



# **Algemene Voorwaarden Pechonderwegservice.nl 2019**

**Versie 2019.5**

## Inhoudsopgave

|   |      |
|---|------|
|   | Pag. |
| Belangrijke informatie  | 3    |
| 1. Algemeen   | 5    |
| 2. Uw mobiliteitsservice  | 8    |
| 3. Betaling   | 12   |
| 4. Doeleinden en rechtsgronden verwerking persoonlijke gegevens | 13   |
| 5. Inhoud mobiliteitsservice woonplaats, Nederland én Europa    | 14   |

## Belangrijke informatie

Met de mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl krijgt U hulp als U pech heeft met uw voertuig in Nederland (ook woonplaats) en Europa. Ook uw caravan of aanhangwagen krijgt hulp bij pech. De mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl is een service voor klanten van autobedrijven die lid zijn van Pechonderwegservice.nl. De mobiliteitsservice bestaat uit deze Algemene Voorwaarden en uw Mobiliteitsbewijs. Het lidmaatschapsjaar loopt 12 maanden.

### Algemene Voorwaarden

In deze voorwaarden leest U onder andere welke service U mag verwachten en welke niet. Op al onze afspraken is het Nederlands recht van toepassing.

Wij zijn extra alert op fraude. Wat houdt dat in? U mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de contributie blijvend laag te houden en onze dienstverlening optimaal. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van mobiliteitsservice en bij pechgevallen.

### Wat moet U doen als U door pech niet meer verder kunt rijden?

Bel de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl voor directe hulp: +31 (0)85-7737737. Dit nummer is altijd bereikbaar.

#### Let op:

Alleen pechhulp indien U in het bezit bent van ons mobiliteitsbewijs!

### Heeft U vragen? Wij horen het graag!

Neem dan contact op met het autobedrijf waar U het mobiliteitsbewijs heeft gekregen. U kunt ook contact opnemen met Pechonderwegservice.nl via ons telefoonnummer: 085-7733750 of per email [info@pechonderwegservice.nl](mailto:info@pechonderwegservice.nl).

### In welk gebied geldt de service?

Nederland en Europa inclusief pechhulpverlening voor uw caravan of aanhangwagen. De service geldt ook voor pech binnen uw woonplaats.

### Wat is de Vervangend Vervoerservice in Nederland?

Kan uw personenauto in Nederland niet dezelfde dag worden gerepareerd? Dan krijgt U voor de duur van de reparatie een vervangende personenauto (maximaal 3 dagen). U kunt dus altijd verder.

### Wat is de Vervangend Vervoerservice in Europa?

Kan uw personenauto in Europa niet dezelfde dag worden gerepareerd? Dan krijgt U maximaal 4 dagen lang een vervangende personenauto. Als U verlengd vervangend vervoer heeft afgesloten krijgt U zelfs tot maximaal 14 dagen lang een vervangende personenauto. U bent dus altijd mobiel.

### Krijgt U pech met uw caravan of aanhangwagen?

Ook wanneer U pech heeft met uw caravan of aanhangwagen, krijgt U in Nederland en Europa pechhulp op de pechlocatie.

### Wie kan een beroep doen op de service?

Krijgt iemand anders pech met uw voertuig? Ook dan zorgen we snel voor deskundige hulp. En U betaalt er bij Pechonderwegservice.nl niets extra voor. Iedere willekeurige bestuurder van het voertuig kan dus gebruik maken van de mobiliteitsservice.

Mocht er sprake zijn van foutief weergegeven informatie in deze Algemene Voorwaarden of op onze website [www.pechonderwegservice.nl](http://www.pechonderwegservice.nl) dan behouden wij ons het recht voor om foutief weergegeven informatie en/of voorwaarden alsnog aan te passen. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan foutief weergegeven informatie.

De eindbeslissing over de te verlenen service ligt in alle gevallen bij de directie van Pechonderwegservice.nl. In alle gevallen waarin door deze Algemene Voorwaarden niet is voorzien, of bij twijfelgevallen (dit ter beoordeling door Pechonderwegservice.nl) beslist de directie van Pechonderwegservice.nl.

Met uw registratie in onze database gaat U automatisch akkoord met deze Algemene Voorwaarden.

Wij wensen wij U vele zorgeloze en veilige kilometers toe en danken U voor het vertrouwen in Pechonderwegservice.nl.

# 1. Algemeen

## 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met een **voertuig** bedoelen wij een personenauto met een Nederlands kenteken, met een totaalgewicht van maximaal 3.500 kg (eigen massa vermeerderd met het laadvermogen), dat door een autobedrijf dat lid is in de database is geregistreerd voor mobiliteitsservice bij Pechonderwegservice.nl. Het voertuig moet vlak voor registratie een periodieke reguliere onderhoudsbeurt hebben gehad bij een van onze aangesloten autobedrijven. Hierbij is onderhoud volgens fabrieksopgave leidend. Voertuigen die volgens de Rijksdienst voor het Wegverkeer geregistreerd staan als kampeerwagens (campers) vallen niet onder het begrip voertuig. Ook taxi's, lesauto's, auto's die gebruikt worden voor rally rijden (bijvoorbeeld carbage run), ambulances, kampeerauto's, koelwagens, verhuurauto's, motorvoertuigen die t.b.v. een koerier wordt ingezet, personenbussen, twee- en driewielige voertuigen en trekkers kunnen niet worden voorzien van mobiliteitsservice. Ook pech op een racebaan, pech bij sportauto-evenementen of pech tijdens behendigheids- of snelheidswedstrijden zijn uitgesloten van mobiliteitsservice.

