



# **Algemene Voorwaarden Pechonderwegservice.nl Personenauto**

**Versie 2024.1**

## Inhoudsopgave

	Pag.
Belangrijke informatie	3
1. Algemeen	5
2. Uw mobiliteitsservice	9
3. Betaling	13
4. Doeleinden en rechtsgronden verwerking persoonlijke gegevens	14
5. Inhoud mobiliteitsservice woonplaats, Nederland én Europa	15

## Belangrijke informatie

Met de mobiliteitsservice van Pechonderwegservice.nl krijgt u hulp als u pech heeft met uw personenauto 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 als u een geldige mobiliteitsservice heeft!

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

Neem dan contact op met het autobedrijf waar u het abonnement 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 en staat u op dat moment niet thuis? De centralist bepaalt de inzet van vervangend vervoer en de duur hiervan. Stelregel is dat wij er altijd voor zorgen dat u goed, comfortabel én naar tevredenheid thuis kunt komen.

### Wat is de Vervangend Vervoerservice in Europa?

Kan uw personenauto in Europa niet dezelfde dag worden gerepareerd? Dan krijgt u in overleg tot maximaal 4 dagen lang een vervangende personenauto. Vergoeding geldt tot maximaal de einddatum van uw reis en terugkomst in Nederland. 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 uw woonplaats, Nederland en Europa pechhulp op de pechlocatie.

### Aanvullende diensten: vraagt u ernaar!

Wilt u extra services voor uw personenauto regelen dan is dit vaak mogelijk in overleg. Dus vraagt u hiernaar bij de centralist.

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

Krijgt iemand anders pech met uw personenauto? Ook dan zorgen we snel voor deskundige hulp. En u betaalt er bij Pechonderwegservice.nl niets extra voor. Iedere willekeurige bestuurder van de personenauto 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 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 **personenauto** bedoelen wij een voertuig dat volgens de Rijksdienst voor het Wegverkeer geregistreerd staat als personenauto (M1) met een Nederlands kenteken, met een totaalgewicht van maximaal 3.500 kg (eigen massa vermeerderd met het laadvermogen), met maximaal 9 zitplaatsen inclusief bestuurdersstoel. De personenauto valt binnen de basismaten van maximaal 500 cm lengte en maximaal 200 cm hoogte. De personenauto is door een autobedrijf dat lid is in de database geregistreerd voor mobiliteitservice bij Pechonderwegservice.nl. De personenauto moet vlak voor registratie een periodieke reguliere onderhoudsbeurt hebben gehad bij een van onze aangesloten autobedrijven. Hierbij is onderhoud volgens fabrieksopgave leidend. Leasevoertuigen die minimaal 12 maanden gekoppeld zijn aan dezelfde lessee en die voldoen aan deze Algemene Voorwaarden vallen ook onder het begrip personenauto. Voertuigen die volgens de Rijksdienst voor het Wegverkeer geregistreerd staan als kampeerwagen (camper) of de functie hebben van kampeerwagen vallen niet onder het begrip personenauto. Neemt u voor een maatwerkvoorstel contact op met ons. Ook pech op een racebaan, pech bij sportauto-evenementen of pech tijdens behendigheids- of snelheidswedstrijden zijn uitgesloten van mobiliteitservice.

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 de personenauto afkomstig van een onregelmatigheid in de montage of een defect van een onderdeel, dat het normale gebruik van de personenauto onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft. Dit betekent dat het voertuig moet worden stilgezet (rood waarschuwingslampje), niet meer werkt, niet meer kan worden gestart of niet meer in staat is om verder te 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 de personenauto of de caravan/aanhangwagen zelf liggen. Een defect aan de personenauto 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 (niet door ongeval/schade ontstaan), defecte sleutels, in een gesloten personenauto achtergelaten sleutels 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 **mobiliteitservice** bedoelen wij dat U hulp krijgt als U pech heeft met uw personenauto of met uw caravan/aanhangwagen, zodat U weer verder kunt rijden. Welke hulp U van ons krijgt, staat beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Met **mobilitateitsbewijs** bedoelen wij het aan u afgegeven overzicht waarop de belangrijkste gegevens van de mobiliteitservice 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 personenauto. 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. Als 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. Bijvoorbeeld bij het te laat inleveren van de huurauto of het overschrijden van het maximaal aantal te rijden kilometers per dag. Ook in geval van opzet of grove schuld van de huurder/bestuurder, en ook 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 de personenauto heeft veroorzaakt, dat het niet meer mogelijk en/of verantwoord is met de personenauto de reis te vervolgen en/of een gebeurtenis waarbij de personenauto 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 de personenauto mobiliteitservice inschakelen. Met **U** bedoelen wij ook alle personen die toestemming hebben om met uw personenauto 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 de betreffende personenauto.

