

# OPEL ASSISTANCE PLUS



## ALGEMENE VOORWAARDEN



Wir leben Autos.

## 1 Wanneer geldt de mobiliteitsgarantie

1.1 De mobiliteitsgarantie is van toepassing op Opel auto's mits;

- deze is voorzien van een reguliere permanent gele Nederlandse kentekenplaat;
- voldaan is aan de Nederlandse wettelijke en jaarlijkse keuringseisen;
- de auto is geregistreerd bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW);
- de auto minimaal is verzekerd tegen Wettelijke Aansprakelijkheid of daar formeel van is vrijgesteld.

1.2 De mobiliteitsgarantie is van toepassing indien u in het bezit bent van een geldig Opel Assistance Plus Certificaat, u deze ter plekke kunt overleggen en de gebeurtenis plaatsvindt binnen de geldigheidstermijn zoals daarop vermeld.

1.3 De mobiliteitsgarantie is van toepassing indien de onderhoudsbeurt en de daaruit voortvloeiende reparaties zijn uitgevoerd volgens de richtlijnen van Opel.

1.4 De mobiliteitsgarantie is van toepassing indien u in geval van pech direct contact opneemt met ons callcenter op 0800-1410. Voor Ampera neemt u contact op met de Ampera hotline op 0800-0205915. Onder pech wordt een plotseling onvoorzien elektronisch of mechanisch voorval aan de auto verstaan, waardoor deze haar mobiliteit verliest. Er is sprake van immobiliteit indien de auto afgesleept dient te worden.

## 2 Wat biedt de mobiliteitsgarantie

2.1 Herstelling van de mobiliteit op de plaats van de pech. Als u als gevolg van een gedekt technisch defect uw reis niet kunt vervolgen, dient u direct contact op te nemen met het callcenter, dat bemiddelt bij de hulpverlening. Indien mogelijk wordt de mobiliteit van uw personenauto (voorlopig) hersteld. In geval van ruitbreuk of niet-rijdbare schade als gevolg van een ongeval zal ter plaatse een noodreparatie uitgevoerd worden of een specialist/berger worden ingeschakeld (via de alarmcentrale van de autoverzekeraar).

## 2.2 Transporteren: sleephulp

Het bergen of vervoeren van de personenauto naar een Opel Erkend Repareur naar keuze (in het buitenland naar de dichtstbijzijnde Opel Erkend Repareur) van de bestuurder, indien de personenauto door de hulpverlener niet rijklaar kan worden gemaakt. De sleephulp geldt voor de personenauto inclusief de eventueel hieraan gekoppelde aanhanger, indien de trekkende personenauto is uitgevallen. De kosten voor berging van de beschadigde personenauto worden waar mogelijk verhaald op de verzekeraar (autoverzekering).

De inzittenden zullen met de sleepdienst mee kunnen reizen dan wel per openbaar vervoer verder kunnen reizen. Indien transport op bovengenoemde wijze niet mogelijk is, zal vervoer per taxi worden aangeboden naar één bestemming in Nederland. Schade, ontstaan tijdens het slepen, dient rechtstreeks te worden geregeld met het betrokken sleep- of bergingsbedrijf, dat de Algemene Bergings- en Vervoerscondities voor gestrande voertuigen hanteert.

## 2.3 Vervangend vervoer

Indien uw personenauto binnen Nederland of binnen het dekkingsgebied Europa, als omschreven in deze Voorwaarden, uitvalt, waardoor uw personenauto niet meer (verantwoord) kan worden gereden en deze niet binnen twee uur rijklaar te maken is, bemiddelt het callcenter in het kader van vervangend vervoer. Het recht op vervangend vervoer is uitgesloten indien de uitgevallen personenauto behoort tot de volgende categorieën: huurauto's, lesauto's, politie voertuigen, ambulances en taxi's.

Bij het in overleg met het callcenter gebruikmaken van een ander dan het uitgevallen voertuig, bent u verplicht:

- het vervangende vervoermiddel volgens de normaal geldende regels te gebruiken en te onderhouden;
- de aan het vervoermiddel ontstane schade zo volledig en zo spoedig mogelijk aan de verhuurder of diens verzekeraar te melden;

- het vervoermiddel op de afgesproken plaats en tijd in te leveren (in ieder geval binnen 24 uur na terugkomst in het land van vestiging), in dezelfde toestand als waarin het werd ontvangen;
- zich te houden aan de Algemene voorwaarden en bepalingen van het huurcontract van het verhuurbedrijf dat het vervoermiddel aan hem ter beschikking stelt;
- aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs;
- door middel van een credit card of bankpas garant te staan voor kosten die niet onder de dekking van Opel Assistance Plus vallen.

## 2.4 Vergoeding

De hulpverlener vergoedt onder bovengenoemde voorwaarden:

- De zuivere huurkosten gedurende de reparatieduur voor maximaal 4 kalenderdagen bij mechanische schade of 2 kalenderdagen bij herstel na een ongeval (exclusief bijkomende kosten voor brandstof e.d.)
- De noodzakelijke reiskosten per openbaar vervoer tweede klasse naar het ophaal en wegbrengpunt van het vervangende vervoermiddel.

