à votre dossier) si vous avez perdu ou brisé vos clés. Vous avez droit à un rabais sur la facture du serrurier ou à un remboursement.

CAA Classique | CAA Go: 50$ de rabais ou de remboursement

CAA Plus | CAA Plus RV: 100$ de rabais ou de remboursement

CAA Premier | CAA Premier RV: 150$ de rabais ou de remboursement

La facture doit nous être retournée dans les 30 jours suivant le service. Elle doit être faite à votre nom et indiquer l'adresse où le service a été rendu.

En savoir plus sur le service de déverrouillage

Location d'auto en cas de panne

Si vous êtes membre CAA Premier ou CAA Premier RV, vous pouvez louer une voiture gratuitement jusqu'à deux jours lorsque votre véhicule personnel doit être remorqué à cause d'une panne mécanique.

Conditions d'admissibilité:

- La panne doit avoir lieu à moins de 160km de votre résidence.
- Le remorquage et la location doivent être obtenus par l'entremise de CAA-Québec.
- Le véhicule en panne doit être remorqué jusqu'à une entreprise de réparation reconnue.
- Les véhicules suivants ne sont pas admissibles: vélo, motocyclette, scooter, véhicule récréatif, motoneige, quad et véhicule commercial.
- La location n'est pas offerte à la suite d'un accident.
- La demande doit être faite dans les 48h suivant le remorquage.
- La limite est d'une demande de location par année.

D'autres conditions s'appliquent. Communiquez avec nous pour en savoir plus ou pour faire une demande de location.

Frais de service à l'agence de voyages

Vous obtenez une remise en Dollars CAA sur la plupart des frais de service pour vos réservations effectuées à notre agence Voyages CAA-Québec ou vous ne payez aucuns frais.

CAA Classique | CAA Plus | CAA Plus RV | CAA Go: aucuns frais de service sur les forfaits Sud, les réservations d'hôtels et de véhicules en Amérique du Nord ainsi que les produits *explore*; remise de 15 Dollars CAA sur les réservations de circuits, de croisières, de forfaits Disney, de train, d'hôtels, de véhicules et sur les consultations de 30 minutes; remise de 25 Dollars CAA sur les réservations de billets d'avion.

CAA Premier | CAA Premier RV: aucuns frais de service

Des conditions s'appliquent. Pour connaître les détails des frais de service, consultez un conseiller ou une conseillère en voyages. Notez que vous obtenez aussi des remises en Dollars CAA à l'achat de certains produits, dont les voyages *explore*.

Protection pour interruption de voyage

Vous avez droit à une indemnité si vous devez interrompre votre voyage au Canada ou aux États-Unis à la suite d'un problème de votre véhicule, que ce soit une voiture, une motocyclette ou un véhicule récréatif (les motoneiges, les quads et les vélos ne sont pas couverts par cette protection).

Vous pouvez réclamer des frais d'hébergement et de repas (si la panne dure plus de 24 heures) ou de transport pour vous rendre à destination ou revenir à votre domicile. Le tableau vous indique les situations couvertes et les montants maximaux que vous pouvez réclamer (une réclamation par année d'adhésion et par famille membre).

Protection lors d'un bris mécanique

CAA Classique | CAA Go: ne s'applique pas

CAA Plus | CAA Plus RV: jusqu'à 200$

CAA Premier | CAA Premier RV: jusqu'à 200$, ou jusqu'à 400$ si l'incident survient à plus de 320km de la résidence

Protection lors d'un feu, d'un vol ou d'un accident

CAA Go: ne s'applique pas

CAA Classique: jusqu'à 500$

CAA Plus | CAA Plus: jusqu'à 800$

CAA Premier | CAA Premier RV: jusqu'à 800$, ou jusqu'à 1500$ si l'incident survient à plus de 320km de la résidence

Conditions d'admissibilité:

- L'endroit de l'incident doit être situé à plus de 160km de votre résidence principale (les membres CAA Premier et CAA Premier RV ont droit à une indemnité plus élevée s'il survient à plus de 320km de leur résidence).
- Vous devez être en route (vous ne devez pas être rendu à destination).
- Le véhicule doit être inutilisable.
- Votre réclamation doit parvenir à CAA-Québec dans les 30 jours suivant l'incident.

En savoir plus sur la protection pour interruption de voyage et la procédure

Allocation pour le retour d'un véhicule

Vous devez interrompre votre déplacement en auto à cause d'une maladie ou d'une blessure?

Si vous êtes membres CAA Premier[MD] ou CAA Premier[MD] RV et que votre voyage est interrompu à cause d'une maladie ou d'une blessure imprévisibles et que vous devez faire remorquer ou transporter votre véhicule jusqu'à la maison, vous avez droit à un remboursement pouvant aller jusqu'à 500$. Seuls le remorquage et le transport du véhicule sont couverts.