#### **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 personenauto 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 personenauto is gestolen
- Als uw personenauto "total loss" is. Dat is het geval als de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger zijn dan de restwaarde van de personenauto

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

### **En verdere verplichtingen**

- De (trekkende) personenauto 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 als vooraf toestemming is verleend door de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl. Dit geldt ook voor vergoeding van kosten die worden gemaakt
- Diagnosekosten, reparatiekosten en overige kosten in een werkplaats behoren niet tot de mobiliteitservice
- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen moet u beschikken over een geldig rijbewijs en vaak een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door (auto)verhuurbedrijven worden gesteld. In het geval u niet aan de geldende 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. Als 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
- Als 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 de personenauto 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 voor trainingsdoeleinden en ook om misbruik te voorkomen.

### Voor wie is de mobiliteitsservice?

U als bestuurder van de personenauto, 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 personenauto te rijden. Het aantal passagiers mag niet groter zijn dan het maximaal aantal passagiers dat wettelijk is toegestaan voor de betreffende personenauto.

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 personenauto in uw woonplaats, 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 de personenauto die vermeld staat op het mobiliteitsbewijs en die 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 andere personenauto.

## **Geen recht op mobiliteitsservice**

U heeft geen recht op mobiliteitsservice als:

- Het voertuig in eigendom is van of gebruikt wordt voor een koeriersdienst, taxi- en/of personenvervoerbedrijf, verhuurbedrijf of gebruikt wordt als lesauto. Dit houdt ook in dat het voertuig niet mag worden ingezet met als doel het leveren van een koeriersdienst, taxidienst, verhuur, shortlease (korter dan 12 maanden), autodelen of lesautoactiviteit.
- Het voertuig voor meer dan 9 personen is ingericht
- Het voertuig wordt gebruikt als ambulance, koelwagen, trekker of als uw voertuig een twee- of driewielig voertuig is
- U deelneemt aan of als assistentiewagen meerrijdt bij wedstrijden of georganiseerde (prestatie)tochten al dan niet met een snelheidselement of moeilijkheidsgraad
- Ook pech bij deelname lessen bij een slipschool of slipcursus zijn uitgesloten
- De pech het gevolg is van een ongeval/schade
- Het voertuig is gestrand in sneeuw of modder
- Er sprake is van diefstal of poging daartoe van uw voertuig zelf of onderdelen ervan
- Er sprake is van vandalisme
- Blijkt bij een hulpverlening dat het totaalgewicht (van de combinatie) inclusief lading meer is dan 3.500 kg dan kunnen wij hulpverlening weigeren of de meerkosten aan u doorberekenen
- Blijkt bij een hulpverlening dat de lengte meer is dan 500 cm en/of de hoogte meer is dan 200 cm dan kunnen wij hulpverlening weigeren of de meerkosten aan u doorberekenen
- 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 kan rijden of is gereden
- U niet heeft gewacht bij uw personenauto op de komst van de ingeschakelde hulpverlener
- U op het moment dat U de Alarmcentrale van Pechonderwegservice.nl benadert al een andere alarmcentrale heeft benaderd/ingeschakeld, 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
- U aanspraak kunt maken op mobiliteitsservice op grond van enige andere wet of voorziening, ongeacht de inhoud van deze andere mobiliteitsservice
- Voor het bieden van hulp plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden
- U verzoekt om een personenauto 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 de personenauto 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 de personenauto 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 onderhoud zijn 2 pechmeldingen per jaar per geregistreerd personenauto het maximum. Dit voor woonplaats, Nederland, Europa, personenauto 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 “total loss” is verklaard (dat is het geval als de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger zijn dan de restwaarde van de personenauto), 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 personenauto niet tijdig APK gekeurd is
- De pech het gevolg is van wijzigingen aan de personenauto zonder toestemming van de fabrikant of de importeur en/of de Rijksdienst voor het Wegverkeer
- De pech veroorzaakt is omdat de personenauto 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 de personenauto 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/startonderbreker/alarmactivator
- 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 personenauto 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 personenauto 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 personenauto met de wetenschap dat dit personenauto 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 personenauto's 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 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
- 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 de personenauto, 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. Het betalen van de contributie voor de mobiliteitsservice is altijd een transactie tussen U en uw autobedrijf.

