

## 1. INLEIDING

Hieronder vindt u de voorwaarden en modaliteiten van de wegbijstand, geldig voor de voertuigen, waarvan de begindatum garantie start op 1 januari 2023. De wegbijstand is geldig gedurende de contractuele garantie (2 jaar).

De volgende prestaties zijn, onder bepaalde voorwaarden, inbegrepen:

- Depannage ter plaatse
- Slepings
- Vervangwagen
- Hotelverblijf
- Verderzetting van de reis of terugkeer naar huis
- Reiskosten
- Transport van het niet herstelde voertuig
- Ophaling van het niet herstelde voertuig
- Informatiedienst

## 2. NUTTIGE INFORMATIE

De diensten van onze bijstandverlener zijn 24 uur op 24 toegankelijk en dit op alle dagen van het jaar. De telefoonnummers zijn terug te vinden in uw onderhoudsboekje.

## 3. TERRITORIALE BEPERKING

De bijstandsdienst is geldig in de volgende landen: Duitsland, Andorra, Oostenrijk, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Tsjechische Republiek, Kroatië, Cyprus, Denemarken, Spanje (inbegrepen de Balearen, de Canarische eilanden, Mellila en Ceuta), Estland, Hongarije, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Ierland, IJsland, Italië (inclusief Vaticaanstad), Litouwen, Liechtenstein, Letland, Luxemburg, Kosovo, Macedonië, Malta, Noorwegen, Monaco, Nederland, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), UK (inclusief de Kanaaleilanden), Roemenië, San Marino, Servië en Montenegro, Slovakije, Slovenië, Zweden en Zwitserland. Landen, in staat van oorlog, zijn uitgesloten.

## 4. BEGIN EN DUUR VAN DE BIJSTANDSVERLENING

De dekking neemt aanvang van de datum van levering van het nieuwe voertuig, aangeduid op het Europees Certificaat van de Commerciële garantie, voor een duur van 24 opeenvolgende maanden. Ze is overdraagbaar bij de eigendomsoverdracht van het voertuig.

## 5. DEFINITIES

**Dienstverlening:** het geheel van de geleverde prestaties volgens de hieronder bepaalde voorwaarden. Elk nieuw voertuig, ingeschreven in BELUX, en op de markt gebracht via het Belgisch/Luxemburgs netwerk, met een garantiedatum vanaf 01.01.2023. Als het voertuig wordt verkocht terwijl de service nog geldig is, loopt de service tot de einddatum van de contractuele garantie. Voertuigen, waarvan het gewicht meer dan 4,5 T bedraagt, zijn uitgesloten van deze dienstverlening.

**Wegbijstand:** Een operationeel centrum dat iedere dag van het jaar, 24 uur per dag, open is, telefonisch contact met de klant heeft en de diensten verleent, zoals hieronder beschreven.

**Incident:** Panne of een ongeval tijdens de Contractuele Garantieperiode van 24 maanden.

**Klant/Begunstigde:** De bestuurder/gebruiker van het desbetreffende en enige andere inzittenden van het voertuig, toegelaten volgens de registratiedocumenten van het betreffende voertuig.

**Panne:** elk incident, die de immobilisatie van het voertuig genereert of zijn gebruik verhindert ten gevolge van een constructiefout, zoals gedefinieerd in het kader van de Contractuele Garantie.

**Ongeval:** Onbedoelde schade dat het voertuig heeft opgelopen door een gebrek aan ervaring of door een incidenteel verkeersevenement waardoor het voertuig dusdanige schade heeft opgelopen dat het niet meer, onder normale omstandigheden, gebruikt kan worden, zoals bevestigd door de Erkend Hersteller.

**Andere gedekte onvoorzienigheden:** Omstandigheden die de Klant niet kan oplossen, op voorwaarde dat ze zich voordoen tijdens de garantieperiode van het voertuig, en waardoor het voertuig niet meer gebruikt kan worden: lege 12 V-batterij (niet door technische problemen), lekke band(en) en, **uitsluitend voor elektrisch aangedreven voertuigen**, een volledig ontladen hoogspanningsaccu.

- Voor bovengenoemde incidenten wordt alleen een herstelling ter plaatse aangeboden (via een mobiele werkplaats) of een sleping naar de dichtbijzijnde Erkend Hersteller van het Merk.

