

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

DEFINITIES

Pech in Nederland

Een mechanisch defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan binnen het dekkingsgebied waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren. Als u niet meer kunt rijden door een ongeval, diefstal, een van buiten komend onheil of brand, valt dit niet onder ons begrip pech.

Pech in het buitenland

Een mechanisch defect waardoor u niet meer verder kunt rijden of waardoor verder rijden niet veilig is. Dit mankement is plotseling ontstaan binnen het dekkingsgebied waarvoor u heeft gekozen en u kon niet voorzien dat dit zou gebeuren.

Opel Pechhulp

Het basis pakket van hulp bij pech in Nederland. Het betreft alleen mechanische pech, pech door geen brandstof, verkeerd getankt, autosleutels kwijt/ verloren of in de auto is in dit pakket niet van toepassing. De hulp kan bestaan uit telefonische hulp, sleutelhulp, transporthulp, vervoer van de inzittenden, Vervangend vervoer service en het toezenden van onderdelen.

Plus Europa pakket

Plus Europa pakket is een aanvulling op hulp bij pech in Nederland en in het buitenland. Het betreft alleen pech door eigen toedoen (verkeerde brandstof, geen brandstof, autosleutel gestolen/ verloren, autosleutel in auto). De hulp in Nederland kan bestaan uit telefonische hulp, sleutelhulp, transporthulp, vervoer van de inzittenden, Vervangend vervoer service en Hotel service. De hulp in het buitenland kan bestaan uit telefonische hulp, sleutelhulp, transporthulp, vervoer van de inzittenden en Vervangend vervoer service, repatriëring, het toezenden van onderdelen en Hotel service.

Telefonische hulp

Het verhelpen van de pech door middel van telefonisch advies van de ANWB Alarmcentrale.

Sleutelhulp

Wij proberen indien mogelijk op de plek waar de auto staat de auto door een (nood)reparatie weer aan het rijden te krijgen of zorgen ervoor dat rijden weer verantwoord is.

Transporthulp

Als sleutelhulp geen oplossing biedt, brengen wij uw auto naar de Opel Erkend Reparateur.

Vervoer van de inzittenden

Vervoer van de inzittenden van het voertuig met pech, wanneer transporthulp wordt verleend.

Repatriëring

Terugbrengen van uw auto en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als uw auto niet binnen 48 uur én niet vóór uw terug- of doorreis gerepareerd kan worden nadat u pech bij ons heeft gemeld (op een eiland 4 werkdagen).

Invoeren

Als de kosten voor repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw auto na de pech zullen wij niet repatriëren, maar de auto in overleg met u invoeren in het land waar de pech is ontstaan. Hiermee vervalt de eventuele restwaarde.

Vervangend vervoer service

Het bieden van een vervangende auto of vervangend vervoer vanaf het moment dat wij hebben vastgesteld dat we uw auto niet direct (Nederland) of binnen 48 uur (Europa) weer aan het rijden krijgen.

Toezenden onderdelen

Het bestellen en verzenden van onderdelen naar het buitenland die nodig zijn om weer veilig te kunnen rijden en die ter plekke niet beschikbaar zijn.

Werkdag

Maandag tot en met vrijdag, tenzij de dag valt op een erkende feestdag.

Aanhangwagen

De achter uw voertuig meegenomen toercaravan, bagagewagen, trailer of vouwwagen. De aanhangwagen moet te besturen zijn met een rijbewijs uit de categorie B(-E). In het buitenland geldt dat de aanhangwagen uit Nederland moet zijn meegenomen.

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

Wij/ANWB/Reis- en Rechtshulp

Wij treden op als uitvoerder van diensten en services. Reis- en Rechtshulp N.V. (een 100% dochter van ANWB B.V.) is de verzekeraar.

U

Degene die het Opel Pechhulp Plus Europa pakket afsluit.

Hoe gaat de ANWB met persoonlijke gegevens om?

Ten behoeve van haar dienstverlening legt de ANWB persoonsgegevens vast wanneer diensten en/of producten worden afgenomen of anderszins contact is met de ANWB. De ANWB gebruikt deze gegevens voor de uitvoering van rechten op grond van de uitvoering van (verzekerings)overeenkomsten indien deze met u is gesloten, voor de ontwikkeling van producten en diensten, voor interne analyse en marktonderzoek en om klanten van haar (nieuwe) producten en diensten op de hoogte te houden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Wie kan het Plus Europa pakket afsluiten?

