

## **BOSCH MOBILITY PROGRAMME**

### **ALGEMENE VOORWAARDEN**

De dienstverlening wordt geleverd door Europ Assistance (Nederland) B.V. , gevestigd Kroonpark 14 te Arnhem.

#### **Artikel 1: BEGRIPPEN**

##### **Rechthebbend voertuig**

Elk voertuig van minder dan 3.5T (Maximum Toegelaten Gewicht) dat bij een Bosch Car Service Autobedrijf gekocht werd of er aan een groot onderhoud onderworpen werd, voor zover het ingeschreven is in Nederland, evenals de aanhangwagen voor bagage (max. 750kg), camper of caravan (max. 3.5T) mits gekoppeld of met dit voertuig meegevoerd op reis.

De hulpverlening voor de aanhangwagen, camper of caravan is uitsluitend van toepassing op voorwaarde dat het rechthebbende voertuig zelf geïmmobiliseerd is. (zie artikel 5.8)

##### **Groot onderhoud**

De bepaling van het begrip “groot onderhoud” is verschillend van merk tot merk en aldus afhankelijk van de onderhoudsschema's die door de constructeur voorgeschreven worden voor het rechthebbende voertuig.

##### **Rechthebbende periode**

Met 'rechthebbende periode' wordt bedoeld de duur van de mobiliteitsgarantie die door het Bosch Car Service Autobedrijf aan de begunstigde werd aangeboden. Deze periode bedraagt 12 maanden te rekenen vanaf de aankoop van het voertuig of de datum waarop het groot onderhoud uitgevoerd werd.

Wanneer de begunstigten (personen en voertuig) meer dan 3 opeenvolgende maanden in het buitenland op reis zijn onder de bescherming van de mobiliteitsgarantie, zijn de gebeurtenissen die in aanmerking komen voor de dienstverlening uitsluitend deze die zich voordoen binnen de eerste drie maanden van hun verblijf.

##### **Begunstigde**

Met 'begunstigde' wordt bedoeld elke eigenaar van een rechthebbend voertuig zoals hierboven omschreven, evenals de passagiers van het voertuig - met uitzondering van lifters – en hun huisdieren (uitsluitend katten en honden).

De bestuurder en de passagiers dienen in Nederland woonachtig te zijn of er tijdelijk te verblijven. Zij worden hierna de inzittenden genoemd.

## **Pech en schade**

Met 'pech' wordt bedoeld elk mechanisch defect van het voertuig afkomstig van een onregelmatigheid in de montage of een defect van een onderdeel, dat het normale gebruik van het voertuig onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft.

Met 'schade' wordt bedoeld elk van buiten komend onheil dat het normale gebruik van het voertuig onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft.

## **Self inflicted**

De volgende omstandigheden worden limitatief als *self inflicted* beschouwd en derhalve gelijkgesteld met pech:

- Het verlies (of diefstal) van sleutels of het achterlaten van de sleutels in een gesloten voertuig;
- Het brandstofftekort; het tanken van de verkeerde brandstof; bevroren brandstof;
- Een lekke band (met uitzondering van vandalisme);

## **Immobilisatie**

Het rechthebbende voertuig wordt als geïmmobiliseerd beschouwd als de gebeurtenis tot onmiddellijk gevolg heeft dat het voertuig niet meer kan rijden of ongeschikt is voor het verkeer overeenkomstig het verkeersreglement.

## **Vervangend vervoer**

Voor zover lokaal mogelijk wordt een voertuig ter beschikking gesteld uit dezelfde categorie als het rechthebbende voertuig, maar maximaal uit de categorie B van de verhuurder. De taxikosten die u gemaakt heeft om de huurauto op te halen of terug te brengen komen voor vergoeding in aanmerking.

U bent verplicht zich te houden aan de algemene voorwaarden van de verhuurder zodra het voertuig aan u wordt overhandigd. De kosten voor gebruik van dit voertuig na de rechthebbende periode, eventuele bekeuringen, de kosten voor de brandstof, de tolkosten, de prijs van bijkomende verzekeringen en de vrijstelling van de verzekering voor schade toegebracht aan het voertuig blijven voor uw eigen rekening.