- Uitsluitend voor de BEV modellen, in het geval van een volledig ontladen batterij, en in de mate van het mogelijke, wordt de bijstand verleend door een mobiele werkplaats om de batterij ter plaatse op te laden. Dit kan enkel in bepaalde geselecteerde gebieden, in functie van de omgeving waar het voertuig geïmobiliseerd is. Deze noodoplading van maximaal 30 (dertig) minuten biedt de Klant de mogelijkheid om het dichtstbijzijnde oplaadpunt te bereiken. Indien de mobiele werkplaats niet beschikbaar is, wordt het voertuig gesleept naar het dichtstbijzijnde openbare oplaadpunt, indien deze binnen een straal van 50 km ligt. Als alternatief kan de Klant vragen om naar zijn eigen woning te worden gebracht, mits daar een oplaadpunt is en de woning zich binnen een straal van 50 km van de plek van stilstand bevindt. Als er geen oplaadpunt is binnen een straal van 50 km, vanaf de plek waar het voertuig zich bevindt, wordt het voertuig naar één van de volgende dichtstbijzijnde plekken gesleept: de Erkend Hersteller (indien voorzien van een oplaadpunt) of het wegenwachtcentrum (indien voorzien van een laadpaal). Het opladen bij openbare oplaadpunten is voor rekening van de Klant. **Deze service kan maximaal 3 (drie) maal per jaar verleend worden.**

## **6. VOORWAARDEN VOOR GEBRUIK VAN DEZE DIENSTVERLENING**

De klant kan uitsluitend beroep doen op deze service als het incident zich voordoet tijdens de geldigheidsduur van de Commerciële Garantie van het voertuig en mits het onderhoud is uitgevoerd volgens de instructies van de Constructeur, zoals beschreven in het onderhoudsboekje.

## **7. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN VAN DE WEGBIJSTAND**

### **7.1. DEPANNAGE TER PLAATSE**

In het geval van panne, een ongeval of andere gedekte onvoorzienigheden, dient de Klant de wegbijstand te contacteren. Deze zal, indien mogelijk, een medewerker naar de plaats van het gestrande voertuig sturen, om deze te herstellen. Als het voertuig niet ter plaatse kan hersteld worden, zal de medewerker het voertuig naar de dichtstbijzijnde Erkend Hersteller van het Merk slepen.

Exclusief voor elektrisch aangedreven voertuigen, als de hoogspanningsaccu volledig ontladen is, wordt te werk gegaan zoals

aangegeven is in de paragraaf "Andere gedekte onvoorzienigheden".

De kosten voor de brandstof die nodig zijn om de motor opnieuw te starten, van enige onderdelen die gebruikt zijn voor de ingreep en van alle andere herstellingen die niet onder de garantie vallen, zijn voor rekening van de Klant.

### **7.2. SLEPING**

In geval van pech, ongeval of een andere onvoorziene gebeurtenis, waarbij het Voertuig zodanig beschadigd is dat het niet meer rijvaardig is of ter plaatse herstelbaar, zal deze gesleept worden naar de dichtstbijzijnde Erkend Hersteller of, naar keuze van de klant, naar deze binnen een straal van 30 km.

Indien de sleping is uitgevoerd door een depannage dienst, die exclusief aangeduid is voor bepaalde publieke wegen, zal de klant de prestatie van depannage/sleping dienen te betalen en daarna de terugbetaling vragen via zijn Erkend Hersteller.

### **7.3. VERVANGEND VERVOER**

Als de herstelling van het voertuig na pech of een ongeval langer in beslag neemt dan 2 uur (zoals verklaard door de Erkend Hersteller van het Merk) , zal de bijstandsverlener een vervangvoertuig of andere mobiliteitsoplossing ter beschikking stellen van de klant met een maximum van 4 werkdagen (bovenop de eventuele niet werkdagen). De reparatietijden worden vastgelegd door de fabrikant onder de vorm van tijdsbarema's voor de voertuigen van de GROEP STELLANTIS. Ze zijn niet cumuleerbaar met de tijden voor bepaalde operaties, die de klant wenst, zoals een onderhoud.

Bij een ongeval, is het aan de Erkend Hersteller, die de herstelling zal uitvoeren, om kosteloos vervangend vervoer te verlenen op voorwaarde dat het voertuig niet rijvaardig is of niet veilig voor de ingezetenen. Deze dienst zal uitsluitend aangeboden worden na sleping naar de Erkend Hersteller van het Merk. Indien er geen vervangvoertuig beschikbaar is, kan de Erkend Hersteller beroep doen op een verhuurfirma. Als er een huurauto gebruikt wordt, dient de klant de voorwaarden en bepalingen van het huurbedrijf in acht te nemen. Tijdens het winterseizoen, moeten sneeuwkettingen of winterbanden tezamen met het vervangend vervoer geleverd worden indien de wet dit voorschrijft.