Met **caravan/aanhangwagen** bedoelen wij de aan uw personenauto gekoppelde toercaravan, vouwkampeerwagen, bagagewagen of trailer voor zover deze koppeling wettelijk is toegestaan. De caravan/aanhangwagen is in Nederland geregistreerd en niet vanuit het buitenland meegenomen. De totale massa van de personenauto en aangekoppelde (geladen) caravan/aanhangwagen mag niet zwaarder zijn dan 3.500 kg.

Met **pech** bedoelen wij elk plotseling mechanisch defect van het voertuig afkomstig van een onregelmatigheid in de montage of een defect van een onderdeel, dat het normale gebruik van het voertuig onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft. Dat betekent dat U niet verder kunt rijden. Met plotseling bedoelen wij dat het defect voor het begin van de reis niet bekend is en niet te voorzien is. Het defect moet veroorzaakt zijn door een eigen gebrek. De oorzaak van het defect moet dus in het voertuig of de caravan/aanhangwagen zelf liggen. Een defect aan het voertuig of aan de caravan/aanhangwagen veroorzaakt door een van buiten komende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis, valt niet onder de definitie pech. Dus als U bijvoorbeeld niet verder kunt rijden door een ongeval, heeft U geen recht op pechhulp.

Wij zien ook als pech: een lekke band, defecte sleutels of in een gesloten personenauto achtergelaten sleutels, verkeerde brandstof getankt en een lege accu door het aanlaten van stroomverbruikers. Alle overige oorzaken van immobilisatie door menselijke oorzaak vallen niet onder de service van Pechonderwegservice.nl.

Met **mobiliteitsservice** bedoelen wij dat U hulp krijgt als U pech heeft met uw voertuig of met uw caravan/aanhangwagen, zodat U weer verder kunt rijden. Welke hulp U van ons krijgt, staat beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Met **mobiliteitsbewijs** bedoelen wij het aan U afgegeven overzicht waarop de belangrijkste gegevens van de mobiliteitsservice staan. Ook uw kenteken staat op het mobiliteitsbewijs. Het mobiliteitsbewijs wordt afgegeven door het autobedrijf dat lid is in de vorm van een brief (A4). Veel autobedrijven hanteren echter een klantenpas in plaats van een A4 brief. Dit is een pas in eigen huisstijl, vergelijkbaar met uw bankpas.

Met **bagage** bedoelen wij de door U meegenomen zaken, als deze onderdeel uitmaken van uw reisbagage of kampeeruitrusting.

Met **zuivere huurkosten** bedoelen wij de vaste kosten voor de huur van een voertuig. Hierin zijn niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, extra kilometers, ophaalkosten, bekeuringen en afkoop eigen risico. Pechonderwegservice.nl regelt voor U in voorkomende gevallen vervangend vervoer. Daarbij treedt Pechonderwegservice.nl op als contractant. Dat betekent dat wij vervangend vervoer voor U regelen en betalen (binnen het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden). U heeft in dit geval de status van huurder/bestuurder. Indien Pechonderwegservice.nl door enige partij aansprakelijk wordt gesteld voor gedragingen en nalaten van de huurder/bestuurder en/of andere gebruikers van het vervangend vervoer worden de bijbehorende kosten verhaald op de huurder/bestuurder van het vervangend vervoer. Ook in geval van opzet of grove schuld van de huurder/bestuurder, alsmede in geval huurder/bestuurder niet heeft voldaan aan enige verplichtingen uit de van toepassing zijnde huurovereenkomst is de huurder/bestuurder onverkort aansprakelijk voor alle schades en kosten.

Wij bedoelen met **ongeval** een gebeurtenis die met (bots)kracht dusdanig schade aan het voertuig heeft veroorzaakt, dat het niet meer mogelijk en/of verantwoord is met het voertuig de reis te vervolgen en/of een gebeurtenis waarbij het voertuig zijn weg pas kan vervolgen door inzet van sleephulp.

Met **U** bedoelen wij de persoon die geregistreerd staat in onze database als lid. U kunt als bestuurder van het voertuig mobiliteitservice inschakelen. Met **U** bedoelen wij ook alle personen die toestemming hebben om met uw voertuig te rijden, de passagiers (met uitzondering van lifters), eigen huisdieren zoals katten en honden, die kosteloos in de personenauto meereizen op het moment dat er een beroep wordt gedaan op Pechonderwegservice.nl. Het aantal passagiers mag niet groter zijn dan het maximaal aantal passagiers dat wettelijk is toegestaan voor het betreffende voertuig.

#### **Wat mag U van ons verwachten?**

U mag van ons verwachten dat:

- Wij U zo snel mogelijk te woord staan
- Wij U met respect behandelen
- Wij U zo snel mogelijk helpen volgens deze Algemene Voorwaarden

#### **Wat verwachten wij van U?**

Om in aanmerking te komen voor mobiliteitservice, moet U aan een aantal voorwaarden voldoen. Doet U dat niet, dan kan uw recht op service komen te vervallen.

#### **Melden**

U bent verplicht zo snel mogelijk zelf contact op te nemen met de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl als U pech heeft. Wacht U met het melden van de pech zo lang dat wij alleen nog kunnen helpen met meer werk en/of extra kosten? Dan verlenen wij geen pechhulp meer. Of brengen wij de extra kosten bij U in rekening.