## **Terugbetaling van kosten**

Wanneer wij u toestemming geven om zelf de kosten voor de hulpverlening voor te schieten, worden deze kosten terugbetaald tot maximaal het bedrag dat wij zelf zouden hebben betaald indien wij zelf de dienst hadden geleverd.

Bedragen van minder dan 20 EUR worden niet terugbetaald, behalve als zij op ons verzoek door u werden voldaan.

## **Betekenis van de afkortingen B/E, E, B.**

Voor toepassing van de rechthebbendheid hebben deze afkortingen de volgende betekenis:

**B/E:** De prestaties met deze afkortingen zijn van toepassing voor de gebeurtenissen die plaatsvinden in Nederland of in het buitenland, in een in het contract als rechthebbend genoemd land.

**B:** De prestaties met deze afkorting zijn uitsluitend van toepassing voor de gebeurtenissen die plaatsvinden in Nederland, het land waar het voertuig ingeschreven is .

**E:** De prestaties met deze afkorting zijn uitsluitend van toepassing voor de gebeurtenissen die plaatsvinden in het buitenland, in een in het contract als rechthebbend genoemd land.

## **Artikel 2: GEOGRAFISCHE UITGESTREKTHEID**

De diensten worden geleverd in de volgende landen:

Andorra, Balearen, België, Bosnië Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk (behalve de overzeese gebieden), Gibraltar, Griekenland en haar eilanden, Hongarije, Ierland, Italië en haar eilanden, Joegoslavië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (behalve de Azoren en Madeira), Roemenië, Russische Federatie (Europese gedeelte), San Marino, Slowakije, Slovenië, Spanje (behalve Canarische Eilanden, Ceuta en Mellilla), Tsjechisch Republiek, Turkije (Europese gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

## **Artikel 3: VOORWAARDEN VAN DIENSTVERLENING**

De hulpverlening gebeurt onmiddellijk na elk verzoek tot hulp dat aanleiding geeft tot hulpverlening, behalve in geval van overmacht.

Elk verzoek tot hulp dient te gebeuren bij het Bosch Mobility Programme, mits het gestrande voertuig onderwerp is van een mobiliteitsgarantie aangeboden door het Bosch Car Service Autobedrijf.

Europ Assistance is 24 per dag, 7 dagen in de week bereikbaar.

Bij elke oproep van een begunstigde zal Bosch Mobility Programme nagaan of aan de gestelde voorwaarden is voldaan en worden aan begunstigde inlichtingen gevraagd om de hulpverlening te kunnen starten.

In geval van stranding wordt door de berger ter plaatse nagegaan in hoeverre het voertuig door middel van reparatie opnieuw mobiel kan worden gemaakt. Wanneer het voertuig niet ter plekke kan worden gerepareerd en indien het voertuig technisch niet verder kan worden gebruikt of indien het niet meer aan de wettelijke- of veiligheidsvoorschriften beantwoordt zal de berger onmiddellijk overgaan tot het transporteren van het desbetreffende voertuig.

## **Artikel 4: INHOUD VAN DE DIENSTVERLENING**

De overeengekomen dienstverlening is van toepassing wanneer het voertuig en de passagiers tijdens een verplaatsing op de openbare weg gestrand zijn tengevolge van een defect aan het voertuig.

De overeengekomen dienstverlening is eveneens van toepassing in de eigen woonplaats.

Wij nemen de kosten ten laste voor de telefoon, telegram, telefax en e-mail, die u in het buitenland heeft gemaakt om ons te bereiken (eerste oproep en deze waarom wij u uitdrukkelijk vragen), op voorwaarde dat uw eerste oproep gevolgd wordt door een hulpverlening zoals door het contract overeen gekomen.

De reistickets die wij dekken zijn, naargelang onze keuze en de beschikbaarheid van het ogenblik, 1e klasse treinkaartjes of vliegtuigbiljetten in economy class of chartervluchten.

Onze prestaties mogen in geen geval financieel winstgevend zijn voor u. Ze zijn bestemd om u, binnen de beperkingen van de overeenkomst, te helpen bij onvoorziene gebeurtenissen.

Kosten die u ook zou hebben betaald indien de stranding niet had plaatsgevonden, zoals tolkosten en brandstofkosten, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Tevens behouden wij ons in dit kader het recht voor niet gebruikte reistickets op te vragen en de kosten ervan terug te vragen.