Iedere Opel rijder die de auto in onderhoud heeft bij de Opel reparateur en daarom een Opel Pechhulp dekking krijgt uitgereikt.

Wat doet u als u pech heeft?

U belt, nadat u uzelf in veiligheid heeft gebracht, Opel Pechhulp. Het telefoonnummer in Nederland is 0800 099 12 22 en vanuit het buitenland 0031 70 314 51 17. Wij zijn 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om u weer op weg te helpen. Wij kunnen niet garanderen dat wij uw pech altijd direct kunnen oplossen. Ook als wij u met een noodoplossing helpen, kunnen wij niet garanderen dat daarmee uw probleem is opgelost of dat er geen andere storing of schade optreedt.

Wie heeft recht op hulp?

U kunt gebruikmaken van de hulpverlening als u bestuurder of bijrijder bent van de auto die door de Opel reparateur is voorzien van het Opel Pechhulp dekking met bijbehorend Plus Europa pakket, op het moment van de pech.

Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?

Van de reparateur krijgt u het Opel Pechhulp dekking met vermelding van het Plus Europa pakket.

Welke voertuigen helpen wij?

Wij helpen alleen voertuigen van het merk Opel die bij ons zijn aangemeld door de reparateur en die in bezit zijn van een Opel Pechhulp dekking met Plus Europa pakket.

Hoe helpen wij u?

Onze hulpverlening begint altijd met telefonische hulp door de ANWB Alarmcentrale. Als wij via de telefoon de pech niet kunnen verhelpen vervolgen wij indien mogelijk de hulpverlening met sleutelhulp.

Wat gebeurt er als we uw auto met sleutelhulp niet direct aan het rijden krijgen?

U kunt rekenen op één of meer van de volgende services (wat we er precies onder verstaan leest u vanaf pag. 4):

- Transporthulp
- Repatriëring
- Vervangend vervoer service
- Toezenden onderdelen

Wat zijn de regels en wat is de werkwijze?

- Uw voertuig is APK goedgekeurd en voldoet aan de wettelijke eisen.
- U bent bereid ons zo snel mogelijk te voorzien van de juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat u hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een sleepbedrijf, garage of verhuurbedrijf. Wij kunnen alleen helpen als wij uw auto veilig kunnen bereiken en wij veilig aan uw auto kunnen werken, zonder de regels of de wet te overtreden.

Wanneer heeft u recht op hulp in Nederland en in het buitenland?

U heeft direct na het uitreiken van het dekking met bijbehorend Plus Europa pakket recht op hulp.

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

Wanneer kunt u door u gemaakte kosten declareren?

Wij vergoeden door u gemaakte kosten als deze binnen de Algemene Voorwaarden vallen en als u deze uitgaven in overleg en na toestemming van de ANWB alarmcentrale heeft gemaakt. De kosten voor vervolgreparaties zijn altijd voor uw rekening.

Hoe kunt u door u gemaakte kosten declareren?

Vul binnen 3 maanden na het maken van de kosten het online declaratieformulier in op opel.nl/declareren. Het is ook mogelijk om daar het declaratieformulier te downloaden of op te vragen via de klantenservice van Opel, telefoonnummer: 020-6545751

Wat als u recht heeft op hulp of vergoeding op basis van een andere verzekering?

In dat geval mogen wij die kosten verhalen bij de andere verzekeringsmaatschappij. Schade die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed, vergoeden wij niet.

Wat zijn situaties waarin wij u helaas niet helpen?

Wij helpen u niet als u:

- ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie geeft;
- volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service;
- na ons verzoek uw verplichtingen niet nakomt, bijvoorbeeld als u ons niet betaalt, informatie niet geeft of documenten niet toestuur;
- de pech had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- als de plek niet goed bereikbaar is voor de hulpverlener;
- onze hulp inroept terwijl u de wet overtreedt;
- deelneemt aan wedstrijden of georganiseerde (prestatie)tochten met een snelheidselement of moeilijkheidsgraad;
- op een circuit rijdt;
- in een auto met een handelaarskenteken of ééndagskenteken rijdt;

Of als de pech ontstaan is:

- door opzettelijk handelen of nalaten;
- doordat u zich niet aan de wet of regels hield;
- door aanrijdingsschade;
- bij de import of export van auto's.