#### **Meewerken en informatie geven**

- U dient de aanwijzingen van de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die van belang is voor een goede hulpverlening
- U doet niets dat nadelig is voor de pechhulpverlening of dat nadelig is voor onze belangen. U zorgt er bijvoorbeeld voor dat een mankement aan uw voertuig niet verergert en dat U op tijd naar het autobedrijf gaat voor reparatie

- Vallen bepaalde diensten en kosten niet onder deze Algemene Voorwaarden? Dan verwachten wij van U dat U onze rekeningen of die van de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl betaalt. Betaalt U niet? Dan zijn alle extra incassokosten ook voor uw rekening

### **Wijzigingen doorgeven**

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk door aan het autobedrijf waarvan U het mobiliteitsbewijs heeft gekregen:

- Als U geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland
- Als U emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft
- Als uw voertuig is gestolen
- Als uw voertuig "total loss" is. Dat is het geval als de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger zijn dan de restwaarde van het voertuig

De wijzigingen moeten direct worden doorgegeven aan het autobedrijf. De mobiliteitservice zal dan voortijdig worden beëindigd.

### **En verdere verplichtingen**

- Het (trekkende) voertuig dient geregistreerd te zijn voor mobiliteitservice in de database van Pechonderwegservice.nl
- U bent verplicht om tijdig de onderhoudsbeurten volgens onderhoudsschema (minimaal jaarlijks) te laten uitvoeren bij het autobedrijf waar de mobiliteitspas van Pechonderwegservice.nl wordt uitgegeven. Hierbij is onderhoud volgens fabrieksopgave leidend. Alleen bij regelmatig en aantoonbaar onderhoud van uw personenauto bij het autobedrijf dat lid is, is er sprake van mobiliteitservice door Pechonderwegservice.nl. Dit geldt ook wanneer de auto van eigenaar wisselt. Wij controleren dit regelmatig
- Geldig APK-keuringsbewijs voor de personenauto
- Geldige autoverzekering
- Hulpverlening vindt alleen plaats indien toestemming is verleend door de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl
- Reparatiekosten behoren niet tot de mobiliteitservice
- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet U beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door (auto)verhuurbedrijven worden gesteld. In het geval U niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor U regelen
- Bij hulpverlening bent U verplicht om een euvel of gebrek binnen 48 uur (weekenden 72 uur) te laten controleren en te laten repareren. Bij het niet laten uitvoeren van reparaties ondanks gegeven advies heeft U geen recht meer op mobiliteitservice. Dit om misbruik te voorkomen. Indien U hieraan niet voldoet en wij onverhoopt toch service verlenen is Pechonderwegservice.nl gemachtigd om alle kosten die samenhangen met de onterechte melding te verhalen op U
- Indien wij onverhoopt service verlenen terwijl U geen lid bent of uw lidmaatschap niet (meer) geldig is, is Pechonderwegservice.nl gemachtigd om alle kosten die hiermee samenhangen te verhalen op U

### **Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen**

Houdt U zich niet aan een of meer van de in deze Algemene Voorwaarden genoemde afspraken en hebben wij daardoor hogere kosten? Dan vervalt uw recht op pechhulp. Ook kunnen we onze kosten bij U in rekening brengen.

## 2. Uw mobiliteitsservice

### 2.1 Wanneer start uw mobiliteitsservice?

U bent verplicht om tijdig de onderhoudsbeurten volgens onderhoudsschema (minimaal jaarlijks) te laten uitvoeren bij het autobedrijf waar de mobiliteitspas van Pechonderwegservice.nl wordt uitgegeven. Hierbij is onderhoud volgens fabrieksopgave leidend. Zo hebben wij de zekerheid dat onze mobiliteitsservice alleen verkrijgbaar is voor diegenen die de meerwaarde zien van regelmatig auto onderhoud. Niet alleen omdat dit de kans op pech vermindert maar bovenal voor uw eigen (en andermans) veiligheid.

Uw mobiliteitsservice start vanaf de datum die op uw mobiliteitsbewijs staat.

### Wanneer eindigt uw mobiliteitsservice?

Het lidmaatschapsjaar loopt 12 maanden. Uw mobiliteitsservice stopt automatisch. De mobiliteitsservice wordt niet automatisch verlengd. Ook niet op uw verzoek. De mobiliteitsservice kan weer starten nadat aan het voertuig onderhoud volgens fabrieksopgave is gepleegd door een autobedrijf dat lid is van Pechonderwegservice.nl.

### Mogen wij uw mobiliteitsservice beëindigen?

Ja, in o.a. de volgende gevallen mogen wij uw mobiliteitsservice beëindigen:

- U heeft geweld gebruikt tegenover de door de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl ingeschakelde hulpverlener(s) of U heeft de hulpverlener(s) bedreigd
- Indien sprake is van (of het vermoeden van) fraude, het verstrekken van valse informatie en/of misbruik van ons systeem, onze voorwaarden, onze pechhulpverlening of anderszins, behouden wij ons het recht voor om alle gemaakte kosten, inclusief een boete, door te belasten en de mobiliteitsservice te beëindigen

Telefoongesprekken met onze alarmcentrale worden altijd opgenomen, dit om misbruik te voorkomen.