Eventuele reparaties die worden uitgevoerd gebeuren met uw goedkeuring en onder uw controle. Voor de kosten van de reparatie en eventuele onderdelen raden wij u aan voorafgaand een prijsopgave op te vragen.

Alleen de dienstverlener is verantwoordelijk voor de uitgevoerde (nood)reparaties.

## **Artikel 5: RECHTEN**

### **5.1. Pechhulp (B/E)**

Wij regelen en betalen het ter plaatse sturen van een berger die alles in het werk stelt om het gestrande voertuig ter plaatse te repareren.

Indien de hulpverlening niet door ons is geregeld, betalen wij de kosten ervan terug tot een bedrag van maximaal €200 alles inclusief mits door ons vooraf hier toestemming voor is verleend.

### **5.2. Ongevalshulp (B)**

In geval van een niet-rijdbare schade aan het rechthebbende voertuig brengen wij het voertuig, in overleg met u, naar het dichtstbijgelegen Bosch Car Service Autobedrijf.

Indien reparatie niet dezelfde dag mogelijk is stellen wij gedurende 2 dagen vervangend vervoer beschikbaar.

### **5.3. Transport van het voertuig (B/E)**

#### **In Nederland**

Indien noodzakelijk regelen en betalen wij het transporteren van het in Nederland gestrande voertuig naar het dichtstbijgelegen Bosch Car Service Autobedrijf, of indien er zich binnen een straal van 30 km geen bevindt, naar een andere gelijkwaardige garage.

Indien het voertuig niet op de dag van de melding kan worden hersteld, mag het voertuig op uitdrukkelijk verzoek van de begunstigde naar zijn gebruikelijke Bosch Car Service Autobedrijf worden getransporteerd.

Wij regelen en betalen het vervoer van de gestrande begunstigten naar de plaats waar het voertuig is heengebracht of naar de eigen woonplaats.

Indien de hulpverlening niet door ons is geregeld, betalen wij de kosten ervan terug tot een bedrag van maximaal €200 alles inclusief, mits door ons vooraf toestemming hiervoor is verleend.

#### **In het buitenland**

Indien noodzakelijk regelen en betalen wij het transporteren van het in het buitenland gestrande voertuig naar het dichtstbijgelegen Bosch Car Service Autobedrijf, of indien er zich binnen een straal van 50 km geen bevindt, naar een andere gelijkwaardige garage.

Wij brengen de gestrande begunstigten op onze kosten naar de garage waarheen het voertuig gebracht is.

Indien de hulpverlening niet door ons is geregeld, betalen wij de kosten ervan terug tot een bedrag van maximaal €200 alles inclusief, mits door ons vooraf hier toestemming voor is verleend.

### **5.4. Verzenden van onderdelen (E)**

Wij bestellen en versturen op onze kosten de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie van het gestrande voertuig, wanneer ze lokaal niet beschikbaar zijn. Wij schieten de kosten van de onderdelen voor. U dient ons dit bedrag terug te betalen binnen 3 weken na onze aanvraag tot betaling op basis van de prijs (belastingen inbegrepen) die voor particulieren geldt in het land waar wij ze hebben gekocht.

Indien de prijs van de onderdelen meer dan € 500 bedraagt, zal Bosch Mobility Programme vragen om haar vooraf het overeenkomstige bedrag in € te overhandigen.

Het niet beschikbaar zijn van de onderdelen in Nederland en het stopzetten van de fabricage ervan vormen een geval van overmacht dat het nakomen van deze verbintenis kan vertragen of onmogelijk maken.

### **5.5.Overnachting en vervoer van de begunstigen in afwachting van de reparatie (E)**

Wanneer u ter plaatse op de reparatie van het voertuig wacht en deze niet meer dezelfde dag gereed zal zijn, dragen wij bij in ofwel de hotelkosten tot maximaal €100 per begunstigde per nacht voor maximaal 2 nachten, ofwel in de kosten voor een vervangende auto categorie B voor een periode van maximaal 2 dagen.

Onder “hotelkosten” wordt verstaan de kosten van de kamer en het ontbijt, voor maximaal de hierboven vermelde bedragen en met uitsluiting van alle overige kosten.

