



AUTOTRUST

Pechhulp

- ✓ De zekerheid van Autotrust
- ✓ De ideale aanvulling op uw Autotrust Garantie
- ✓ U heeft recht op vervangend vervoer

Autotrust

Pechhulp

Dit houdt de Autotrust Pechhulp in:

De pechhulp van Autotrust is verbonden aan het kenteken van uw voertuig en biedt professionele hulp bij pech onderweg met uw auto.

Indien de reparatie op de plek zelf is uit te voeren, kunt u rekenen op reparatie door een professionele hulpdienst. Verder kunt u rekenen op berging, transport en vervangend vervoer indien de auto met pech niet op dezelfde dag gerepareerd kan worden.

Pech onderweg met uw auto?

Meld pech zo spoedig mogelijk en bel:
085-1307615

Belangrijk! Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat u in het geval van pech altijd de instructies van de alarmcentrale en/of hulpverleners opvolgt. De pechhulp wordt verzorgd door Eurocross Assistance.

Waar heeft u recht op pechhulp?

U heeft recht op pechhulp in heel Nederland. Let op, u heeft recht op pechhulp op Texel, maar niet op de overige Waddeneilanden.



Wat valt niet onder de pechhulpdekking?

- Pechhulp in het buitenland
- Pech als gevolg van een ongeluk of andere van buiten komende oorzaak
- Pech aan een aanhangwagen die gekoppeld is aan de auto
- Extra kosten bij vervangend vervoer

Pechhulp voorwaarden

De pechhulp wordt afgesloten bij Autotrust B.V. en wordt uitgevoerd door Eurocross Assistance. Staat u met pech langs de weg en heeft u recht op pechhulp? De Autotrust Alarmcentrale is 24/7 bereikbaar onder nummer 085-1307615.

In de voorwaarden van de Autotrust Pechhulp staat beschreven waartegen u beschermd bent, welke rechten u heeft en wat u moet doen om de pechhulp in stand te houden. Lees deze voorwaarden goed door (vanaf pagina 4).

Onze voorwaarden

1. Pech melden

1.1. U kunt pech melden via 085-1307615. Met dit nummer belt u de Autotruster Alarmcentrale. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

1.2. De alarmcentrale spant zich in om zo snel mogelijk alle noodzakelijke hulp in te schakelen. Dit gaat in goed overleg. Het kan zijn dat omstandigheden of overheidsvoorschriften de hulpverlening onmogelijk maken.

1.3. Bij een pechmelding beoordeelt de alarmcentrale direct of u recht op pechhulpverlening heeft. Zij laten u zo snel mogelijk weten of de kosten vergoed worden en of u mogelijk zelf bepaalde kosten moet dragen.

1.4. De pechhulp wordt verzorgd door Eurocross Assistance. Wanneer u de Autotruster Alarmcentrale belt, wordt u te woord gestaan door een medewerker van Eurocross Assistance. Zij schakelen naar aanleiding van uw melding de juiste hulpdiensten in.

2. Recht op pechhulp

2.1. De Autotruster Pechhulp is verbonden aan het kenteken van de auto, zoals vermeld op het garantiecertificaat. Elke bestuurder en inzittende van deze auto kan gebruik maken van de Autotruster Pechhulp.

2.2. Per 6 maanden (vanaf de ingangsdatum) kunt u maximaal 3 keer aanspraak maken op pechhulp. In maximaal 2 gevallen heeft u recht op vervangend vervoer.

2.3. Bij problemen met de auto, die zijn ontstaan vóór het afsluiten van pechhulp, heeft u geen recht op pechhulp van Autotruster.

2.4. In het geval van pech kunt u rekenen op de volgende dienstverlening:

- Reparatie door een professionele hulpdienst, indien de reparatie op de plek zelf is uit te voeren;
- Berging en transport, zie ook artikel 2.5;
- Vervangend vervoer, in de vorm van een a-klasse auto, zie ook artikel 2.6.

De alarmcentrale beoordeelt welke hulp noodzakelijk is en schakelt zelf deze diensten voor u in.