### Voor wie is de mobiliteitsservice?

U als bestuurder van het voertuig, waarvan het kenteken door een autobedrijf dat lid is van Pechonderwegservice.nl is aangemeld in de database, kunt mobiliteitsservice inschakelen. Met U bedoelen wij ook alle personen die toestemming hebben om met uw voertuig te rijden. Het aantal passagiers mag niet groter zijn dan het maximaal aantal passagiers dat wettelijk is toegestaan voor het betreffende voertuig.

Verandert de tenaamstelling van het kenteken? Diegene die onze mobiliteitsservice inschakelt accepteert daarmee onze Algemene Voorwaarden ook al staat de betreffende persoon niet als zodanig benoemd in onze portal.

### Wat houdt mobiliteitsservice in?

Met de mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl krijgt U hulp als U pech heeft met uw voertuig in Nederland en Europa. Ook uw caravan of aanhangwagen krijgt hulp bij pech. De mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl is een service voor klanten van autobedrijven die lid zijn van Pechonderwegservice.nl. De mobiliteitsservice geldt voor het voertuig dat vermeld staat op het mobiliteitsbewijs en dat periodiek regulier onderhoud volgens de fabrieksvoorschriften bij het betreffende autobedrijf heeft gehad vlak voor de mobiliteitsservice start. De mobiliteitsservice kan niet worden overgezet naar een ander voertuig.



## **Geen recht op mobiliteitsservice**

U heeft geen recht op mobiliteitsservice als:

- De pech het gevolg is van een verkeersongeluk
- Het voertuig is gestrand in sneeuw of modder
- Er sprake is van diefstal of poging daartoe van het voertuig zelf of onderdelen ervan
- Er sprake is van vandalisme
- De pech het gevolg is van een slechte staat van onderhoud of de pech bij het begin van de reis was te verwachten
- Het voertuig op eigen kracht naar een garage is gereden
- U niet heeft gewacht bij uw voertuig op de komst van de ingeschakelde hulpverlener
- De hulpverlening door een ander dan de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl is of wordt geregeld, tenzij de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven
- Voor het bieden van hulp plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden
- U verzoekt om een voertuig niet naar uw autobedrijf (dit is het autobedrijf dat de mobiliteitsservice heeft geregistreerd) te vervoeren, maar naar bijvoorbeeld uw eigen huis. Dan vervallen daarna alle rechten op verdere hulpverlening, vervoer van het voertuig of het recht op een vervangende personenauto
- U voor een tweede keer hulp vraagt na de eerste hulpverlening als:
  - met de eerste hulpverlening werd gestopt op verzoek van U of door uw gedrag; of
  - het opnieuw uitvallen van het voertuig het gevolg is van het niet opvolgen van adviezen van de hulpverlener(s). Houders van onze mobiliteitsservice zijn verplicht om een euvel of gebrek binnen 48 uur (weekenden 72 uur) te laten controleren c.q. te laten repareren. Bij het niet laten uitvoeren van reparaties ondanks gegeven advies loopt U het risico dat de mobiliteitsservice komt te vervallen. Dit om misbruik te voorkomen
- U voor de derde keer in een jaar mobiliteitsservice inschakelt. Met goed uitgevoerd auto onderhoud zijn 2 pechmeldingen per jaar per geregistreerd voertuig het maximum. Dit voor woonplaats, Nederland, Europa, voertuig en caravan/aanhangwagen samen. Bij een 3e pechmelding binnen 1 jaar op hetzelfde kenteken, behouden wij ons het recht voor eventueel verleende pechhulp (daadwerkelijke kosten) door te berekenen aan de houder van het mobiliteitsbewijs
- Onvoldoende maatregelen zijn genomen om de pech te voorkomen of te beperken
- Er sprake is van bij herhaling terugkerende problemen of reparaties die, om welke reden dan ook, niet goed uitgevoerd kunnen worden. Wij behouden ons het recht voor om het betreffende kenteken uit te sluiten van mobiliteitsservice en de kosten volledig door te berekenen aan de kentekenhouder
- Er sprake is van reparaties die uitgevoerd worden zonder garantie. In dit geval behouden wij ons het recht voor om pechhulp op basis van (terugkerende) problemen volledig door te belasten aan de kentekenhouder
- U misbruik maakt van de mobiliteitsservice. Wij bieden uitstekende service bij pech. Wel willen wij misbruik voorkomen en zo dient deze toelichting ook gelezen te worden. Indien een probleem of storing (bij herhaling) niet valt te verhelpen, uw personenauto economisch "total loss" is verklaard, reparaties niet door U worden uitgevoerd of gegeven advies niet opgevolgd wordt, behouden wij ons het recht voor om de mobiliteitsservice op te schorten of in het uiterste geval, te beëindigen. In al deze gevallen is herhaling van pech op zeer korte termijn te verwachten zonder dat het probleem zelf op te lossen valt of opgelost wordt. Wij willen voorkomen dat onze mobiliteitsservice een back-up is voor problemen die reeds bij U bekend zijn en om diverse redenen niet worden opgelost
- De pech is veroorzaakt door verwaarlozing, verkeerd gebruik, opzet, roekeloosheid, grove schuld of het gebruik van alcoholhoudende dranken of andere bedwelmende of opwekkende middelen
- De pech het gevolg is van gebruik van het voertuig als taxi of voor lesdoeleinden