Om voor vergoeding in aanmerking te komen dient u de originele facturen aan ons toe te zenden.

### **5.6.Repatriëring van het voertuig (E)**

Als het rechthebbende voertuig in het buitenland gestrand is en ter plaatse niet binnen 2 werkdagen na stranding kan worden gerepareerd heeft u recht op één van de volgende diensten:

- Ofwel repatriëren wij op onze kosten het voertuig naar het door u aangewezen Bosch Car Service Autobedrijf in uw woonplaats in Nederland. Indien het onmogelijk is het voertuig in de betreffende garage achter te laten, kiezen wij een andere garage in de buurt.
- Ofwel verkiest u het voertuig ter plaatse te laten repareren zonder hierop te wachten: dan stellen wij een vervoerbewijs ter beschikking om het voertuig na reparatie zelf te gaan ophalen. Indien nodig betalen wij een hotel voor één nacht ten bedrage van maximaal € 100. Onder “hotelkosten” wordt verstaan de kosten van de kamer en het ontbijt, voor maximaal het hierboven vermelde bedrag en met uitsluiting van alle overige kosten.

### **5.7.Repatriëring van de inzittenden (E)**

Indien u gebruik maakt van één van de in 5.6. genoemde diensten, repatriëren wij de inzittenden volgens de hierna volgende mogelijkheden:

Ofwel u wilt meteen naar Nederland terugkeren: dan regelen en betalen wij uw terugkeer naar huis vanaf de plaats waar u zich bevindt in het land waar uw voertuig is gestrand.

Ofwel u wilt uw oorspronkelijke reis voortzetten en nadien naar huis terugkeren: Voor de voortzetting van de reis dragen wij bij in de vervoerskosten van alle inzittenden tot maximaal € 125.

Voor de terugkeer naar uw woonplaats regelen en betalen wij uw terugkeer naar huis vanaf de plaats waar u zich bevindt in het land waar uw voertuig is gestrand.

### **5.8. Vervoer/Repatriëring van de huisdieren en bagage (B/E)**

Wanneer wij zelf voor uw terugreis naar de woonplaats instaan ten gevolgen van stranding van uw voertuig regelen en betalen wij het vervoer van uw huisdieren (honden en katten). Wij betalen eveneens het vervoer van de bagage die u zelf

verzendt, onder waarborg van een transportbrief die u door een professionele expediteur wordt bezorgd. Wanneer u bagage in het door ons te repatriëren voertuig achterlaat, wordt het vervoer ervan op uw eigen risico uitgevoerd.

#### **5.9. Hulpverlening voor de aanhangwagen ( B/E)**

Voor de aanhangwagen (caravan, camper of aanhangwagen voor de bagage), die tijdens de reis door het rechthebbende voertuig wordt getrokken, passen wij naargelang de omstandigheden de volgende regels toe:

Wij transporteren, vervoeren of repatriëren uw aanhangwagen in alle gevallen waarin wij het rechthebbende voertuig moeten vervoeren of repatriëren.

Wij handelen op dezelfde wijze wanneer u beslist het wrak van het voertuig ter plaatse achter te laten.

In het geval van stranding van de aanhangwagen zelf bestaat er geen dekking op grond van het Bosch Mobility Programme.

#### **5.10. Stallingskosten (B/E)**

Wanneer wij het gestrande voertuig vervoeren of repatriëren, betalen wij de stallingskosten vanaf de dag van het verzoek tot vervoer tot de dag waarop het door onze transporteur wordt opgehaald, dit tot een maximum van 10 dagen.

#### **5.11. Vervangend vervoer (B/E)**

##### **In Nederland**

Indien het gestrande voertuig, na aankomst van de berger, langer dan 2 uren geïmmobiliseerd is, wordt een vervangende auto categorie B ter beschikking gesteld. Dit voor de duur van de reparatie en met een maximum van 2 werkdagen. Indien deze twee werkdagen worden onderbroken door, starten op of eindigen in een weekend wordt de maximale periode van 2 dagen overeenkomstig verlengd. Deze regeling geldt ook voor officiële feestdagen.

