CITROËN ASSISTANCE - PECHHULP SERVICES BIJ ONDERHOUD voor Citroën Ami

Citroën Assistance biedt de Pechhulp services (in de landen en volgens de methoden die hieronder uiteen worden gezet) met de volgende Services tijdens de dekkingsperiode voor het Voertuig waarvoor het Citroën Assistance Certificaat werd afgesloten.

OMVANG VAN DE DEKKING

DEKKING NL-BASIS
Mobiele Werkplaats
Reiskosten
Ophalen gerepareerd voertuig
Sleephulp
Terug naar huis of reis voortzetten
Vervangend vervoer
Informatiedienst



TOEGANG TOT DE SERVICE EN DEFINITIE

BELANGRIJKSTE INSTRUCTIES

Citroën Assistance wordt 24 uur per dag gegarandeerd.
Als u de geleverde Services nodig hebt, belt u het afhankelijk van het merk, het volgende pechhulpnummer.

HULP BIJ PECH ONDERWEG - 24 uur per dag - 7 dagen per week

Assistance	NL
Citroën AMI Assistance	0800 022 22 44

LANDEN WAAR DE SERVICES VAN TOEPASSING ZIJN

De services zijn in de volgende landen van toepassing: **Nederland**

INGANG EN GELDIGHEIDSDUUR VAN DE SERVICE

Citroën Assistance kan uitsluitend worden afgesloten nadat het Voertuig geprogrammeerd onderhoud heeft gehad zoals dit door de Fabrikant wordt voorgeschreven. Voor Voertuigen met een 2 (twee) jarige onderhoudsinterval kan Citroën Assistance NL-Basis aanvullend 12 maanden direct worden afgesloten of tussentijds nadat het Voertuig een “tussentijdse check” heeft gehad.
Het Citroën Assistance EUR-Premium Certificaat dient jaarlijks te worden afgesloten na geprogrammeerd onderhoud dan wel “tussentijdse check”.
Het Citroën Assistance Certificaat heeft een geldigheidsduur van maximaal 12 maanden.
Citroën Assistance is geldig vanaf 00:00 uur op de dag volgend op de datum waarop het Citroën Assistance Certificaat werd afgesloten, tot 24:00 uur op de laatste dag van de dekkingsperiode zoals vermeld op het Citroën Assistance Certificaat. Het Citroën Assistance Certificaat eindigt van rechtswege (automatisch) op de op het Certificaat vermelde einddatum.

VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DE Citroën ASSISTANCE
(HIERNA "SERVICES" GENOEMD)

Pechhulpverlening Nederland is mogelijk voor: personenauto's, kampeerauto's, motorfietsen, brommobielen, lichte commerciële voertuigen en aanhangwagens die gebruikt worden (behalve voertuigen die commercieel verhuurd worden ook huur via een deelplatform), op voorwaarde dat het maximale toegestane massa voertuig niet meer is dan 4.250 kg. Kampeerauto's die zwaarder zijn dan 3.500 kg en te besturen met een rijbewijs uit de categorie C, helpen wij in Nederland alleen met sleutelhulp. Is het totale gewicht van een voertuig, eventueel met aanhangwagen (inclusief lading), tussen 4250 kg en 7500 kg, dan is de hulpverlening beperkt tot sleutelhulp in Nederland. Er is geen recht op transport voor deze voertuigen. Indien op verzoek van klant transport wordt geregeld zijn deze kosten voor eigen rekening.

DEFINITIES

Services
De Services die worden geboden worden in navolgende voorwaarden uiteengezet.

Voertuig
Alle Citroën-voertuigen (personenauto's, bedrijfswagens, brommobielen en Campers) verkocht in Nederland en met een geregistreerd kenteken uit Nederland waarop Citroën Assistance werd afgesloten. Als het Voertuig wordt verkocht terwijl de Services nog geldig zijn, lopen de Services tot de einddatum vermeld op het Citroën Assistance Certificaat.

Citroën Assistance
Een operationeel centrum (Call Center) dat iedere dag van het jaar, 24 uur per dag, geopend is, heeft telefonisch contact met de Begunstigde en verleent, op kosten van Citroën Assistance de door de Services voorziene assistentie.

Gebeurtenis
Een belangrijk geval of voorval waardoor de Begunstigde volgens de Services recht heeft op hulp bij pech onder weg.

Begunstigde
De bestuurder/gebruiker van het desbetreffende Voertuig dat betrokken is bij de eerder gespecificeerde gebeurtenis en enige andere inzittenden van het Voertuig.

