



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE

CITROËN ASSISTANCE is een dienst die door CITROËN speciaal wordt ingezet om Citroën-rijders onbezorgd te kunnen laten reizen. Bij onverhoopte pech onderweg is één telefoontje voldoende om hulp in te roepen, zowel in Nederland als in het buitenland. Men kan gedurende 24 maanden na de eerste aflevering een beroep doen op CITROËN ASSISTANCE in het geval van immobiliteit als gevolg van een storing die onder de contractuele CITROËN-garantie wordt gedekt

Van CITROËN ASSISTANCE kan 24 uur per dag, 7 dagen per week gebruikgemaakt worden door uitsluitend contact op te nemen met CITROËN ASSISTANCE.

Binnen Nederland: 0800-022 22 44 (gratis)* Vanuit het buitenland: +31 20 65 45 638.

* Exclusief abonnementskosten en gebruik mobiele telefoon

ARTIKEL I – BENODIGDE GEGEVENS

Het kenteken, type en de kleur van de auto, naam bestuurder en/of eigenaar van de auto, de plaats waar de auto zich bevindt, het telefoonnummer waarop de bestuurder te bereiken is en een omschrijving van de storing waarvoor assistentie wordt ingeroepen.

ARTIKEL II – TOEPASSING

Citroën-rijders kunnen een beroep doen op CITROËN ASSISTANCE in geval van:

- Stilvallen van de auto als gevolg van een mechanische, elektrische, hydraulische en/of elektronische storing die door de contractuele CITROËN-garantie wordt gedekt (zie voor uitsluitingen: artikel 9 "UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN").
- Verlies van de autosleutel of achterlaten ervan in een vergrendelde auto.*
- Lekke band.*
- Brandstofpech of verkeerde brandstof getankt.*
- Accupech.
- Lege batterij bij een elektrisch voertuig (max. 2 keer per jaar)
- Ongeval of vastzitten van de auto.

*van toepassing wanneer de Citroën geregistreerd is na 1 januari 2021

ARTIKEL III – VOERTUIGEN DIE VAN DE OVEREENKOMST GEBRUIK KUNNEN MAKEN

CITROËN ASSISTANCE is van toepassing op nieuwe personen- en bedrijfsauto's die afgeleverd zijn in Nederland. Tevens moet er worden voldaan aan de gestelde garantievoorwaarden.

ARTIKEL IV – VOORWAARDEN

Er dient voldaan te worden aan de bepalingen zoals die zijn vastgelegd in de commerciële Citroën-garantievoorwaarden. Tevens dient de auto aantoonbaar te zijn onderhouden volgens het door de fabrikant voorgeschreven onderhoudsschema.

ARTIKEL V – 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.

ARTIKEL VI – DEKKINGSPERIODE

Men heeft gedurende 2 jaar na de eerste datum van aflevering van de Citroën recht op CITROËN ASSISTANCE.

ARTIKEL VII – INTERNATIONAAL

In geval van het stilvallen van een Citroën, afgeleverd in Nederland en rijdend in een van de landen van de Europese Unie (België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Zweden) of in een van volgende landen of gebiedsdelen: Albanië, Algerije, Andorra, Bosnië en Herzegovina, Gibraltar, Groot-Brittannië, IJsland, Kosovo, Liechtenstein, Macedonië, Marokko, Monaco, Montenegro, Noorwegen, San Marino, Servië, Tunesië, Turkije, Vaticaanstad en Zwitserland, kunnen de gebruikers van de Citroën naast het gebruikmaken van de assistentie bij pech onderweg (zijnde het ter plaatse herstellen of transporteren van de auto, zoals vermeld in de voorwaarden voor de contractuele Citroën-garantie), ook een beroep doen op het dienstenpakket van CITROËN ASSISTANCE, zoals vervangend vervoer en/of hotelaccommodatie.

ARTIKEL VIII – ASSISTENTIE

Indien de Citroën-bestuurder, als gevolg van een storing die gedekt is door CITROËN ASSISTANCE, een beroep moet doen op CITROËN ASSISTANCE en er geen sprake is van een uitsluiting (zie rubriek 9), dan kan CITROËN ASSISTANCE de volgende assistentie verlenen:

8.1 Technische assistentie.

In geval van pech, thuis of onderweg, zorgt CITROËN ASSISTANCE voor pechhulp ter plaatse. Indien reparatie ter plaatse niet mogelijk blijkt, zal de Citroën worden getransporteerd naar de dichtstbijzijnde Citroën Erkend Reparateur of de door de bestuurder gekozen Citroën Erkend Reparateur, 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. De meerkosten voor het transport van de Citroën over een afstand die groter is dan die naar de dichtstbijzijnde Citroën Erkend Reparateur komen niet voor vergoeding in aanmerking.