- Deelgenomen wordt aan of als assistentiewagen meegereden wordt met een gemotoriseerde competitie zoals een rally, race, testdrive, weddenschap, carbage run, behendighedscompetitie of anderszins. Ook pech bij deelname aan een sportauto-evenement en lessen bij een slipschool of slipcursus is uitgesloten
- Het voertuig niet tijdig APK gekeurd is
- De pech het gevolg is van wijzigingen aan het voertuig zonder toestemming van de fabrikant of de importeur en/of de Rijksdienst voor het Wegverkeer
- De pech veroorzaakt is omdat het voertuig of caravan/aanhangwagen niet aan de wettelijke eisen voldoet
- De pech het gevolg is van handelingen die in strijd zijn met wettelijke bepalingen en/of regelingen. Dit geldt niet als U niets te verwijten is
- Een geldig kentekenbewijs ontbreekt, het kenteken geschorst is of als het kenteken een exportkenteken of handelaarskenteken is (groene platen)
- Aan de bestuurder van het voertuig de rijbevoegdheid is ontzegd
- U tegenover de door de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt. Of als U hen heeft bedreigd of U op een andere manier agressief heeft opgesteld. Dit wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s)
- Wij het vermoeden hebben van fraude, misbruik en/of het verstrekken van valse informatie, enkel met het doel pechhulp te verkrijgen. In deze gevallen zijn wij gemachtigd alle kosten, inclusief een boete, op de persoon, instantie of autobedrijf in kwestie te verhalen
- Er sprake is van verlies of diefstal van sleutels
- Hulp door omstandigheden ter plaatse of door overmacht, zoals rellen, opstanden, oorlogssituaties, natuurrampen, overstromingen, aardbevingen, terrorisme of zware weersomstandigheden niet kan worden verleend
- U niet aan de aan U gestelde voorwaarden zoals omschreven in deze Algemene Voorwaarden voldoet. Jaarlijks auto onderhoud bij een autobedrijf dat lid is van Pechonderwegservice.nl en dit volgens schema en fabrieksopgave, is een vereiste om in aanmerking te komen voor een mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl
- Het autobedrijf dat lid is U per aangetekende brief op de hoogte heeft gesteld van het vroegtijdig beëindigen van de mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl
- Uw voertuig voor langere tijd stil heeft gestaan met als gevolg een lege accu. Bijvoorbeeld na een winterstalling. Als U weet dat de personenauto voor langere tijd in stalling gaat is het verstandig om de accu voortijdig af te koppelen. Een personenauto die thuis in de garage staat met een lege accu door langdurige stalling valt dus niet onder pechhulp. Een enkele starthulpverlening zal in de meeste gevallen niet helpen doordat de accu volledig leeg is. In dit geval doet U er verstandig aan om de accu op tijd aan een druppelaar te koppelen om zo de accu weer op te laden. Mocht blijken dat er toch pechhulp verleend is dan behouden wij ons in dit geval het recht voor de kosten voor pechhulp alsnog aan U te berekenen

- Uw autobedrijf uw voertuig in ons systeem invoert als deze reeds met pech staat. Wij behouden ons in zo'n situatie het recht voor om U geen pechhulp te verlenen. Autobedrijven let op: wij monitoren de dagelijkse registraties en de pechmeldingen. Indien er sprake is van het invoeren van een voertuig met de wetenschap dat dit voertuig al met pech staat, zal Pechonderwegservice.nl alle gemaakte kosten, inclusief boete, doorbelasten. In dit geval beëindigen wij per direct de samenwerking met het autobedrijf. De boete bij misbruik in het geval van pech is een vast bedrag van € 650,- inclusief btw. Dit is exclusief eventueel verleende pechhulpkosten en alle overige gemaakte kosten. Pechonderwegservice.nl is niet verplicht dit boetebedrag te onderbouwen nog te specificeren. Het is niet mogelijk om voertuigen welke reeds met pech staan in overleg alsnog aan te melden met het verzoek de kosten van de pechhulp dan te vergoeden. Indien uw kenteken bij ons niet bekend is (niet geregistreerd via uw autobedrijf) ontvangt U geen pechhulp. Het is daarom belangrijk bij uw periodieke auto onderhoud te vragen naar onze mobiliteitsservice zodat er, in het geval van pech, goede en snelle pechhulp aangeboden kan worden
- De contributie van € 49,95 voor uw kenteken niet is voldaan door uw autobedrijf aan Pechonderwegservice.nl. In dit geval behouden wij ons het recht voor geen pechhulp te verlenen. De mobiliteitsservice vervalt per direct. Bijvoorbeeld in het geval van een faillissement of surseance van betaling van het betreffende autobedrijf. U kunt dan alleen het betreffende autobedrijf aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten van maximaal € 49,95.
- Er sprake is van andere discutabele situaties welke hier niet genoemd zijn. Dit ter beoordeling van Pechonderwegservice.nl. Wij behouden ons het recht voor geen hulp te verlenen in deze hier niet genoemde situaties.

Bij (telefonisch) advies ligt de eindverantwoordelijkheid voor de gevolgen die voortvloeien uit het opvolgen van het advies altijd bij de kentekenhouder. Pechonderwegservice.nl is in geen enkel geval aansprakelijk nog kan aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen die voortvloeien uit het opvolgen van het (telefonisch) advies. Indien mobiliteitsservice wordt verleend is Pechonderwegservice.nl, nog het betreffende autobedrijf, aansprakelijk voor diefstal en/of beschadiging van het voertuig, bagage, achtergebleven bagage, materiaal, bezittingen en/of voorwerpen die vermist worden of achtergelaten worden in de personenauto en/of aanhangwagen.

