



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE BIJ ONDERHOUD

EUR-PREMIUM

Auto's die voor deze service in aanmerking komen:

Auto's van het merk Citroën die afgeleverd zijn in Nederland en waarvan het periodieke onderhoud uiterlijk 12 maanden* vóór de datum waarop het incident zich voordoet door het Nederlandse netwerk van Citroën Erkend Reparateurs is uitgevoerd, ongeacht de leeftijd van de auto. De services zijn beschikbaar voor elke gebruiker van de auto, ongeacht of hij ten tijde van het incident de eerste eigenaar is of niet.

*Deze service is geldig vanaf de datum van het periodieke onderhoud van uw Citroën tot aan het volgende voorgeschreven periodieke onderhoud met een maximum van 12 maanden.

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.

Gedekte incidenten:

Gedekt zijn storingen aan mechanische, elektrische of elektronische componenten, ongevallen, lekke banden, verlies van sleutels, in de auto ingesloten sleutels, het tanken van een verkeerde brandstof, storingen aan de accu en bij een elektrisch voertuig (max. 2 keer per jaar) een lege batterij.

CITROËN ASSISTANCE staat 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar gereed om u in geval van pech snel weer op weg te helpen, wanneer u strandt 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, Tsjechoë, 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.

Hulp invoeren

Voor CITROËN ASSISTANCE pechhulp belt u Binnen Nederland: 0800-02 22 244 (gratis)* Vanuit het buitenland: +31 20 65 45 638

* Exclusief abonnementskosten en gebruik mobiele telefoon

Geleverde services:

Als de auto niet gebruikt kan worden door een incident dat door deze algemene voorwaarden wordt gedekt, hebben de bestuurder en de passagiers die met de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd de auto recht op de volgende services:

Pechhulpverlening/berging

Pechhulpverlening ter plaatse of berging van de auto naar de werkplaats van 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.

Voortzetting van de reis

Als het oplossen van het incident meer dan drie (3) uur kost, biedt CITROËN ASSISTANCE de bestuurder en de passagier(s) die met de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd, de mogelijkheid naar huis te gaan of de reis voort te zetten:

1. Door een taxi ter beschikking te stellen, tegen een bedrag van maximaal 75 euro incl. btw,
2. Door een vervangende auto ter beschikking te stellen 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.
3. Door een treinkaartje (eerste klas) of een vliegticket (economy class) (als de treinreis langer dan zes (6) uur zou duren) ter beschikking te stellen aan het aantal personen dat in de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd (reiskosten voor het traject tussen

de plaats van het incident en het station/vliegveld inbegrepen).

In dat geval zal aan de bestuurder of een van de begunstigden een "enkele reis" per trein (eerste klas) of per vliegtuig (economy class) worden aangeboden om de gerepareerde auto op te halen.).

Overnachting

Indien ervoor gekozen wordt op de reparatie van de Citroën te wachten, biedt CITROËN ASSISTANCE de bestuurder en de passagier(s) die met de Citroën reisde op het moment dat er om assistentie verzocht werd, 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.

Aanvullende diensten

Indien de gestrande auto in het buitenland niet binnen 24 uur hersteld kan worden en de bestuurder en de passagiers terug naar Nederland moeten, biedt CITROËN ASSISTANCE de volgende mogelijkheden:

- Een "enkele reis" per trein (eerste klas) of per vliegtuig (economy class) voor de bestuurder of een van de begunstigden om de gerepareerde auto op te halen.
- Repatriëring van de auto vanuit het buitenland, waarbij de auto naar een Citroën Erkend Reparateur naar keuze in Nederland wordt getransporteerd. Kosten voor repatriëring van de aanhanger of caravan zijn niet inbegrepen. Mogelijk kan hiervoor een beroep worden gedaan op de reis- of caravanverzekering.

Indien de auto niet binnen 24 uur hersteld kan worden en de bestuurder en de passagiers op doorreis zijn is vervangend vervoer buitenland mogelijk (indien nodig en als dit verkrijgbaar is inclusief trekhaak) voor de duur van de vakantie (met een maximum van 30 dagen). De bestuurde moet vóór hij terug naar Nederland reist zijn gerepareerde voertuig ophalen en de vervangende auto inleveren.

Beide diensten (enkele reis/repatriëring en vervangend vervoer tot 30 dagen) kunnen niet in combinatie met elkaar aangeboden worden.

Uitsluitingen en beperkingen

Ambulances, auto's die worden gebruikt voor zittend ziekenvervoer of voor betaald personenvervoer, taxi's,



ALGEMENE VOORWAARDEN

CITROËN ASSISTANCE BIJ ONDERHOUD

EUR-PREMIUM

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: vandalisme; diefstal of poging tot diefstal van de Citroën zelf of van onderdelen van de Citroën; stilstand door politie maatregelen; deelname aan wedstrijden of sportrally's (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; het vastraken van de Citroën (bijvoorbeeld in de modder); 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

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. De verzekeraar is Reis- en Rechtshulp N.V. (een 100% dochter van ANWB B.V.)

Versie 03-06-2022. Druk- en zetfouten voorbehouden. Citroën Nederland B.V. behoudt zich het recht voor tussentijds de inhoud evenals de voorwaarden zonder kennisgeving vooraf aan te passen.

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