8.2 Assistentie in geval van pech op minder dan 100 km van de woonplaats van de bestuurder.

Indien de Citroën niet op dezelfde dag van de stranding kan worden gerepareerd, stelt CITROËN ASSISTANCE een vervangende auto zonder specifieke uitrusting ter beschikking voor de duur van de reparatie, met een maximum van 4 werkdagen. De vervangende auto zal, voor zover de lokale omstandigheden dit toelaten, van dezelfde klasse zijn of, indien dit niet mogelijk is, van één klasse lager. De bestuurder dient te voldoen aan de door het autoverhuurbedrijf gestelde voorwaarden zoals vermeld in het huurcontract. De kosten die voortvloeien uit het gebruik van de auto, zoals brandstof, tolgelden, parkeergelden, verkeersboetes en eventuele aanvullende verzekeringspremies, evenals elke overschrijding van het aantal huurdagen, zijn voor rekening van de bestuurder. Haal- en brengkosten van het vervangend vervoer worden niet door CITROËN ASSISTANCE vergoed.

8.3 Assistentie in geval van pech op méér dan 100 km van de woonplaats van de bestuurder.

Indien de Citroën niet op dezelfde dag van de stranding kan worden gerepareerd, kan gekozen worden voor een van de onderstaande mogelijkheden:

- 1 - Vervangend vervoer.

Een vervangende auto voor de duur van de reparatie, met een maximum van 4 werkdagen. De vervangende auto zal, voor zover de lokale omstandigheden dit toelaten, van dezelfde klasse zijn of, indien dit niet mogelijk is, van één klasse lager. De bestuurder dient te voldoen aan de door het autoverhuurbedrijf gestelde voorwaarden zoals vermeld in het huurcontract. De kosten die voortvloeien uit het gebruik van de auto, zoals brandstof, tolgelden, parkeergelden, verkeersboetes en eventuele aanvullende verzekeringspremies, evenals elke overschrijding van het aantal huurdagen, zijn voor rekening van de bestuurder.

- 2 - Thuisreis.

Indien er niet gewacht wordt op de reparatie van de Citroën, zorgt CITROËN ASSISTANCE voor vervoer van de bestuurder en de passagier(s) per trein (eerste klas) of indien de treinreis langer duurt dan 6 uur per vliegtuig (economy class), om daarmee de betrokken personen in staat te stellen naar huis terug te keren. Tevens zal voor één persoon een enkele reis per trein (eerste klas) of indien de treinreis langer duurt dan 6 uur per vliegtuig (economy class) ter beschikking worden gesteld door CITROËN ASSISTANCE, om daarmee de bestuurder in staat te stellen de gerepareerde Citroën op te halen.

- 3 - Doorreis.

Er kan ook gekozen worden voor de mogelijkheid om de reis voort te zetten binnen het land waar de stranding heeft plaatsgevonden, dan wel naar een ander land. De kosten hiervan mogen de kosten van een eventuele thuisreis niet te boven gaan.

- 4 - Hotelaccommodatie.

Indien ervoor gekozen wordt op de reparatie van de Citroën te wachten, biedt CITROËN ASSISTANCE de bestuurder en de passagier(s) een ★★-accommodatie (inclusief ontbijt) voor de duur van de reparatie met een maximum van 4 nachten. Dit geldt niet indien men al in een eerder stadium accommodatie geregeld heeft voor het verblijf ter plaatse. Telefoonkosten, kosten voor maaltijden, etc. komen niet voor vergoeding in aanmerking. CITROËN ASSISTANCE vergoedt wel de kosten van vervoer per taxi naar het hotel, het autoverhuurbedrijf, het station of het vliegveld. Behoudens voor het ophalen van de gerepareerde Citroën, komt het aantal personen dat recht heeft op de diensten genoemd onder punt 2, 3 en 4, overeen met het aantal personen dat in de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd.

ARTIKEL IX – 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: het evident niet nakomen van het door de fabrikant voorgeschreven onderhoud; vandalisme; diefstal of poging tot diefstal van de Citroën zelf of van onderdelen van de Citroën; stilstand door politiematregelen; deelname aan wedstrijden of sportrally's



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE

(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; 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

Citroën Nederland B.V. behoudt zich het recht voor tussentijds de inhoud evenals de voorwaarden zonder kennisgeving vooraf aan te passen.

ARTIKEL X – 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 en/of de kosten voor de extra sleutel, vervanging van de band, de brandstof en vervanging van de accu zijn voor rekening van de eigenaar 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.

CITROËN ASSISTANCE/REIS- EN RECHTSHULP

CITROËN ASSISTANCE treedt op als aanbieder en uitvoerder van diensten en services. Bepaalde diensten zijn ondergebracht bij de verzekeraar Reis- en Rechtshulp N.V. (een 100% dochter van ANWB B.V.)