



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE BIJ ONDERHOUD

NL-BASIS

Auto's die voor deze service in aanmerking komen: Auto's van het merk Citroën die afgeleverd zijn in Nederland en waarvan het periodieke onderhoud uiterlijk 12 maanden* vóór de datum waarop het incident zich voordoet door het Nederlandse netwerk van Citroën Erkend Repareateurs is uitgevoerd, ongeacht de leeftijd van de auto. De services zijn beschikbaar voor elke gebruiker van de auto, ongeacht of hij ten tijde van het incident de eerste eigenaar is of niet. Leaseauto's en auto's die geregistreerd zijn op naam van een bedrijf komen niet in aanmerking voor Assistance bij Onderhoud – NL Basis.

**Deze service is geldig vanaf de datum van het periodieke onderhoud van uw Citroën tot aan het volgende voorgeschreven periodieke onderhoud met een maximum van 12 maanden.*

Gerechtigden:

De bestuurder en de personen die ten tijde van het incident meereizen in de desbetreffende auto van het merk Citroën, tot een maximum van het aantal zitplaatsen zoals aangegeven op het kentekenbewijs van de auto.

Gedekte incidenten:

Gedekt zijn storingen aan mechanische, elektrische of elektronische componenten, ongevallen, verlies van sleutels, in de auto ingesloten sleutels, het tanken van een verkeerde brandstof en bij een elektrisch voertuig (max. 2 keer per jaar) een lege batterij.

CITROËN ASSISTANCE staat 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar gereed om u in geval van pech snel weer op weg te helpen, waar u ook strandt in heel Nederland.

Hulp invoeren

Voor CITROËN ASSISTANCE pechhulp belt u gratis* 0800-02 22 244.

* Exclusief abonnementskosten en gebruik mobiele telefoon

Geleverde services:

Als de auto niet gebruikt kan worden door een incident dat door deze algemene voorwaarden wordt gedekt, hebben de bestuurder en de passagiers van de auto recht op de volgende services:

Pechhulpverlening/berging

Pechhulpverlening ter plaatse (in de auto ingesloten sleutels) of berging van de auto naar de werkplaats van de dichtstbijzijnde Citroën Erkend Repareateur of de door de bestuurder gekozen Citroën Erkend Repareateur, mits deze binnen een straal van 30 km rondom de plaats van het incident is gevestigd. Een aanhanger of caravan die

aangekoppeld is en beladen maximaal 3.500 kg weegt en bestuurd mag worden met rijbewijs A of B(-E), wordt hierbij meegenomen of geparkeerd op een veilige plek (afhankelijk van de lokale omstandigheden). Er kan geen beroep gedaan worden op CITROËN ASSISTANCE als de pechoorzaak te wijten is aan de aanhanger of caravan.

Voortzetting van de reis

Als het oplossen van het incident meer dan drie (3) uur kost, biedt CITROËN ASSISTANCE de bestuurder en de passagier(s) de mogelijkheid naar huis te gaan of de reis voort te zetten:

1. Door een taxi ter beschikking te stellen, tegen een bedrag van maximaal 75 euro incl. btw,
 2. Of door een treinkaartje (eerste klas) ter beschikking te stellen (reiskosten voor het traject tussen de plaats van het incident en het station inbegrepen).
- In dat geval zal aan de bestuurder of een van de begunstigden een "enkele reis" per trein (eerste klas) worden aangeboden om de gerepareerde auto op te halen.

Het aantal personen dat recht heeft op de diensten genoemd onder punt 1 en 2 komt overeen met het aantal personen dat in de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd.

Op verzoek van de bestuurder kan CITROËN ASSISTANCE ondersteuning bieden bij het verkrijgen van een vervangende auto. De bestuurder dient te voldoen aan de door het autoverhuurbedrijf gestelde voorwaarden zoals vermeld in het huurcontract. Let op, vervangend vervoer maakt **geen** deel uit van de dekking voor NL-Basis. Dit betekent dat niet alleen de kosten voor het gebruik van de auto, zoals brandstof, tolgelden, parkeergelden, verkeersboetes en eventuele aanvullende verzekeringspremies, maar dus ook de kosten voor de huur van de auto voor rekening zijn van de bestuurder incl. eventuele haal- en brengkosten van het vervangend vervoer.