### 3. Betaling

Het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is enkel verkrijgbaar bij autobedrijven die lid zijn van Pechonderwegservice.nl. Zij mogen U maximaal € 49,95 (inclusief btw) contributie berekenen voor 1 jaar lidmaatschap van onze mobiliteitsservice in eigen woonplaats, Nederland én Europa voor personenauto, caravan en/of aanhangwagen. Het betalen van de contributie voor de mobiliteitsservice is altijd een transactie tussen U en uw autobedrijf. U betaalt voor de mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl dus nooit meer dan € 49,95 per jaar.

Restitutie van € 49,95 (of een deel daarvan) is niet mogelijk. Het lidmaatschapsjaar loopt altijd 12 maanden voor het betreffende kenteken. Ook als het voertuig van eigenaar wisselt.

Ondanks onze uiterste zorg kunnen wij zelfstandig doorgevoerde prijsverhogingen van autobedrijven voor lidmaatschap van onze mobiliteitsservice nooit helemaal uitsluiten. Het is echter ten strengste verboden. Niet voor niets onderscheiden wij ons op basis van prijs en service. Ook in 2019 hebben wij onze prijs niet verhoogd. Als U meer dan € 49,95 heeft betaald moet uw autobedrijf de teveel betaalde contributie aan U restitueren. Wij stellen het zeer op prijs hiervan ook op de hoogte te worden gesteld. Wij zullen dan het autobedrijf hierop aanspreken.

Een uitzondering vormt een zogeheten privilegepas of klantenpas waaraan meerdere diensten zijn gekoppeld. Denkt U hierbij aan een combinatie van onze mobiliteitsservice met een zomercheck, wintercheck, lampje vervangen en overige services. Dit dient wel duidelijk aan U kenbaar te zijn gemaakt.

#### **4. Doeleinden en rechtsgronden verwerking persoonlijke gegevens**

Uw autobedrijf zal diverse persoonsgegevens en uw kenteknummer invoeren in de database van onze Alarmcentrale om zodoende een mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl op uw naam en kenteken te kunnen registreren. De door u verstrekte gegevens worden gebruikt in het geval van gevraagd of geboden advies, attenderen op het verlopen van uw pechhulp of bij assistentieverlening bij pech. Door akkoord te gaan met registratie van uw voertuig gaat u automatisch akkoord met onze voorwaarden en ook met de wijze van verwerking van uw persoonlijke gegevens. Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt nog verkocht. Wij voldoen aan alle eisen omtrent de AVG wetgeving en streven die naar beste weten en kunnen na. Meer informatie over onze Privacy Policy kunt u vinden op onze website [www.pechonderwegservice.nl](http://www.pechonderwegservice.nl).

## 5. Inhoud mobiliteitsservice woonplaats, Nederland én Europa

### 5.1 Welke service mag U van ons verwachten?

Het lidmaatschap van Pechonderwegservice.nl is kentekengebonden. U kunt rekenen op een zeer goede en complete 24/7 mobiliteitsservice. In eigen woonplaats, Nederland én Europa. Voor uw personenauto, caravan én aanhangwagen. Hierbij dient het trekkende voertuig voorzien te zijn van mobiliteitsservice. Het doel van onze pechhulp is dat U bij pech zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met uw voertuig. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. Hulpverlening vindt alleen plaats door en met toestemming van de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl. In alle gevallen beslist de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl welke service binnen deze Algemene Voorwaarden wordt verleend.

### 5.2 Nederland (inclusief woonplaats)

Indien uw voertuig niet dezelfde dag door de hulpdienst kan worden gerepareerd (of noodreparatie) brengen wij uw voertuig en uw eventuele caravan/aanhangwagen naar uw eigen autobedrijf waar uw voertuig in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven. Wij regelen desgewenst in de tussentijd een vervangende personenauto, waarin U maximaal 3 dagen mag rijden, voor maximaal de duur van de reparatie. Zo heeft U alle tijd om uw voertuig te laten repareren en kunt U gewoon verder.

#### Welke service mag U verwachten in Nederland (inclusief woonplaats)

- Pechhulpverlening voor maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief pechhulpverlening in Europa. Voor personenauto, caravan en aanhangwagen samen
- Reparatie (of noodreparatie) op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan uw voertuig of uw caravan/aanhangwagen. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed
- De kosten van het vervoeren van uw voertuig en eventuele caravan/aanhangwagen naar uw eigen autobedrijf waar uw voertuig in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven als reparatie op de pechlocatie dezelfde dag niet mogelijk is. Wij streven ernaar dit zoveel mogelijk de eerstvolgende werkdag te realiseren. Ook uw bagage wordt vervoerd als U de bagage niet zelf mee kunt nemen. Echter, zijn deze kosten hoger dan de kosten voor de reparatie van het voertuig, dan kan Pechonderwegservice.nl overwegen uw voertuig naar het dichtstbijzijnde autobedrijf vanaf de pechlocatie te vervoeren
- Kosten van openbaar vervoer (2<sup>e</sup> klas) voor bestuurder en passagiers naar één adres in Nederland òf:
- De zuivere huurkosten van een vervangende gelijkwaardige personenauto (maximaal huurcategorie C) voor maximaal de duur van de reparatie en maximaal 3 dagen als reparatie van uw voertuig niet dezelfde dag mogelijk is. Deze vervangende personenauto krijgt U bij maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief de pechgevallen in Europa. Let op: indien uw voertuig een bedrijfsauto is, is het vervangend vervoer altijd een personenauto
- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet U wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval U niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor U regelen