Restitutie (of een deel daarvan) is niet mogelijk. Het lidmaatschapsjaar loopt altijd 12 maanden voor het betreffende kenteken. Ook als de personenauto van eigenaar wisselt.

#### **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 personenauto 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 kenteken gebonden. 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 personenauto voorzien te zijn van mobiliteitsservice. Het doel van onze pechhulp is dat U bij pech zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met uw personenauto. 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 personenauto niet dezelfde dag door de hulpdienst kan worden gerepareerd (of noodreparatie) brengen wij uw personenauto en uw eventuele caravan/aanhangwagen naar uw eigen autobedrijf waar uw personenauto in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven.

Kan uw personenauto niet dezelfde dag worden gerepareerd en staat u op dat moment niet thuis? Stelregel is dat wij er altijd voor zorgen dat u comfortabel en naar tevredenheid thuis kunt komen.

### 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 personenauto of uw caravan/aanhangwagen. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw personenauto, worden niet vergoed
- De kosten van het vervoeren van uw personenauto en eventueel uw caravan/aanhangwagen naar uw eigen autobedrijf waar uw personenauto 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. Zijn deze kosten hoger dan de kosten voor de reparatie van uw personenauto, dan kan Pechonderwegservice.nl overwegen uw personenauto naar het dichtstbijzijnde autobedrijf vanaf de pechlocatie te vervoeren
- Indien noodzakelijk stallen wij een gekoppelde aanhangwagen op een veilige plek (depot) zodat u deze op een later moment zelf kunt ophalen
- Wij faciliteren vervoer naar één adres in Nederland voor het aanwezige aantal personen (maximaal 4 of 5). Heeft u extra vervangend vervoer nodig dan kan dit indien mogelijk en in overleg met de centralist tegen een meerprijs worden geregeld
- Kosten van openbaar vervoer (2<sup>e</sup> klas) voor bestuurder en passagiers naar één adres in Nederland òf:
  - De kosten voor een taxi naar één adres in Nederland
  - De zuivere huurkosten van een vervangende gelijkwaardige personenauto (maximaal huurcategorie C)
- Kan uw personenauto in Nederland niet dezelfde dag worden gerepareerd en staat u op dat moment buiten uw woonplaats? De centralist bepaalt de inzet van vervangend vervoer en de duur hiervan. Stelregel is dat wij er altijd voor zorgen dat u comfortabel én naar tevredenheid thuis kunt komen. Een vervangende personenauto krijgt U bij maximaal twee pechgevallen per jaar, inclusief de pechgevallen in Europa.

- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet U wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs, rijbewijs 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 personenauto, worden niet vergoed
- Kosten van diagnose, reparatie en overige kosten in een garage. U moet daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie
- Reiskosten voor het ophalen van uw personenauto 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:

- 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 personenauto of uw caravan/aanhangwagen. De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw personenauto, worden niet vergoed
- Kosten van het vervoeren van uw personenauto naar het dichtstbijzijnde autobedrijf als reparatie op de pechlocatie niet mogelijk is
- Indien noodzakelijk stallen wij een gekoppelde aanhangwagen op een veilige plek (depot) zodat u deze op een later moment zelf kunt ophalen
- Wij faciliteren vervangend vervoer voor het aanwezige aantal personen (maximaal 4 of 5). Heeft u extra vervangend vervoer nodig dan kan dit indien mogelijk en in overleg met de centralist tegen een meerprijs worden geregeld
- In sommige landen buiten Nederland mag alleen de snelwegpolitie/overheid hulp sturen. Deze moet u zelf inschakelen middels een praatpaal of via 112. U wordt weggesleept naar het depot van de sleepdienst.
- Is er bij pech sprake van verplichte hulpverlening in het buitenland zoals door de snelwegpolitie/overheid? U meldt dit direct telefonisch aan onze alarmcentrale. Als hier kosten aan verbonden zijn betaalt u de factuur terplekke. Wanneer u toestemming heeft gekregen van onze alarmcentrale kunt u deze factuur indienen. Op basis van overhandigen van de factuur wordt het factuurbedrag vergoed tot maximaal € 200 (inclusief BTW). Deze kosten zijn niet achteraf en zonder toestemming vooraf te declareren
- Als u op reis gaat naar het buitenland adviseren wij U een reisverzekering af te sluiten. Advies is om dekking af te sluiten voor vervangend vervoer en verblijf



