

Voorwaarden van Hulpverlening pechhulp MAX'S Mobility (uitgevoerd door ANWB)

(i) Pechhulpverlening Nederland

1. Pechhulpverlening Nederland bestaat uit de volgende diensten:

- a. intake van het pechgeval (meldkamerfunctie) en het organiseren en leveren van sleutelhulp (Wegenwacht) in Nederland;
- b. het organiseren en leveren van transporthulp in Nederland;
- c. het organiseren van vervoer voor Rechthebbenden.

2. Pechhulpverlening Nederland is mogelijk voor: personenauto, bestelauto, vrachtauto (beperkt), kampeerauto, autobus en motorfiets inclusief de meegevoerde aanhangwagens en/of zijspan, indien deze beladen maximaal 3.500 kg weegt en bestuurd mag worden met rijbewijs A of B(-E).

3. Met pechhulpverlening Nederland kan Klant 24 uur per dag en zeven dagen per week hulp inroepen bij pech met het Voertuig in heel Nederland. Op Ameland en Terschelling wordt hulp verleend van maandag tot en met zaterdag van 08.00 tot 18.00 uur. Op Vlieland en Schiermonnikoog is geen hulp mogelijk.

4. Transport

Het organiseren en leveren van transporthulp als de Wegenwacht vaststelt dat het Voertuig ter plekke niet (provisorisch) gerepareerd kan worden en het niet mogelijk en/of verantwoord is om verder te rijden met het voertuig. De transporthulp wordt uitgevoerd door de ANWB of door een sleep- en bergingsbedrijf. Op de transporthulp, uitgevoerd door een sleep- of bergingsbedrijf, zijn de Algemene Bergings- en Vervoerscondities Gestrande voertuigen van toepassing.

5. Vervangend Vervoer

Het coördineren/organiseren van vervangend vervoer na een pechgeval indien het Voertuig ter plekke niet (provisorisch) binnen vooraf afgestemde termijn gerepareerd kan worden en het niet mogelijk en/of verantwoord is om verder te rijden met het Voertuig. Het Voertuig met pech moet bestuurd kunnen worden met een rijbewijs categorie A of B(-E) en geschiedt op basis van de afgifte/verhuurvoorwaarden van de desbetreffende verhuurmaatschappij. De ANWB is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade welke het gevolg is van een weigering van afgifte van een huurauto door de ingeschakelde verhuurder. Indien een vervangende auto niet mogelijk en/of gewenst is, zal vervoer voor de inzittende(n) anders worden geregeld (met berger, openbaar vervoer of taxi).

6. Afwentelen

Intern afwentelen en extern afwentelen

Onder intern afwentelen wordt verstaan, de hulpverlening onderbrengen bij de fabrikanten en importeurs waarvoor de ANWB de uitvoering verzorgt. Onder extern afwentelen wordt verstaan, de hulpverlening onderbrengen bij de fabrikanten en importeurs waarvoor de ANWB de uitvoering niet verzorgt. De voortgang van de hulpverlening wordt door middel van een service call gecontroleerd.

a. Volledig afwentelen

Bij volledig afwentelen tracht de ANWB de Hulpverlening intern en extern af te wentelen. Verrichte hulpverlening waarop geen aanspraak bestaat bij de fabrikant of importeur komt voor rekening van Klant.

b. Beperkt afwentelen

Bij beperkt afwentelen tracht de ANWB de Hulpverlening alleen intern af te wentelen. Verrichte hulpverlening waarop geen aanspraak bestaat bij de fabrikant of importeur komt voor rekening van Klant.

c. Niet afwentelen

Bij niet afwentelen wordt de volledige hulpverlening verricht voor rekening van Klant.

Om diverse redenen (o.a. nadrukkelijk verzoek van Berijder, recentelijk gewijzigde voorwaarden of verkeerde informatie van de Berijder) dient er rekening mee te worden gehouden dat niet in alle gevallen afgewenteld zal worden.

7. Verkoop onderdelen langs de weg

Het is ANWB toegestaan om zonder voorafgaand overleg of toestemming van Klant defecte onderdelen tot € 300,- exclusief BTW per incident aan het Voertuig te vervangen. De Berijder tekent een formulier voor ontvangst van het betreffende onderdeel. De kosten van onderdelen worden als out of pocket kosten aan Klant doorberekend.