#### Wat behoort niet tot de service in Nederland (inclusief woonplaats)

- De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed
- Kosten van reparatie in een garage. U moet daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie
- Reiskosten voor het ophalen van uw voertuig en eventuele caravan/aanhangwagen na reparatie

- Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten
- Zie onderdeel “Geen recht op mobiliteitservice” in deze Algemene Voorwaarden

### **Wat is het servicegebied in Nederland?**

Geheel Nederland en ook uw eigen woonplaats en huisadres. Onder Nederland vallen niet:

- Bonaire, Sint Eustatius en Saba (Caribisch Nederland)

## **5.3 Europa**

### **Welke service mag U verwachten in Europa?**

Buiten Nederland en woonplaats:

- Pechhulpverlening voor maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief pechhulpverlening in Nederland (inclusief woonplaats). Voor personenauto, caravan en aanhangwagen samen
- U heeft recht op hulp gedurende een verblijf van maximaal 28 aaneengesloten dagen in het buitenland
- Reparatie (of noodreparatie) op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan uw voertuig of uw caravan/aanhangwagen. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed
- Kosten van het vervoeren van uw voertuig en eventuele caravan/aanhangwagen naar het dichtstbijzijnde autobedrijf als reparatie op de pechlocatie niet mogelijk is. Ook uw bagage wordt vervoerd als U de bagage niet zelf mee kunt nemen
- Is reparatie van uw voertuig niet dezelfde dag mogelijk maar wel binnen twee werkdagen?
  - Dan vergoeden wij, indien noodzakelijk en alleen als vooraf nog geen verblijf in de omgeving is geregeld, de kosten van overnachtingen voor de duur van de reparatie voor de bestuurder en passagiers. Tot € 70,- per persoon per nacht incl. BTW (max. 4 personen). Maximaal 4 nachten en de dichtstbijzijnde overnachtingsmogelijkheid. Maximaal budget € 300,- (incl. BTW) per reisgezelschap.
  - Dan vergoeden wij als dit noodzakelijk is de kosten van het opsturen van onderdelen om uw voertuig weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet u hiervoor een financiële garantie geven
  - Dan vergoeden wij de zuivere huurkosten van een vervangende gelijkwaardige personenauto voor lokaal gebruik, voor maximaal de duur van de reparatie, in een gelijkwaardige huurcategorie (maximaal C) en voor maximaal 4 dagen. Mits voorradig binnen een afstand van 25 kilometer over de weg vanaf de hulpdienst en lokale omstandigheden dit toelaten. Deze vervangende personenauto krijgt U bij maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief de pechgevallen in Nederland
  - Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet u wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval U niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor U regelen
- Is reparatie van uw voertuig niet mogelijk binnen twee werkdagen? Dan kiest Pechonderwegservice.nl een van de volgende drie mogelijkheden. Vergoeding tot maximaal hetgeen terugreis naar huisadres gekost zou hebben:
  - (1) Openbaar vervoer (2e klas) voor het doorreizen naar de eerste plaats van bestemming. Of terugreis naar het huisadres voor de bestuurder en de passagiers (max 4 personen) òf:
  - (2) Vergoeding van de zuivere huurkosten van een vervangende gelijkwaardige personenauto (maximaal huurcategorie C) voor maximaal 4 dagen. Mits voorradig binnen een afstand van 25 kilometer over de weg vanaf de hulpdienst en lokale omstandigheden dit toelaten. Deze vervangende personenauto krijgt U bij maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief de pechgevallen in Europa. Let op: indien uw voertuig een bedrijfsauto is, is het vervangend

vervoer altijd een personenauto. Als U verlengd vervangend vervoer heeft afgesloten krijgt U zelfs tot maximaal 14 dagen lang een vervangende personenauto.

òf:

- (3) Vergoeding van de kosten van 1 vliegreis economy class voor het doorreizen naar de eerste plaats van bestemming. Of terugreis naar het huisadres voor de bestuurder en de passagiers (max 4 personen)
- Dan verzorgen wij het vervoer van uw voertuig en eventuele caravan/aanhangwagen naar uw eigen autobedrijf waar uw voertuig in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven. Ook uw bagage wordt vervoerd als U de bagage niet zelf mee kunt nemen
- Dan vergoeden wij de kosten om uw voertuig te stallen (maximaal 10 dagen)
- De hoogte van reparatiekosten is geen reden voor repatriëring
- Zijn de kosten voor repatriëring hoger dan de restwaarde van het voertuig na pech, dan repatriëren wij niet. In overleg met U voeren wij het voertuig, in het land waar deze zich bevindt, in. Eventuele restwaarde komt hiermee te vervallen. Indien U toch wenst dat het voertuig gerepatriëerd wordt, zijn de kosten voor uw eigen rekening
- Indien U op reis gaat naar het buitenland adviseren wij U een reisverzekering af te sluiten

#### **Wat behoort niet tot de service in Europa?**

- De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw voertuig, worden niet vergoed
- Kosten van reparatie in een garage. U moet daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie
- Reiskosten voor het ophalen van uw voertuig na reparatie
- Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten
- Zie onderdeel "Geen recht op mobiliteitservice" in deze Algemene Voorwaarden

#### **Wat is het servicegebied in Europa?**

Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Kroatië, Cyprus (alleen die geografische delen die bestuurd worden door de regering van de Republiek Cyprus), Denemarken (met uitzondering van Groenland), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (met uitzondering van de overzeese gebieden), Corsica, Gibraltar, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van Madeira en de Azoren), Roemenië, San Marino, Slovenië, Slowakije, Spanje (met uitzondering van de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland. Marokko, Turkije (geheel) en Griekenland (inclusief de Griekse eilanden) vallen niet onder ons servicegebied.