Pech
Een gebeurtenis waardoor 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. Enig defect van het Voertuig waardoor het Voertuig volgens de plaatselijke wetten/voorschriften niet meer geschikt is voor het verkeer.

Ongeval
Onbedoelde schade dat het Voertuig heeft opgelopen door: een gebrek aan vaardigheden, nalatigheid, niet-naleving van de verkeersregels en -voorschriften of opzettelijke of verwijtbare handelingen door derden, waardoor het Voertuig dusdanige schade heeft opgelopen dat het voor de Begunstigde onbruikbaar is geworden voor deelname aan het verkeer. Ook twee (2) of meer lekke banden vallen onder ongevalshulp ongeacht de oorzaak.

Andere problemen die assistentie vereisen
Omstandigheden van het Voertuig die de Begunstigde niet kan oplossen tijdens de dekkingsperiode van het Citroën Assistance Certificaat waardoor het Voertuig niet meer gebruikt kan worden: lege 12 V-loodaccu (niet door technische problemen), zachte of lekke band(en) (2 of meer lekke banden zijn niet gedekt en lopen via de voertuigverzekering en de hulpdienst zoals vermeld op de groene kaart) en, uitsluitend voor modellen van elektrisch aangedreven voertuigen, volledig lege hoogspanningsaccu.
Voor de bovengenoemde gebeurtenissen wordt alleen hulp bij pech verleend door mobiele werkplaatsen en/of sleepbedrijven tot een, dichtstbijzijnde, officieel servicepunt van (MERK).
Voor elektrisch aangedreven voertuigen met een volledig lege hoogspanningsaccu wordt hulp bij pech, waar mogelijk, alleen in bepaalde geselecteerde gebieden verleend door de mobiele werkplaats en afhankelijk van waar het probleem zich heeft voorgedaan, alleen om de accu ter plekke voldoende op te laden.
Deze noodoplading van maximaal 30 (dertig) minuten biedt de Begunstigde de mogelijkheid om het dichtstbijzijnde oplaadpunt te bereiken. Daar waar deze Service van de mobiele werkplaats niet beschikbaar is, wordt de Begunstigde bijgestaan door het Voertuig naar het dichtstbijzijnde openbare oplaadpunt te slepen, indien deze binnen een straal van 50 km ligt. Als alternatief kan de Begunstigde vragen om naar de eigen woning te worden gebracht, mits daar een oplaadpunt aanwezig is en de woning zich binnen een straal van 50 km van de plek van stilstand bevindt en goed bereikbaar is met het bergingsvoertuig.
Wanneer er geen oplaadpunt is binnen een straal van 50 km vanaf de plek waar het Voertuig zich bevindt, wordt het Voertuig naar een van de volgende dichtstbijzijnde plekken gesleept: officiële Citroën servicepunt (indien voorzien van een oplaadpunt) of wegenwachtcentrum (indien voorzien van een laadpaal). Het opladen van de accu is voor rekening van de Begunstigde. Deze Service kan maximaal 3 (drie) maal per kalenderjaar worden verleend.

Voorwaarden voor gebruik van de Services
De Begunstigde kan de Services alleen gebruiken als de gebeurtenis zich voordoet tijdens de geldigheidsduur van Citroën Assistance zoals vermeld op het Citroën Assistance Certificaat, mits regelmatig geprogrammeerd onderhoud is uitgevoerd, zoals aangegeven in de snelgids van het Instructieboekje (indien gekocht door de Begunstigde, ook in het Instructieboek) van het Voertuig en gecertificeerd in het garantie- en diensten boekje.

BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

MOBIELE WERKPLAATS



Als het Voertuig niet in staat is de reis voort te zetten door pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, dient de Begunstigde contact op te nemen met Citroën Assistance, die, indien mogelijk, een medewerker naar de plaats van het gestrande Voertuig zal sturen, om deze te repareren.
Als het Voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd, zal de medewerker het Voertuig naar het dichtstbijzijnde officiële servicepunt van Citroën slepen. Hierbij is het mogelijk dat het Voertuig eerst naar een verzamelpunt gaat.

Exclusief voor elektrisch aangedreven voertuigen, als de hoogspanningsaccu volledig leeg is, wordt te werk gegaan zoals is aangegeven in de paragraaf 'Andere problemen die assistentie vereisen'. De kosten van de brandstof die nodig zijn om de motor opnieuw te starten, van enige reserveonderdelen die gebruikt zijn voor de ingreep en van alle andere reparaties die niet onder de garantie vallen, zijn voor rekening van de Begunstigde.