In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van:

- schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening, behalve de hieronder expliciet opgenomen situaties waarbij iedere aansprakelijkheid is uitgesloten;
- schade die voortvloeit uit gebreken in onderdelen, voor toezending van niet passende onderdelen;

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade ontstaan in de volgende situaties:

- U heeft een vervangende auto gekregen; dan komt er een overeenkomst tot stand tussen u en het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing.
- 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.
- Uw auto en bagage tijdelijk worden gestald.
- Uw auto en bagage worden gestolen.

Van wanneer tot wanneer loopt uw Plus Europa pakket?

- De looptijd van uw Plus Europa pakket is gelijk aan de looptijd van uw Opel Pechhulp dekking.

Wanneer kunt u het Plus Europa pakket opzeggen?

U kunt uw Plus Europa pakket niet opzeggen, deze loopt automatisch af na het einde van de geldigheidsduur van uw Opel pechhulp dekking of na verlenging.

Wanneer kunnen wij het Plus Europa pakket beëindigen?

- Indien voortdurend van de verzekeringsovereenkomst in redelijkerwijze niet kan worden gevegd
- Indien U ons op onredelijke wijze benadeelt

Kunnen de tarieven en/of de voorwaarden wijzigen?

De tarieven en voorwaarden kunnen tussentijds worden aangepast als gevolg van wijzigingen van wet- of regelgeving. De ANWB en/of Reis- en Rechtshulp kan dit doen met onmiddellijke ingang, op het moment dat de betreffende wet- of regelgeving van kracht wordt; dit kan zonder publicatie.

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

Hoe betaalt u uw Plus Europa pakket?

- U betaalt uw premie jaarlijks vooruit, tegelijk met het verkrijgen van het Opel Pechhulp dekking.
- U betaalt de premie bij de Opel reparateur, gelijktijdig met het betalen van de onderhoudsbeurt.

PLUS EUROPA PAKKET NEDERLAND

Sleutelhulp

Het indien mogelijk ter plekke door een (nood)reparatie proberen uw auto weer aan het rijden te krijgen en/of ervoor zorgen dat rijden weer verantwoord is. Sleutelhulp is ook voor gekoppelde aanhangwagens en kampeerauto's (ongeacht het gewicht). Het betreft hulp die we ter plekke binnen 1 uur kunnen uitvoeren. De kosten van gebruikte onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening. De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening.

Transporthulp

Het vervoeren van uw auto en de inzittenden naar de Opel Erkend reparateur. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. Wij schakelen indien nodig een transportbedrijf in dat uw auto naar de Opel Erkend reparateur transporteert.

We transporteren alleen uw auto en/of aanhangwagen tot een maximaal (samengesteld) belast gewicht van maximaal 3.500 kg als u daarmee onderweg strandt.

Let op! Wij bieden geen transporthulp bij het vastzitten van de auto (in sneeuw, modder etc.). De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening.

Vervoer van inzittenden

Het vervoeren van de inzittenden van het voertuig met pech, in combinatie met transporthulp. Inzittenden (behalve lifters) kunnen met het transport meerijden of met openbaar vervoer 2e klas naar één bestemming in Nederland reizen.

Vervangend vervoer service

Het bieden van vervangend vervoer op het moment dat wij hebben vastgesteld dat wij uw auto niet ter plekke weer aan het rijden krijgen.

Wij kiezen welk vervangend vervoer wordt ingezet:

- een auto gedurende maximaal 4 kalenderdagen
- kosten openbaar vervoer 1e klas of indien de reis langer duurt dan 6 uur, een vliegticket (economy class) van maximaal € 613,- per persoon (voor de met de in uw gezelschap verkerende medepassagiers) vanaf de locatie van het pechincident naar de bestemming.
- een taxi naar een bestemming in Nederland.

De vervangende auto is een personenauto (maximaal categorie C) of, als het noodzakelijk en mogelijk is, een bestelauto. De auto heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is.

Let op! U sluit zelf de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing.

Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, extra kilometers boven 100 per dag en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto. U betaalt zelf de borgsom, waarvoor een creditcard nodig is.

Uitgesloten voor de vervangend vervoer service zijn:

- huurauto's
- lesauto's
- politie voertuigen
- ambulances
- taxi's

Hotelservice bij pech onderweg

Wanneer wij u bij pech 's nachts in Nederland niet meer op uw bestemming of weer thuis kunnen laten komen, zorgen wij voor:

- Het vergoeden van de door u gemaakte kosten als u deze in overleg en na toestemming van ons heeft gedaan voor accommodatie.
- Kosten van hotelaccommodatie in een 3* hotel voor de duur van maximaal 4 dagen, indien het uitgevallen voertuig niet dezelfde dag kan worden gerepareerd en het incident minimaal 80 kilometer van uw woonplaats plaats heeft. De vergoeding geldt voor de bestuurder en de in zijn/ haar gezelschap verkerende passagiers.

Het recht op alternatief vervoer en/of verblijf kan niet worden gecombineerd met de uitgifte van vervangend vervoer.

Uitgesloten voor de Hotelservice bij pech onderweg zijn:

- huurauto's
- lesauto's
- politie voertuigen
- ambulances
- taxi's

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

PLUS EUROPA PAKKET EUROPA

Sleutelhulp

Het indien mogelijk ter plekke door een (nood)reparatie uw auto weer aan het rijden te krijgen of ervoor te zorgen dat rijden weer verantwoord is. De kosten van sleutelhulp door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed. De kosten van onderdelen, brandstof en olie tijdens de sleutelhulp zijn voor uw rekening en u rekent deze direct af.

Niet in alle landen binnen het dekkingsgebied is het mogelijk om langs de weg sleutelhulp te verlenen (bijvoorbeeld in Frankrijk).

U wordt dan voor (vervolg)reparatie afgesleept naar de dichtstbijzijnde garage.

Let op! de kosten voor diagnose en eventuele (vervolg)reparaties in een garage zijn voor uw rekening. Vervolgreparaties geschieden in uw opdracht en komen voor uw rekening en risico.

Transporthulp

Het vervoeren van uw auto en de inzittenden naar de dichtstbijzijnde garage. Wij geven transporthulp als sleutelhulp geen oplossing biedt. De kosten voor deze transporten door een hulpverlener in het betreffende land worden door ons vergoed.

Het transportbedrijf transporteert uw auto naar de dichtstbijzijnde Opel Erkend reparateur of een competente garage.

Let op! De kosten voor eventuele vervolgreparaties zijn voor uw rekening en risico.

Repatriëring

Het terugbrengen van uw auto en bagage vanuit het buitenland naar Nederland als de noodzaak daartoe uit een technische diagnose blijkt. Wij bieden u deze hulp als u door pech niet verder kunt rijden en wij dat niet kunnen laten oplossen binnen 48 uur nadat u pech, ongeval of diefstal bij ons heeft gemeld (op een eiland 4 werkdagen) én niet vóór uw terug- of doorreis gerepareerd kan worden. De hoogte van reparatiekosten is geen reden voor repatriëring.

Wij repatriëren de normale van huis meegenomen reisbagage en kampeeruitrusting. Verder nemen wij de fietsen en surfplanken mee die op een aanhangwagen en/of auto zijn meegenomen. Wij mogen altijd weigeren bagage te repatriëren of deze eerst door politie of douane laten controleren.

De kosten voor een tijdelijke stalling, al dan niet in een garage, vergoeden wij gedurende maximaal 30 dagen.

Als de kosten van repatriëring hoger zijn dan de waarde van uw auto na de pech, repatriëren wij niet. In overleg met u voeren wij de auto, in het land waar deze zich bevindt, in. Eventuele restwaarde komt hiermee te vervallen. Indien u toch wenst dat de auto gerepareerd wordt, zijn de kosten voor uw eigen rekening.

Let op! Bij repatriëring vervoeren wij geen kostbaarheden, verhuisgoederen, handelswaar en waren die kunnen bederven. Wij bieden geen repatriëring bij vastzitten van de auto (in sneeuw, modder etc.).