#### **5.4 Mobiliteitservice voor caravan/aanhangwagen**

Wanneer pech met uw caravan of aanhangwagen verder reizen onmogelijk maakt, verlenen wij ook pechhulp. Bijvoorbeeld wanneer uw caravan of aanhangwagen een lekke band heeft. Problemen zoals een lekkende kraan, problemen met het toilet of een kastje dat niet goed sluit vallen niet onder pechhulp. Uw mobiliteit moet in het geding zijn om pechhulp voor caravan of aanhangwagen te verkrijgen. Wanneer uw voertuig dermate defect is dat deze getransporteerd moet worden binnen Nederland of Europa, nemen wij ook de gekoppelde caravan of aanhangwagen mee. Wanneer het voertuig rijdbaar is vervalt transport van caravan of aanhangwagen. Onze mobiliteitservice is kenteken gebonden, het trekkende voertuig dient dus geregistreerd te zijn om pechhulp op de getrokken caravan of aanhangwagen te verkrijgen.



**Welke service mag U verwachten?**

- Pechhulpverlening voor maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief pechhulpverlening in Nederland (inclusief woonplaats) en Europa. Voor personenauto, caravan en aanhangwagen samen
- De kosten van (nood)reparatie aan uw caravan of aanhangwagen op de pechlocatie als dat mogelijk is

**Wat behoort niet tot de service?**

- De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw caravan/aanhangen, worden niet vergoed
- Kosten van reparatie in een garage. U moet daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie
- Reiskosten voor het ophalen van uw caravan/aanhangwagen na reparatie
- Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten
- Zie onderdeel "Geen recht op mobiliteitservice" in deze Algemene Voorwaarden

**Hulpdienst bij niet rijdbaar incident voor voertuig en bij uitval gekoppelde caravan/aanhangwagen**

|  | <b>Nederland</b>   | <b>Buitenland</b><br>Voertuig niet op dezelfde dag te repareren, maar wel binnen 2 werkdagen  | <b>Buitenland</b><br>Reparatie voertuig duurt langer dan 2 werkdagen   |
|--|--|---|--|
| Transport voertuig                                     | Voertuig niet dezelfde dag te repareren? Naar autobedrijf dat mobiliteitsservice heeft verstrekt   | Naar dichtstbijzijnde autobedrijf voor reparatie  | Naar dichtstbijzijnde autobedrijf tot moment van repatriëring  |
|  | Reparatiekosten lager dan transportkosten?<br>Pechonderwegservice.nl kan overwegen reparatie elders uit te laten voeren  |   |  |
| Transport gekoppelde aanhanger                         | Zelfde adres als voertuig  | Zelfde adres als voertuig   | Zelfde adres als voertuig  |
| Toezenen onderdelen                                    |  | Alleen kosten van toezending  |  |
| Repatriëring voertuig vanuit buitenland naar Nederland |  |   | Naar autobedrijf dat mobiliteitsservice heeft verstrekt  |
|  |  |   | Repatriëring alleen wanneer de kosten van repatriëring niet meer bedragen dan restwaarde van voertuig  |
| Stalling   | Max 2 dagen  | Max 10 dagen  | Max 10 dagen   |
| Overnachting   |  | Alleen als vooraf nog geen verblijf in omgeving is geregeld<br>Dichtstbijzijnde mogelijkheid*<br>Max voor duur van reparatie<br>Max 4 nachten<br>Max € 70,- p.p.p.n. (incl. BTW)<br>Maximaal budget € 300,- (incl. BTW) per reisgezelschap  |  |
| Vervoer personen ten bate van door- of terugreis       | Als reparatie niet dezelfde dag mogelijk is keuze uit 1 of 2*:<br>1. Vervangend vervoer**:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gelijkwaardige categorie (max categorie C)</li> <li>Max voor duur van reparatie</li> <li>Max 3 dagen</li> </ul> 2. 1 x reis OV 2e klas<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Naar 1 adres in Nederland</li> </ul> | Vervangend vervoer voor lokaal gebruik**:<br>Gelijkwaardige categorie (max categorie C)<br>Max voor duur van reparatie<br>Max 4 dagen<br>Mits aanwezig binnen afstand van 25 kilometer van hulpdienst en lokale omstandigheden dit toelaten | Keuze uit 1, 2 of 3*:<br>1. Vervangend vervoer**:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Gelijkwaardige categorie (max categorie C)</li> <li>Max 4 dagen***</li> <li>Mits aanwezig binnen afstand van 25 kilometer van hulpdienst en lokale omstandigheden dit toelaten</li> </ul> 2. 1 x reis OV 2e klas<br>3. 1 x vliegreis |
|  | Keuze 2: Vergoeding tot max hetgeen terugreis naar huisadres gekost zou hebben   |   | Keuze 1, 2 en 3: Vergoeding tot max hetgeen terugreis naar huisadres gekost zou hebben   |

\* Keuze door Pechonderwegservice.nl    \*\*\* Max 14 dagen bij verlengd vervangend vervoer in buitenland

\*\* Alleen zuivere huurkosten