2.5. Indien de auto met pech niet direct op de plek gerepareerd kan worden, wordt de auto afgesleept naar de dichtstbijzijnde Autotruster Netwerkgarage, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

2.6. Indien de auto met pech niet op dezelfde dag gerepareerd kan worden door het autobedrijf waarnaartoe de auto is afgesleept, heeft u recht op a-klasse vervangend vervoer voor maximaal 2 kalenderdagen. Voorbeelden van een a-klasse auto zijn; Citroën C1, Toyota Aygo of een Volkswagen UP. Deze vervangende auto wordt in dat geval voor u geregeld door de Alarmcentrale. U dient het vervangend vervoer binnen de openingstijden van het depot te retourneren, ook als dit de huurtermijn verkort. Indien uw auto naar uw woonadres is afgesleept, heeft u geen recht op vervangend vervoer.

2.7. De pechhulp van Autotruster is geldig gedurende 6 maanden, tenzij nadrukkelijk anders staat vermeld op uw garantiecertificaat.

2.8. Wij schakelen in het geval van pech alle noodzakelijke hulp voor u in, daarom keert de pechhulp van Autotruster alleen uit in natura. Dit houdt in dat, in het geval van een geldige aanspraak op pechhulp, de verschillende diensten (zoals vervangend vervoer of reparatie door een hulpdienst) rechtstreeks door Autotruster betaald worden.

3. Wanneer kunt u geen aanspraak maken op pechhulp?

3.1. U kunt geen aanspraak maken op pechhulp indien:

- uw auto niet voorzien is van een geldige APK;
- u ons onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- u uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u niet aan uw betalingsverplichtingen jegens Autotruster voldoet of als u de door ons gevraagde documenten niet toestuur;
- de pech te wijten is aan grove schuld, opzet of nalatigheid van de bestuurder;
- u de pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- de plek niet goed bereikbaar is voor de hulpverlener;
- u onze hulp inschakelt terwijl u de wet overtreedt;
- de auto (ook) gebruikt wordt als lesauto, taxi, ambulance of koeriersdienst;
- u deelneemt aan wedstrijden of georganiseerde tochten met een moeilijkheidsgraad of snelheidselement;
- de bestuurder niet rijbevoegd is, door bijvoorbeeld een ongeldig rijbewijs, ontzegging van rijbevoegdheid, het onder invloed zijn van drugs of alcohol;
- de software of hardware van uw auto is aangepast ten opzichte van de wijze waarop deze af-fabriek geleverd is;
- de pech gevolg is van een ongeluk of andere van buiten komende oorzaak;
- u op een circuit rijdt.

Ook in onderstaande gevallen kunt u geen aanspraak maken op pechhulp:

- kosten van vloeistoffen/onderdelen die nodig zijn voor de reparatie;
- extra kosten bij vervangend vervoer, zoals brandstof, parkeergelden, boetes, aanvullende verzekeringen, kosten voor brengen/ophalen vervangend vervoer en extra kosten voor het niet juist inleveren van de vervangende auto;

- kosten van reparaties die niet op de plek zelf zijn uit te voeren;
- pech aan een aanhangwagen die gekoppeld is aan de auto met pechhulp.

3.2. Als u recht heeft op een vergoeding op basis van een andere verzekering, wet of regeling, dan heeft u geen recht op vergoeding (in natura) vanuit de Autotruster Pechhulp.

3.3. Wij behouden ons het recht voor om uw Autotruster Pechhulp op te zeggen indien u:

- een medewerker in ernstige mate onheus, beledigend of bedreigend wordt bejegend;
- fraudeert;
- uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u niet aan uw betalingsverplichtingen jegens Autotruster voldoet of als u de door ons gevraagde documenten niet toestuur.

3.4. In bepaalde situaties en bij schade ontstaan door derden is Autotruster nooit aansprakelijk. Voorbeelden hiervan zijn:

- als u gebruik maakt van vervangend vervoer. In dat geval komt er een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf, de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing;
- als uw auto wordt gerepareerd bij een garage of door een derde; deze reparatie geschiedt geheel in uw opdracht en komt voor uw eigen rekening en risico;
- als uw auto en eventuele bagage tijdelijk worden gestald;
- als uw auto en bagage worden gestolen.

4. Acceptatie en geldigheid

4.1. Indien fraude vastgesteld wordt, nemen wij de volgende maatregelen:

- wij zetten uw pechhulp stop;
- wij keren eventuele schade niet uit;
- wij noteren het voorval in een intern register
- wij laten u de gemaakte kosten voor schadebehandeling terugbetalen;
- wij kunnen eventueel aangifte doen bij de politie.