Toezenden van onderdelen

Het bestellen en verzenden van de onderdelen die nodig zijn om weer veilig te kunnen rijden en die ter plekke niet beschikbaar zijn. Dit gebeurt na een technische diagnose van de garage. De garage geeft aan wat er aan uw auto mankeert en welke onderdelen besteld moeten worden voor reparatie. De kosten van de diagnose en onderdelen vergoeden wij niet. Verder vergoeden wij de kosten van verzending en de gemaakte kosten tot € 200,- om onderdelen op te halen van een vliegveld, haven of station.

Waar kunt u op deze service rekenen?

Ons dekkingsgebied Europa bestaat uit de volgende landen.

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, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Turkije tot de Bosporus, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland

Let op! U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Vervangend vervoer service

Het bieden van vervangend vervoer op het moment dat wij hebben vastgesteld dat wij uw auto niet ter plekke weer aan het rijden krijgen.

Wij kiezen welk vervangend vervoer wordt ingezet:

- een auto gedurende maximaal 5 werkdagen
- kosten openbaar vervoer 1e klas of indien de reis langer duurt dan 6 uur, een vliegticket (economy class) van maximaal € 613,- per persoon (voor de met de in uw gezelschap verkerende medepassagiers) vanaf de locatie van het pechincident naar de bestemming.

ALGEMENE VOORWAARDEN OPEL PECHHULP PLUS EUROPA PAKKET

- een taxi naar een bestemming in Nederland.

De vervangende auto is een personenauto (maximaal categorie C) of, als het noodzakelijk en mogelijk is, een bestelauto. De auto heeft alleen een trekhaak en/of automatische versnellingsbak als dat noodzakelijk en mogelijk is.

Let op! U sluit zelf de overeenkomst met het verhuurbedrijf en de voorwaarden die het verhuurbedrijf stelt zijn voor u van toepassing. Wij vergoeden geen brandstofkosten, afkoop eigen risico, extra kilometers boven 100 per dag en alle overige kosten die u normaal ook zou maken bij een huurauto.

Als u met uw vervangend vervoer buiten het dekkingsgebied komt, zijn de kosten van het vervangend vervoer voor u. U betaalt zelf de borgsom, waarvoor een creditcard nodig is.

De Vervangend vervoer service geldt niet voor landen buiten het dekkingsgebied.

Uitgesloten voor de vervangend vervoer service zijn:

- huurauto's
- lesauto's
- politie voertuigen
- ambulances
- taxi's

Hotelservice bij pech onderweg

Wanneer wij u bij pech 's nachts in Europa niet meer op uw bestemming of weer thuis kunnen laten komen, zorgen wij voor:

- Het vergoeden van de door u gemaakte kosten als u deze in overleg en na toestemming van ons heeft gedaan voor accommodatie.
- Kosten van hotelaccommodatie in een 3* hotel voor de duur van maximaal 4 dagen, indien het uitgevallen voertuig niet dezelfde dag kan worden gerepareerd en het incident minimaal 80 kilometer van uw woonplaats plaats heeft. De vergoeding geldt voor de bestuurder en de in zijn/ haar gezelschap verkerende passagiers.

Onze statutaire en bedrijfsgegevens

ANWB B.V. (uitvoerder pechhulpverlening)

Statutair gevestigd:

Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag

Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

ANWB is een wettelijk gedeponeerd merk.

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27157000

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Bemiddelaar in schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12013649

Kifidnummer: 300.009361

Reis- en Rechtshulp N.V. (verzekeraar)

Statutair gevestigd:

Wassenaarseweg 220, 2596 EC Den Haag

Postbus 93200, 2509 BA Den Haag

Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 27110640

Autoriteit Financiële Markten (AFM): Aanbieder van schadeverzekeringen

Vergunningnummer: 12000578

Kifidnummer: 200.000197

Hoe kunt u een klacht indienen over de behandeling van uw hulpverlening?

Stuur uw klacht, onder vermelding van uw kenteken en de datum van stranding per email naar klachtenzakelijkemarkt@anwb.nl of per post naar:

ANWB Team Klacht

Antwoordnummer 10

2509 XA Den Haag

Lossen wij uw klacht niet naar wens op, dan kunt u deze voorleggen aan de bevoegde rechter of bij: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening/Kifid, 070 333 8999 of kifid.nl.

Welk recht is van toepassing op deze voorwaarden?

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.