##### **In het buitenland**

Indien het voertuig gerepatriëerd dient te worden (zie artikel 5.6) kan, naar het oordeel van Bosch Mobility Programme, een vervangende auto categorie B ter beschikking worden gesteld ter vervanging van de prestaties vermeld in de artikels 5.7 en 5.8. Dit voor een maximale duur van 72 uur. Indien deze 72 uur worden onderbroken door, starten op of eindigen in een weekend of een feestdag wordt de maximale periode van 72 uur overeenkomstig verlengd. Deze regeling geldt ook voor officiële feestdagen.

## **5.12. Juridische hulp(B/E)**

Indien u onverhoopt buiten uw schuld bij een verkeersongeval betrokken raakt en daardoor letsel- en/of materiële schade lijdt, bieden wij u juridische bijstand.

Als het ongeval in Nederland heeft plaatsgevonden is deze juridische dienstverlening voor u volledig kosteloos, voorzover u als natuurlijke persoon recht heeft op het Bosch Mobility Programme.

Voor de juridische dienstverlening bij verkeersongevallen in het buitenland wordt 15% van het verhaalde schadebedrag in rekening gebracht. Is de schade in deze buitenlandse kwesties niet verhaalbaar, dan wordt u niets in rekening gebracht.

## **Artikel 6: UITSLUITINGEN**

Uitgesloten van de dekking van het Bosch Mobility Programme zijn:

- Tweedehandsvoertuigen waarvan de waarde, bij het instappen in het Bosch Mobility Programme na hun 8<sup>e</sup> levensjaar, lager ligt dan € 5.000.
- Voertuigen die deelnemen aan of als assistentiewagen meerijden in om het even welke vorm van gemotoriseerde competitie (race, rally, ....) evenals voertuigen die tegen betaling worden gebruikt (taxi's, e.d.).
- Gebeurtenissen die het gevolg zijn van opzet of gebruik van alcoholhoudende dranken of andere bedwelmende of opwekkende middelen.
- Immobilisatie van het voertuig voor onderhoudswerkzaamheden.
- Herhaalde defecten als gevolg van het niet herstellen van het voertuig (bijvoorbeeld defecte accu) na een eerste optreden van ons. Indien een begunstigde drie keer binnen de twaalf maanden mobiliteitsdekking een beroep heeft gedaan op het Bosch Mobility Programme, heeft Europ Assistance het recht om in overleg met het betrokken Bosch Car Service Autobedrijf, de dekking te laten vervallen.
- Douanerechten.
- De prijs van onderdelen, onderhoudskosten van het voertuig, reparatiekosten van welke aard ook.
- Brandstof-, smeer- en tolkosten.
- Diagnosekosten door de garagehouder en de kosten voor demontage.
- Medische transporten/repatriëringen en medische kosten in het algemeen.
- Kosten voor maaltijden en dranken.
- Alle niet uitdrukkelijk in de overeenkomst vermelde kosten.

## **Artikel 7: UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN**

Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor vertragingen, nalatigheden of belemmeringen in de hulpverlening indien ze ons niet toegeschreven kunnen worden of wanneer ze het gevolg zijn van een geval van overmacht.

## **Artikel 8: RECHTSSYSTEEM**

### **8.1 Schulderkenning**

U verbindt zich ertoe ons binnen een maand de kosten terug te betalen voor de prestaties die niet gedekt worden door de overeenkomst en die wij u toegezegd hebben als voorschot.

### **8.2 Verjaring**

Alle handelingen die uit onderhavige overeenkomst voortvloeien, verjaren 3 jaar na de gebeurtenis die er aanleiding toe gaf.

### **8.3 Rechtsmacht**

Alle geschillen over onderhavige overeenkomst worden uitsluitend door de bevoegde Belgische rechtbanken beslecht.

### **8.4 Instemmingsclausule**

De begunstigde, die zowel uit eigen naam als uit naam en voor rekening van de overige begunstigten van het contract optreedt, geeft toestemming aan Europ Assistance om gevoelige informatie te behandelen over zijn persoon of over deze van de begunstigten, voor zover dit nodig is voor de opvolging van volgende zaken: het beheer van de hulpverlening, het beheer van de kosten en van de afrekening van de hulpverlening en het beheer van eventuele geschillen.