SLEEPHULP



Als het Voertuig, na pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, is beschadigd en niet zelfstandig kan worden verreden, wordt de Begunstigde, op kosten van Citroën Assistance, voorzien van een hulpvoertuig om het Voertuig naar het officiële Citroën servicepunt te slepen waar door de Begunstigde om is verzocht (als het Voertuig binnen maximaal 30 km van het eerdergenoemde servicepunt is gestopt) of naar het dichtstbijzijnde officiële servicepunt van Citroën te slepen. Hierbij is het mogelijk dat het Voertuig eerst naar een verzamelpunt gaat.

Elektrisch aangedreven voertuigen worden naar het Citroën officiële servicepunt dat door de Begunstigde is aangegeven (indien de stilstand zich voordoet op een maximale afstand van 50 km van eerdergenoemd servicepunt) of naar het dichtstbijzijnde officiële Citroën servicepunt gesleept. Als het dichtstbijzijnde servicepunt van Citroën gesloten is, zal het Voertuig naar een andere, door de medewerker van de hulpdienst te definiëren locatie worden gesleept. De Begunstigde heeft te allen tijde het recht te eisen dat het voertuig naar het dichtstbijzijnde servicepunt van Citroën wordt gesleept.
Uitsluitend bij elektrisch aangedreven voertuigen waarvan de hoogspanningsaccu volledig leeg is, wordt te werk
gegaan zoals is aangegeven in de paragraaf 'Andere problemen die assistentie vereisen'. Als het Voertuig door een onderneming wordt gesleept die het exclusieve recht heeft de Services te verlenen, dient de Begunstigde, als de medewerker van de hulpdienst dit eist, de Services te betalen en vervolgens een vergoeding aan te vragen.
Als het Voertuig stopt tijdens terreinrijden, (uitsluitend in geval van een origineel hiervoor geschikt Voertuig) is ook hulp bij pech onderweg beschikbaar, mits die onder veilige omstandigheden kan worden verleend met geschikte hulpmiddelen.

Bij een **ongeval** zal Citroën Assistance in eerste instantie doorverwijzen naar de alarmcentrale zoals vermeld op de groene kaart van de voertuigverzekering, mocht deze alarmcentrale niet kunnen assisteren dan zal Citroën Assistance hulp inzetten.

REISKOSTEN



Na pech of een ongeval mogen de Begunstigde en diens passagiers, met goedkeuring van Citroën Assistance een taxi (of ander transportmiddel) gebruiken voor een maximumbedrag van € 75,- per gebeurtenis, ongeacht het aantal betrokken personen. Dit bedrag zal later worden vergoed.
De service wordt niet verleend ingeval het Voertuig niet gebruikt kan worden in verband met geprogrammeerd onderhoud vereist door Citroën, het aanbrengen van accessoires of het verrichten van reparaties naar aanleiding van een Terugroepactie van de Fabrikant.

Om een vergoeding te ontvangen, via het declaratieformulier dat bereikt kan worden via https://www.anwb.nl/zakelijk/formulieren/declaratie-hulpverlening, moet de Begunstigde Citroën Assistance het volgende doen toekomen:
a) de originele kwitanties van de taxi (of ander transportmiddel);
b) een kopie van het ontvangstdocument van het Voertuig met daarop de datum van ontvangst en een kopie van de reparatiefactuur, beide afgegeven door het officiële Citroën servicepunt.
De eerdergenoemde bedragen zullen worden vergoed nadat de bovengenoemde documenten zijn verstuurd volgens de aanwijzingen in de paragraaf 'Vergoeding van kosten betaald door de Begunstigde'.

Om in aanmerking te komen voor vergoeding, moet de datum op de kwitantie van de taxi (of ander transportmiddel) liggen tussen de datum op het ontvangstdocument van het Voertuig (ingevuld door het officiële Citroën servicepunt) en de datum op de reparatiefactuur van het Voertuig.

TERUG NAAR HUIS OF REIS VOORTZETTEN



Als door pech of een ongeval het Voertuig niet verreden kan worden op meer dan 100 km van de woonplaats van de Begunstigde, en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal Citroën Assistance de reis van de Begunstigde en diens passagiers naar huis of naar de plaats van bestemming per trein (eerste klas) of per bus comfortklasse) kosteloos verzorgen.
Deze Service wordt verleend als alternatief voor “vervangend vervoer” en niet in combinatie met.