De verhuur geschiedt te allen tijde op basis van de afgifte-/verhuurvoorwaarden van de desbetreffende maatschappij. De hulpverlener kan deze maatschappij(en) niet verplichten een huurauto te leveren. De hulpverlener is dan ook niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade welke het gevolg is van een weigering van afgifte van een huurauto door de ingeschakelde maatschappij.

## 2.5 Overige services

In het kader van Opel Assistance Plus heeft u recht op de volgende vergoedingen:

- Kosten van een eerste klas treinreis vanaf de locatie van het incident naar uw bestemming. Indien de treinreis langer dan 6 uur duurt, kunt u (met de in uw gezelschap verkerende medepassagiers) aanspraak maken op de vergoeding van een vliegticket (economy class) met een maximum van €613,- per persoon;
- Kosten van een eerste klas treinreis of vergoeding van een vliegticket (economy class) met een

maximum van €613,- voor één persoon, indien hij/zij het gerepareerde voertuig dient op te halen.

- 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, tenzij medewerkers van de hulpverleningsinstantie anders beslissen.

Het recht op bovengenoemde services is uitgesloten indien het uitgevallen voertuig behoort tot de volgende categorieën: huurauto's, lesauto's, politie voertuigen, ambulances en taxi's.

## 3 Uitsluitingen: Wanneer geldt de mobiliteitsgarantie niet

U heeft geen recht op hulpverlening binnen Opel Assistance Plus indien:

- u niet ter plekke het originele Opel Assistance Plus Certificaat kunt overleggen;
- u niet heeft gewacht op de komst van de hulpverlener of een door de hulpverlener ingeschakelde andere hulpverlenende partij, u onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt;
- u een onjuiste locatie heeft opgegeven van het voertuig met pech;
- u opzettelijk onvolledige of onware opgave heeft 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 het voertuig naar behoren te besturen;
- de bestuurder één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen;

- de bestuurder, tegenover medewerkers van de hulpverlener of door de hulpverlener 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 hulpverleningsinstantie of door de hulpverleningsinstantie ingeschakelde hulpverleners;
- met het voertuig personen op een dusdanige wijze worden vervoerd dat de wet wordt overtreden;
- met het voertuig goederen worden vervoerd waardoor de wet wordt overtreden;
- het voertuig door een gemachtigde bestuurder werd bestuurd zonder rijbevoegdheid;
- het voertuig ten tijde van de gebeurtenis niet was verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid;
- het voertuig pech heeft gekregen op een racebaan, racecircuit of tijdens het oefenen voor of rijden van snelheids-, regelmatigheids-, behendigheds- of bestendighedswedstrijden;
- de staat van onderhoud van het voertuig met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was;
- het voertuig zo zwaar was beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was;
- voor het voertuig geen APK-bewijs is afgegeven terwijl dit wettelijk gezien wel is vereist;
- het voertuig niet voldoet aan de wettelijke eisen;
- hulp alleen gegeven kan worden als er regels moeten worden overtreden;
- de gebeurtenis is ontstaan door of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend tengevolge van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer, kernreacties of natuurrampen.

#### **4 Waar is Opel Assistance Plus geldig**

Opel Assistance Plus is geldig in Nederland en tot een maximum van 60 dagen aaneengesloten buiten Nederland doch binnen Europa in de landen zoals vermeld op uw groene kaart, exclusief het niet-Europese deel van Turkije.

#### **5 Begin en einde van de mobiliteitsgarantie van Opel Assistance Plus**

5.1 Het recht op hulpverlening geldt voor voertuigen die door Opel Nederland B.V. bij de hulpverleningsinstantie zijn aangemeld.

Opel Assistance Plus vangt aan bij overdracht van uw auto na een door de Opel Erkend Reparateur uitgevoerde onderhoudsbeurt. De garantieperiode geldt tot het voorgeschreven volgende onderhoud of maximaal 1 jaar na afgiftedatum.

5.2 Het recht op hulpverlening vervalt indien het voertuig niet is onderhouden bij een Opel Erkend Reparateur en/of niet erkende onderdelen zijn gebruikt. Afmelding, tijdelijke stillegging en houden en bezitwisseling hebben geen invloed op de geldigheid van de mobiliteitsgarantie.

#### **6 Verhalen van gemaakte kosten/uitgekeerde bedragen**

Kosten/uitkeringen welke gemaakt en/of worden betaald op basis van onvolledige of onwaarachtige informatie van de berijder en/of houder van het Opel Assistance Plus Certificaat worden op genoemde partij verhaald.

#### **7 Klachtenbehandeling**

Klachten over Opel Assistance Plus kunnen worden voorgelegd aan Opel Nederland B.V. afdeling Klantenservice, Postbus 8770 - 4820 BB Breda.