Conditions d'admissibilité:

- Cette protection est exclusive aux membres CAA Premier[MD] et CAA Premier[MD] RV.
- Le membre doit être en route (il ne doit pas être rendu à destination).
- L'endroit de l'événement doit être situé à plus de 160km de la résidence principale du membre.
- La réclamation doit parvenir à CAA-Québec dans les 30 jours suivant l'événement.
- Une seule demande peut être soumise par véhicule et par événement, par année d'adhésion et par famille.

Pièces justificatives requises:

Les factures originales et détaillées concernant le remorquage ou le transport du véhicule ainsi qu'une preuve médicale doivent être fournies au moment de la réclamation. Communiquez avec le service des remboursements pour connaître tous les détails.

Confidentialité

Votre dossier de membre contient les informations suivantes:

- Renseignements au sujet de votre adhésion et de votre renouvellement
- Demandes d'information effectuées
- Renseignements sur les biens, services et avantages obtenus auprès de nous, de nos filiales ou de nos partenaires
- Renseignements sur les autres membres liés à votre dossier, le cas échéant.

Seuls nos employés ou nos mandataires ainsi que les personnes que vous avez autorisées ont accès à votre dossier de membre. Nous ne divulguons pas vos renseignements personnels à nos partenaires ni à quiconque sans votre consentement, à l'exception de nos sociétés affiliées et de nos fournisseurs qui doivent s'acquitter de certaines fonctions pour notre compte.

Vous avez le droit de prendre connaissance de votre dossier et, le cas échéant, de le faire rectifier. Comme un dossier regroupe tous les membres liés à une adhésion, autant le membre principal que les membres additionnels y ont accès.

Pour obtenir plus de détails, veuillez consulter notre Politique de confidentialité.

Code de conduite

Les attentes de CAA-Québec envers ses membres

- Vous conserverez une seule adhésion CAA-Québec par année d'adhésion.
- Vous n'utiliserez vos appels d'assistance routière que pour les véhicules admissibles.
- Vous ferez preuve de respect et de professionnalisme dans vos communications avec les membres de notre équipe, que ce soit en ligne, dans nos centres, sur la route ou lors de nos événements. Bien entendu, nous ferons de même avec vous.
- Vous ne représenterez pas faussement une situation pour obtenir des produits ou des services qui ne sont pas compris dans votre adhésion ou auxquels vous ne devriez pas avoir accès.
- Vous n'essaierez pas de contourner les règlements et les politiques que nous avons mis en place pour nos produits et nos services.
- Vous ne ferez aucune déclaration fausse ou trompeuse concernant nos produits ou les services que nous vous fournissons.
- Si vous décidez de vous désister et de ne pas renouveler votre adhésion, vous nous appellerez pour nous en informer. Nous pourrons ainsi nous assurer que votre compte est mis à jour et que votre renouvellement automatique est annulé, le cas échéant.
- En tant que membre, vous aurez accès à notre page «Modalités principales». Sur cette page, il est important de prendre connaissance des véhicules admissibles afin d'éviter tout malentendu quant aux véhicules pour lesquels vous ne pouvez pas bénéficier de services. Dans tous les cas, n'hésitez pas à communiquer avec nous pour nous faire part de toute question, de tout compliment ou de toute préoccupation.

CAA-Québec peut prendre des mesures si les membres ne respectent pas nos attentes

- Nous nous réservons le droit de rétrograder votre adhésion, de vous refuser la possibilité de renouveler celle-ci, de vous refuser un service, d'imposer des frais supplémentaires ou d'annuler votre adhésion pour quelque raison que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, si vous n'assumez pas les responsabilités énoncées ci-dessus ou si vous ne respectez pas les conditions générales d'utilisation qui sont détaillées sur notre site Web.
- En cas de circonstances exceptionnelles, nous pouvons intenter une action en justice contre les personnes qui enfreignent la loi, menacent ou harcèlent notre équipe, nos membres ou le public, infligent des blessures ou endommagent les biens de CAA-Québec ou ceux d'autrui sur les lieux d'activité de CAA-Québec.

Communications

Communiquez avec nous pour nous faire part de vos commentaires.

Vous pouvez également nous contacter si vous souhaitez ne plus recevoir d'offres de notre part ou de nos partenaires.

Vous voulez rester au courant ? Voici ce que vous pouvez consulter:

- Infolettres (CAA-Québec, Rabais Dollars CAA, voyage, Boutique)
- caaquebec.com
- Facebook
- Application mobile
- Boutique CAA-Québec

Notes et conditions

Dernière mise à jour du guide: mai 2025

CAA-Québec et ses partenaires se réservent le droit de modifier ou de résilier les services et avantages en tout temps, en tout ou en partie, et ce, sans préavis. Tous les montants indiqués dans ce guide sont en devises canadiennes.

MD: CAA et son emblème, les emblèmes CAA Plus et CAA Premier ainsi que les garages recommandés et leur emblème sont des marques déposées de l'Association canadienne des automobilistes, qui en a autorisé l'utilisation.