HOTELVERBLIJF



Als door pech of een ongeval het Voertuig niet verreden kan worden op meer dan 100 km van de woonplaats van de Begunstigde en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal voor de Begunstigde en diens passagiers een drie-sterrenhotel geregeld worden. De kosten voor verblijf en ontbijt voor maximaal 4 nachten en € 1.000 en een maximumaantal passagiers dat is toegestaan volgens het registratiedocument van het Voertuig, zijn voor rekening van Citroën Assistance.
Deze Service wordt verleend als alternatief voor “vervangend vervoer” en niet in combinatie met.

OPHALEN GEREPAREERD VOERTUIG



Als door pech of een ongeval het Voertuig niet verreden kan worden op meer dan 100 km van de woonplaats van de Begunstigde en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal de Begunstigde voorzien worden van een treinkaartje (eerste klas) of buskaartje (comfortklasse), om het Voertuig op te halen zodra het gerepareerd is.
Deze Service wordt verleend als alternatief voor “vervangend vervoer”.

INFORMATIEDIENST



Begunstigde kan, op verzoek, informatie ontvangen over de service- en openingstijden van de officiële Citroën servicepunten. De service is iedere dag van het jaar, 24 uur per dag beschikbaar.

VERGOEDING VAN KOSTEN BETAALD DOOR DE BEGUNSTIGDE

Teneinde te worden vergoed voor opgelopen kosten die onder de dekking vallen, via het declaratieformulier dat bereikt kan worden via https://www.anwb.nl/zakelijk/formulieren/declaratie-hulpverlening, dient de Begunstigde de volgende zaken op te sturen: het origineel (geen kopieën) van facturen of equivalente documenten met een beknopte beschrijving van de gebeurtenis, waarop is aangegeven of goedkeuring van Citroën Assistance voor de kosten was verkregen, het referentienummer
van de Citroën Assistance, de voertuiggegevens (Model, kenteken en Voertuig Identificatie Nummer) vermeld op het kentekenbewijs (in het garantie- en diensten boekje) en de persoonlijke gegevens van de ontvanger van de vergoeding, inclusief bankgegevens om de bankoverschrijving tot stand te brengen.
Alle voornoemde documentatie moet naar het adres worden verstuurd dat rechtstreeks worden opgegeven door het Call Center van Citroën Assistance.

UNIVERSEEL RESERVEWIEL

Als onderdeel van de hulpverlening kan Citroën Assistance een tijdelijk reservewiel monteren om de Begunstigde weer snel op weg te helpen. Dit reservewiel is universeel en biedt een tijdelijke oplossing.
Het reservewiel wordt door Citroën Assistance hergebruikt om bij andere pechsituaties weer ingezet te worden. Daarom dient dit reservewiel door de Begunstigde, binnen vijf dagen te worden geretourneerd.
Na het plaatsen van het reservewiel ontvangt de Begunstigde een wiel-tas met een retour adres.
Begunstigde moet – na het laten monteren van een nieuw wiel/band bij het Citroën Servicepunt – deze tas met het universele reservewiel afgeven bij een afgiftepunt van Post NL. Het te volgen proces zal ter plaatse van het incident door Citroën Assistance worden toegelicht.
Citroën Assistance zal vervangingskosten voor het universele reservewiel, ad € 500,- doorberekenen aan de Begunstigde, indien de Begunstigde het universele reservewiel niet binnen de aangegeven vijf dagen retourneert.

VERPLICHTINGEN VAN DE BEGUNSTIGDE

Begunstigde is verplicht:
a. Het Voertuig te onderhouden conform het voorgeschreven onderhoudsschema van de Fabrikant.
b. In geval van een Gebeurtenis zo snel mogelijk contact op te nemen met Citroën Assistance.
c. De aanwijzingen van Citroën Assistance op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die naar het oordeel van Citroën Assistance van belang is voor een goede hulpverlening.
Indien Begunstigde een verplichting uit hoofde van deze voorwaarden niet of niet volledig nakomt en daardoor Citroën Assistance in haar belangen is geschaad, kan Citroën Assistance de uitkering verminderen met de schade die zij daardoor lijdt.