In het geval van bedrijfsvoertuigen zal, **waar mogelijk**, een vervangend voertuig van het type bestelwagen ter beschikking gesteld worden.

In het geval van bedrijfsvoertuigen die gebruikt worden voor het vervoer van personen voor privé-gebruik en met meer dan vijf passagiers aan boord, zal de bijstand, in geval van onbeschikbaarheid van voertuigen van een geschikt segment, op verzoek van de Klant en indien een andere vervoerde persoon met een geldig rijbewijs aanwezig is, twee auto's van een lagere categorie ter beschikking stellen.

In het geval van omgebouwde voertuigen kan, **indien mogelijk**, een vervangingsvoertuig van het type, niet-omgebouwde en niet-uitgeruste bestelwagen ter beschikking gesteld worden.

**Deze dienst van vervangend vervoer wordt verleend als een alternatief voor de dienst "Voortzetting van de reis" of "Terug naar huis".**

#### **7.4. BESTUURDERS MET EEN BEPERKING**

Als de Klant een beperking heeft waar het voertuig specifiek voor aangepast is, kan hij/zij gebruik maken van geschikt vervangend vervoer voor maximaal tien dagen, ook in geval van een ongeval. Indien het vervangend vervoer niet aan zijn/haar behoeften voldoet, stelt de Assistance een chauffeur ter beschikking voor een maximum van tien dagen.

#### **7.5. HOTELVERBLIJF**

Als door pech of een ongeval het voertuig op meer dan 100 km van de woonplaats van de Klant, geïmobiliseerd is en als het niet, binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan hersteld worden, zal voor de klant en diens passagiers een verblijf in een 3 of 4-sterren hotel geregeld worden. De terugbetaalde kosten voor verblijf en ontbijt, voor maximaal 4 nachten, bedragen max. 800€, en dit voor het aantal passagiers dat is toegestaan volgens de registratiedocumenten van het Voertuig.

#### **7.6. REISKOSTEN**

Na pech of een ongeval, waardoor het voertuig geïmobiliseerd is, mogen de Klant en diens passagiers, met goedkeuring van de bijstandsverlener, een taxi (of ander transportmiddel) gebruiken voor een maximumbedrag van € 120 per incident, ongeacht het aantal betrokken personen. Dit bedrag zal later vergoed worden.

Deze service wordt niet verleend ingeval het voertuig niet gebruikt kan worden ten gevolge van een geprogrammeerd onderhoud vereist door het Merk, het plaatsen van accessoires of het verrichten van herstellingen naar aanleiding van een Recall-campagne van de Fabrikant

. Teneinde de vergoeding te ontvangen, moet de Klant het volgende opsturen a) de originele kwitanties (met de datum van gebruik) van de taxi (of ander transportmiddel) ; b) een kopie van het ontvangstdocument van het voertuig met daarop de datum van ontvangst en een kopie van de herstellingsfactuur, beide afgegeven door de Erkend Hersteller van het Merk.

De eerdergenoemde bedragen zullen worden vergoed nadat de bovengenoemde documenten zijn verstuurd volgens de aanwijzingen in de paragraaf 'Vergoeding van kosten betaald door de klant'.

Om in aanmerking te komen voor een terugbetaling, moet de datum op de kwitantie van de taxi (of ander transportmiddel) liggen tussen de datum op het ontvangstdocument van het voertuig (ingevuld door een Erkend Hersteller van het Merk) en de datum op de herstellfactuur van het voertuig.

#### **7.7. VOORTZETTING VAN DE REIS OF TERUG NAAR HUIS**

Als door pech of een ongeval het voertuig op meer dan 100 km van de woonplaats van de Klant, geïmobiliseerd is en als het niet, binnen de dag waarop het incident plaats had, kan hersteld worden, zal de bijstandsverlener de reis van de klant en diens passagiers naar hun thuisadres of naar de plaats van bestemming per trein of bus (comfort klasse) of, indien de afstand meer dan 500 km is, per vliegtuig (Economy Class) kosteloos verzorgen.