(iii) Ongevalshulpverlening Extern Nederland

Ongevalshulpverlening Extern (OHV Extern) bestaat uit de volgende diensten:

- a. intake van de melding
- b. begeleiding van de berijder (advies, doorverwijzen)
- c. indien gewenst organiseren van taxi en/of vervangend vervoer

(iii) Pechhulpverlening Buitenland

1. Pechhulpverlening Buitenland bestaat uit de volgende diensten:

- a. intake van het pechgeval (meldkamerfunctie) en het organiseren van sleutelhulp in 'Europa plus' (zie lid 3);

b. het organiseren van sleep hulp: slepen van het Voertuig naar de dichtstbijzijnde garage indien het Voertuig ter plekke niet (provisorisch) gerepareerd kan worden of als sleutel hulp ter plekke niet is toegestaan dan wel verantwoord is;

c. toezending onderdelen uit Nederland indien niet in strijd met douane bepalingen. Vanaf een nader te bepalen bedrag zal een garantie/storting van Klant of Berijder nodig zijn. Bestelde onderdelen worden niet teruggenomen en kunnen niet worden afbesteld;

d. repatriëring van het Voertuig en eventuele bagage;

e. invoer van het Voertuig;

f. stalling van het Voertuig;

g. hulpverlening aanhangwagen;

h. hulpverlening zakelijke aangelegenheden.

2. Pechhulpverlening Buitenland is mogelijk voor: personenauto, bestelauto, kampeerauto, autobus en motorfiets inclusief de meegevoerde aanhangwagen en/of zijspan, indien deze beladen maximaal 3.500 kg weegt en bestuurd mag worden met rijbewijs A of B(-E).

3. Met Pechhulpverlening Buitenland kan Berijder 24 uur per dag en zeven dagen per week hulp inroepen bij pech met het Voertuig in 'Europa plus'; Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk,

Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland tot de Oeral, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Turkije tot de Bosporus, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland

Er bestaat geen verplichting tot uitvoering hulpverlening in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

4. Vervangend Vervoer

Het coördineren/organiseren van vervangend vervoer na een pechgeval indien het Voertuig ter plekke niet (provisorisch) binnen vooraf afgestemde termijn gerepareerd kan worden en het niet mogelijk en/of verantwoord is om verder te rijden met het Voertuig. Het voertuig moet bestuurd kunnen worden met een rijbewijs categorie A of B(-E) en geschiedt op basis van de afgifte/verhuurvoorwaarden van de desbetreffende verhuurmaatschappij. De ANWB is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade welke het gevolg is van een weigering van afgifte van een huurauto door de ingeschakelde verhuurder. Indien een vervangende auto niet mogelijk/ gewenst is, zal vervoer voor de inzittende(n) anders worden geregeld.

5. Afwentelen

Intern en extern afwentelen

Onder intern afwentelen wordt verstaan, de hulpverlening onderbrengen bij de fabrikanten en importeurs waarvoor de ANWB de uitvoering verzorgt. Onder extern afwentelen wordt verstaan, de hulpverlening onderbrengen bij de fabrikanten en importeurs waarvoor de ANWB de uitvoering niet verzorgt. De voortgang van de hulpverlening wordt door middel van een service call gecontroleerd.

a. Volledig afwentelen

Bij volledig afwentelen tracht de ANWB de Hulpverlening intern en extern af te wentelen. Verrichte hulpverlening waarop geen aanspraak bestaat bij de fabrikant of importeur komt voor rekening van Klant.

b. Beperkt afwentelen

Bij beperkt afwentelen tracht de ANWB de Hulpverlening alleen intern af te wentelen. Verrichte hulpverlening waarop geen aanspraak bestaat bij de fabrikant of importeur komt voor rekening van Klant.

c. Niet afwentelen

Bij niet afwentelen wordt de volledige hulpverlening verricht voor rekening van Klant.

Om diverse redenen (o.a. nadrukkelijk verzoek van Berijder, recentelijk gewijzigde voorwaarden of verkeerde informatie van de Berijder) dient er rekening mee te worden gehouden dat niet in alle gevallen afgewenteld zal worden.

(iv) Ongevalshulpverlening Extern Buitenland

Ongevalshulpverlening Extern (OHV Extern) bestaat uit de volgende diensten:

- a. intake van de melding
- b. begeleiding van de berijder (advies, doorverwijzen)
- c. indien gewenst organiseren van taxi en/of vervangend vervoer

(v) Helpdesk

1. De helpdeskfunctionaliteit bestaat uit de volgende diensten:
 - a. telefoonafhandeling, inbound
 - b. telefonisch advies
 - c. registratie call
2. de helpdeskfunctionaliteit betreft alle niet-pechgerelateerde of niet-ongevalsgerelateerde gesprekken
deze gesprekken komen binnen via een ander nummer dan het meldnummer voor pech- en ongevalsincidenten

(vi) Online Inzage

ANWB draag zorg voor het beschikbaar zijn van een applicatie (Online Inzage) waarmee Klant de mogelijkheid heeft om online hulpverleningsdossiers in te zien. Nadere voorwaarden (waaronder de gebruikershandleiding) zijn opgenomen in bijlage 3.

Toevoeging Nieuwenhijse

Vervangend vervoer is voor de inzetduur van 2 dagen gedekt.