Uitsluitingen en beperkingen

Ambulances, auto's die worden gebruikt voor zittend ziekenvervoer of voor betaald personenvervoer, taxi's, lesauto's, auto's die technische wijzigingen hebben ondergaan en huurauto's die korter dan twaalf opeenvolgende maanden worden verhuurd, komen niet voor CITROËN ASSISTANCE in aanmerking. Er kan geen beroep gedaan worden op CITROËN ASSISTANCE in geval van immobiliteit als gevolg van: lekke band; lege accu; vandalisme; diefstal of poging tot diefstal van de Citroën zelf of van onderdelen van de Citroën; stilstand door politimaatregelen; deelname aan wedstrijden of sportrally's (deelname aan toertochten is geen reden tot uitsluiting); testen ter voorbereiding van deze wedstrijden;

deelname aan militaire acties; hulpverlening in rampgebieden of anderszins daarmee vergelijkbare gebieden; oorlogshandelingen; binnenlandse onlusten of andere gevallen van overmacht; natuurrampen; brand; breuk of beschadiging van het koplampglas, spiegels of lampen en ruiten; het vastraken van de Citroën (bijvoorbeeld in de modder); gebruikmaking van onbegaanbare wegen; inbeslagneming of andere wettelijke maatregelen waardoor de Citroën tot stilstand is gebracht.

Er is bovendien geen recht op hulp als er niet gewacht is op de hulpverlener, onvoldoende wordt meegewerkt of redelijke instructies onvoldoende worden opgevolgd; een onjuiste locatie is opgegeven, opzettelijk een onvolledige of onware opgave is gedaan omtrent de oorzaak, aard of omvang van de schade of gebeurtenis; de bestuurder ten tijde van de gebeurtenis waarvoor hulp wordt gevraagd onder invloed verkeerde van alcoholhoudende drank, geneesmiddelen en/of verdovende of opwekkende middelen en daardoor niet in staat was de Citroën naar behoren te besturen; tegenover medewerkers van de hulpverlener fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld; de berijder geen rijbevoegdheid heeft en de Citroën ten tijde van de gebeurtenis niet was verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid

Vergoedingen:

De services worden in principe rechtstreeks door CITROËN ASSISTANCE betaald. Als, bij hoge uitzondering, de gerechtigde zelf een uitgave moet betalen die door deze algemene voorwaarden wordt gedekt, kan vergoeding slechts plaatsvinden nadat de originele en betaalde facturen binnen 3 maanden na het incident zijn overlegd aan CITROËN ASSISTANCE, per adres Citroën Assistance, Afd. Declaraties, Postzone A3A, Antwoordnummer 93352, 2509 WB Den Haag, en wel overeenkomstig de hiervoor vermelde voorwaarden en met vermelding van NAW gegevens, telefoonnummer, bankgegevens en kenteken voertuig.

Overigens zal geen enkele schadevergoeding worden uitbetaald ter compensatie van diensten waarvan men gebruik heeft gemaakt, maar die zijn uitgesloten op grond van de hierboven omschreven voorwaarden. Dit laatste ook niet in ruil voor diensten waarin wel is voorzien, maar waarvan geen gebruik is gemaakt.

De reparatiekosten van het incident of het ongeval, de kosten voor een extra sleutel en/of brandstof zijn voor rekening van de bestuurder van het voertuig. Dit geldt ook voor de kosten voor maaltijden of gebruik van de telefoon en alle services of goederen die niet uitdrukkelijk door deze algemene voorwaarden worden gedekt.



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE BIJ ONDERHOUD NL-BASIS

Versie 03-06-2022. Druk- en zetfouten voorbehouden.
Citroën Nederland B.V. behoudt zich het recht voor
tussentijds de inhoud evenals de voorwaarden zonder
kennisgeving vooraf aan te passen.