UITSLUITINGEN VAN DE SERVICEVERLENING
De volgende extra uitsluitingen zijn van toepassing, ondanks de voorwaarden en de specifieke uitsluitingen van iedere Service:

1. De Services zijn niet beschikbaar na: races, rally's, snelheids- of duurtests, proefritten, oorlogen, rellen, opstanden,
   politieke demonstraties, plunderingen, stakingen, gebruik voor militaire doeleinden of terroristische aanslagen, schade
   door aardbevingen, uitzonderlijke atmosferische fenomenen, nucleaire overgangsfenomenen of straling veroorzaakt door de kunstmatige acceleratie van atoomdeeltjes, opzettelijke schade, vandalisme of deelname aan criminele activiteiten of misdrijven, enige andere schade veroorzaakt door een aanhangwagen, ladingen of invloeden van buitenaf;
2. Dienstverleners kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor schade veroorzaakt door ingrepen van openbare autoriteiten in het land waar de Services worden geleverd of voortvloeiend uit enige andere onvoorziene, onverwachte situatie;
3. Ambulances, voertuigen gebruikt door openbaarvervoerbedrijven, voertuigen verkocht aan officiële instanties, zoals politie, douane en brandweer of andere specifieke missies voor overheidsdiensten komen alleen in aanmerking voor mobiele werkplaatsen en sleepdiensten; als bij elektrisch aangedreven voertuigen de hoogspanningsaccu volledig leeg is, wordt te werk gegaan zoals is aangegeven in de paragraaf "Andere problemen die assistentie vereisen".
4. Caravans of andere aanhangwagens komen niet in aanmerking voor de Services met dien verstande dat de caravan of aanhanger wordt opgenomen in de Service bij pech aan het Voertuig. Pech aan de caravan of aanhanger zelf valt niet onder Citroën Assistance.
5. Begunstigden die ervoor kiezen geen gebruik te maken van de Services komen niet in aanmerking voor vergoedingen, ook niet in de vorm van enige alternatieve service;
6. Opgelopen kosten die geen verband houden met de gebeurtenis (zoals o.a. voedsel, onderdak, taxi, brandstof, enz.) worden niet vergoed;
7. Geprogrammeerd onderhoud is niet opgenomen in de Services;
8. Voertuigen onder onveilige omstandigheden of onderhouden zonder inachtneming van de voorschriften van de Fabrikant, komen niet in aanmerking voor de Services;
9. Voertuigen zonder of verlopen Citroën Assistance Certificaat, komen niet in aanmerking voor de Services.

UITSLUITINGEN RECHT OP HULPVERLENING
Er is geen recht op hulp als:

1. De Rechthebbende(n) niet heeft/hebben gewacht op de komst van de ANWB of een door de ANWB ingeschakelde hulpverlener, de Rechthebbende(n) onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt;
2. De Rechthebbende(n) een onjuiste locatie heeft/hebben opgegeven van het Voertuig met pech;
3. De Rechthebbende(n) opzettelijk onvolledige of onware opgave heeft/hebben gedaan omtrent de oorzaak, aard of omvang van de schade of gebeurtenis;
4. De Berijder 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 het Voertuig naar behoren te besturen;
5. De Rechthebbende(n) één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen;
6. De Rechthebbende(n), tegenover medewerkers van de ANWB of door de ANWB ingeschakelde hulpverleners, fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld. Eén en ander wordt beoordeeld door het personeel van de ANWB of door de ANWB ingeschakelde hulpverleners;
7. Met het Voertuig personen op een dusdanige wijze worden vervoerd dat de wet wordt overtreden;
8. Met het Voertuig goederen worden vervoerd waardoor de wet wordt overtreden;
9. Het Voertuig door een berijder werd bestuurd zonder rijbevoegdheid;
10. Het Voertuig ten tijde van de gebeurtenis niet was verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid;
11. Het Voertuig pech heeft gekregen op een racebaan, racecircuit of tijdens het oefenen voor of rijden van snelheids-, regelmatigheids-, behendigheids- of bestendigheidswedstrijden;
12. De staat van onderhoud van het Voertuig met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was;
13. Het Voertuig zo zwaar was beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was;
14. Het Voertuig niet voldoet aan de wettelijke eisen;
15. Hulp alleen gegeven kan worden als er regels moeten worden overtreden;
16. De gebeurtenis is ontstaan door of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend ten gevolge van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, muiterij en oproer, kernreacties, natuurrampen of overheidsingrijpen.

TOEPASSELIJK RECHT
Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

KLACHTEN

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van Citroën Assistance kunnen worden voorgelegd aan de Klantenservice van Citroën

Citroën klantenservice

We zijn telefonisch bereikbaar op 0800-2487636 (van maandag tot vrijdag tussen 09.00u en 18.00u). Of start een chat
Maandag t/m vrijdag van 09.00 tot 21.00 uur Zaterdag van 09.00 tot 20.00 uur.