4.2. In verband met de (wettelijk bepaalde) controle van de aanvrager, behoudt Autotrust zich het recht voor om tot uiterlijk 7 werkdagen na afsluiten, de Autotrust Pechhulp eenzijdig, zonder opgave van reden, te beëindigen (acceptatievoorbehoud).

5. Betaling en schorsing

5.1. Het verkopend autobedrijf sluit de Autotrust Pechhulp voor u af. U dient het tarief aan het verkopend autobedrijf te voldoen, het verkopend autobedrijf draagt het tarief af aan Autotrust.

5.2. Indien het tarief niet door het verkopend autobedrijf aan Autotrust is voldaan, kunt u geen rechten ontlenuen aan deze pechhulp.

6. Overig

6.1. Op deze pechhulp is het Nederlands recht van toepassing.

6.2. Heeft u een klacht over Autotrust of één van onze medewerkers? U kunt onze interne klachtenprocedure vinden op www.autotrust.nl.

6.3. Wij behandelen alle persoonlijke informatie die u ons geeft in overeenkomst met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze gebruiken wij:

- om een contract met u te kunnen sluiten;
- om dat contract te kunnen onderhouden;
- om fraude te kunnen bestrijden;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- om onze producten en diensten te verbeteren en beter aan te laten sluiten op uw behoeften;
- om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten.

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor deze doelen ook verstrekken aan andere rechtspersonen die deel uitmaken van Autotrust.

6.4. Wij kunnen telefoongesprekken opnemen:

- ter verificatie van en ter onderzoek naar opdrachten en transacties;
- voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor deze doeleinden. U heeft bij een geschil over de inhoud van opgenomen telefoongesprekken het recht om het opgenomen telefoongesprek te beluisteren of een letterlijke weergave van het gesprek te ontvangen.

6.5. Wij schakelen soms andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren die te maken hebben met de uitvoering van de overeenkomst met u. Wij blijven verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. Met deze partijen maken wij afspraken over de omgang met uw gegevens zodat uw privacy gewaarborgd blijft.

6.6. Er wordt alleen dekking verleend voor pech die is ontstaan tijdens de looptijd van de Autotrust Pechhulp.

Definities

Met de volgende termen wordt bedoeld:

Aanhangwagen: de aan de auto met pech gekoppelde aanhangwagen, waaronder ook wordt bedoeld een caravan of trailer.

Auto: de personenwagen of bestelwagen met een gewicht van minder dan 3.500 kilogram.

Autotrust Alarmcentrale: de alarmcentrale die u kunt bellen in het geval van pech.

Autotrust Netwerkgarage: een garage of specialistische reparateur die deel uitmaakt van een netwerk van geselecteerde garages, welke voor Autotrust reparaties mogen uitvoeren.

Autotrust Pechhulpverzekering: de pechhulpverzekering zoals omschreven in deze garantievoorzwaarden.

Berging: het vervoer van de auto naar de dichtstbijzijnde hulpdienst of uw woonadres.

Fraude: het opzettelijk misleiden van Autotrust voorafgaand of tijdens de overeenkomst, met als doel het behalen van een (financieel) voordeel.

Garantiecertificaat: het certificaat van uw garantie en pechhulp dat schriftelijk of per e-mail aan u wordt verstrekt door Autotrust.

Pech: elk defect dat te maken heeft met het plotseling en onverwacht falen van een auto-onderdeel, ontstaan door een mechanisch, elektrisch of elektronisch defect, waardoor de auto niet verder kan. Er is alleen sprake van pech indien er sprake is van 'eigen falen' van de auto wat inhoudt dat het defect niet is veroorzaakt door invloeden van buitenaf, zoals een ongeval.

U: de eigenaar van de auto met pech.

Waddeneilanden: Texel, Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog. Op deze eilanden (behalve op Texel) heeft u geen recht op pechhulp.

Wij, Autotrust: Autotrust B.V.

Woonplaats: de plaats waar u als eigenaar van de auto woont.

Autotruster BV
Korenmaat 1a
9405 TL ASSEN
0592 340018
info@autotruster.nl

WWW.AUTOTRUST.NL



Met de **pechhulp** van **Autotruster** staat professionele hulp voor u klaar bij pech onderweg, elke dag van de week en 24 uur per dag.

De **Autotruster Pechhulp** biedt u hulp bij pech onderweg met uw auto.