- Is reparatie van uw personenauto niet dezelfde dag mogelijk maar wel binnen de oorspronkelijke reisduur en minimaal 2 werkdagen? En heeft u opdracht gegeven tot reparatie terplekke?
  - 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 personenauto 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, in een gelijkwaardige huurcategorie (maximaal C) en in overleg voor maximaal tot 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, rijbewijs 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 personenauto niet mogelijk binnen de oorspronkelijke reisduur en minimaal 2 werkdagen? Dan kiest Pechonderwegservice.nl een van de volgende drie mogelijkheden. Vergoeding tot maximaal hetgeen terugreis naar huisadres gekost zou hebben via de snelste weg:
  - (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 of 5 personen)  
òf:
  - (2) Vergoeding van de zuivere huurkosten van een vervangende gelijkwaardige personenauto (maximaal huurcategorie C) 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: als uw personenauto 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. Vergoeding tot maximaal de einddatum van uw reis en terugkomst in Nederland  
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 of 5 personen)
  - Dan verzorgen wij het vervoer van uw personenauto naar uw eigen autobedrijf waar uw personenauto in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven. Ook uw bagage uit het voertuig wordt vervoerd als u de bagage niet zelf mee kunt nemen. Dit geldt alleen bij een afgegeven reparatieopdracht aan uw eigen autobedrijf waar uw personenauto in onderhoud is en waar het mobiliteitsbewijs van Pechonderwegservice.nl is afgegeven
  - Dan vergoeden wij de kosten om uw personenauto te stallen (maximaal 10 dagen)
  - De hoogte van diagnose- en reparatiekosten is geen reden voor repatriëring
  - Zijn de kosten van slepen, vervoer en/of reparatie hoger dan de restwaarde van de personenauto na pech, dan repatriëren wij niet. In overleg met u voeren wij de personenauto, in het land waar deze zich bevindt, in. Eventuele restwaarde komt hiermee te vervallen. Als u toch wenst dat de personenauto gerepatriëerd wordt, zijn de kosten voor uw eigen rekening

- Zijn de kosten voor de totale hulpverlening hoger dan de kosten voor de reparatie van de personenauto, dan kunnen wij van u vragen dat uw personenauto bij een autobedrijf in de omgeving gerepareerd wordt

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

- De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw personenauto, worden niet vergoed
- Kosten van diagnose, reparatie en overige kosten in een garage. U moet daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie
- Reiskosten voor het ophalen van uw personenauto 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/aanhangwagen verder reizen onmogelijk maakt, verlenen wij ook pechhulp wanneer uw caravan/aanhangwagen een lekke band heeft. Uw mobiliteit moet in het geding zijn om pechhulp voor uw aanhangwagen te verkrijgen. Ligt de pechoorzaak bij de caravan/aanhangwagen (lekke band) en wij kunnen deze niet terplekke repareren dan vindt transport van de caravan/aanhangwagen naar de dichtstbijzijnde garage/bandenbedrijf plaats in de omgeving.

Onze mobiliteitservice is kenteken gebonden, het trekkende voertuig dient dus geregistreerd te zijn om pechhulp op de getrokken aanhangwagen te verkrijgen.

#### **Wat behoort niet tot de service voor caravan/aanhangwagen?**

- De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van uw caravan/aanhangwagen, worden niet vergoed
- Kosten van diagnose, reparatie en overige kosten 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

#### **Aanvullende diensten: vraagt U ernaar!**

Wilt u extra services voor uw personenauto regelen dan is dit vaak mogelijk in overleg. Dus vraagt u hiernaar bij de centralist.