**Deze service wordt verleend als een alternatief voor de dienst "Vervangend Vervoer"**

#### **7.8. OPHALEN HERSTELD VOERTUIG**

Als door pech of een ongeval het voertuig op meer dan 100 km van de woonplaats van de klant, geïmobiliseerd is en als het niet, binnen de dag waarop het incident plaats had, kan hersteld worden, zal de klant een trein- of buskaartje (comfortklasse), of bij afstanden groter dan 500 km een vliegticket (Economy Class) voor de heenreis krijgen, om het voertuig op te halen zodra het hersteld is.

**Deze service wordt verleend als een alternatief voor de dienst "Vervangend Vervoer"**

Voor BEV modellen, en uitsluitend voor die voertuigen, kan de klant de levering van zijn hersteld voertuig op zijn thuisadres vragen (via sleping).

## **7.9. TRANSPORT NIET HERSTELD VOERTUIG**

De repatriëring van het niet herstelde voertuig is mogelijk onder bepaalde voorwaarden. De beslissing hierover wordt gezamenlijk genomen door de bijstandsverlener en de klantendienst. Het voertuig zal dan gerepatriëerd worden naar de Erkend Hersteller, die zich het dichtst bij het thuisadres van de klant bevindt of naar de Retailer, die het voertuig verkocht heeft.

## **7.10. VERGOEDING VAN KOSTEN BETAALD DOOR DE KLANT**

Teneinde te worden vergoed voor opgelopen kosten, dient de klant de volgende zaken op te sturen: het origineel (geen kopieën) van facturen of equivalente documenten met een beknopte beschrijving van het incident, waarvoor de goedkeuring voor de kosten is gegeven, het referentienummer van het Assistance dossier, de voertuiggegevens vermeld op het garantiecertificaat (in het garantie- en serviceboekje) en de persoonlijke gegevens van de ontvanger van de vergoeding, inclusief bankgegevens om de bankoverschrijving te bespoedigen. Alle voornoemde documentatie moet naar het adres verstuurd worden, dat opgegeven wordt door het Call Center van de Assistance.

## **8. UITSLUITINGEN**

8.1. De dienstverlening is niet beschikbaar in geval van: races, rally's, snelheids- of duurtests, proefritten, oorlogen, rellen, opstanden, politieke demonstraties, plunderingen, stakingen, gebruik voor militaire doeleinden of terroristische aanslagen, schade door aardbevingen, natuurrampen, uitzonderlijke atmosferische fenomenen, nucleaire overgangsfenomenen of straling veroorzaakt door de kunstmatige acceleratie van atoomdeeltjes, opzettelijke schade, vandalisme of deelname aan criminele activiteiten of misdrijven, enige andere schade veroorzaakt door een aanhangwagen, ladingen of invloeden van buitenaf.

8.2. Dienstverleners kunnen niet aansprakelijk gehouden worden voor schade veroorzaakt door ingrepen van openbare autoriteiten in het land waar de Service geleverd wordt of voortvloeiend uit enige andere onvoorziene, onverwachte situatie.

8.3. Ambulances, voertuigen gebruikt door openbare vervoerbedrijven, voertuigen verkocht aan officiële instanties, zoals politie, douane en brandweer of andere specifieke missies voor overheidsdiensten komen alleen in aanmerking voor deparnage ter plaatse en sleepdiensten;

als bij elektrisch aangedreven voertuigen de hoogspanningsaccu volledig leeg is, wordt te werk gegaan zoals aangegeven in de paragraaf "Andere gedekte onvoorzienigheden".

8.4. Klanten, die geen gebruik maken van deze diensten en het genoemde bijstandsnummer, komen niet in aanmerking voor vergoedingen, ook niet in de vorm van enige alternatieve dienstverlening.

8.5. Kosten die geen verband houden met het incident (voedsel, drank, onderdak, taxi, brandstof, telefonie, herstellingen die niet gedekt worden door de Contractuele Garantie, enz.) worden niet vergoed.

8.6. Geprogrammeerd onderhoud is niet opgenomen in de service.

8.7. Voertuigen, waarvan de staat de veiligheid in gedrang brengt, of die niet onderhouden zijn met inachtnaam van de instructies van de Fabrikant.

8.8. Voertuigen verkocht zonder garantie

## **9. DIVERS**

In geen geval heeft de klant recht op een vergoeding voor enig verlies van gebruik, inkomsten (inclusief omzet) of anderszins gedurende de periode waarin hij beroep gedaan heeft op de Assistance of tijdens de herstelling van zijn voertuig.

*De handelsgarantie laat de wettelijke rechten van de consument op grond van het recht inzake de verkoop van consumptiegoederen onverlet. Deze rechten worden door de handelsgarantie niet aangetast.*