



ALGEMENE VOORWAARDEN SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

SPOTiCAR biedt de pechhulpverlening (in de landen en volgens de methoden die hieronder uiteen worden gezet) met de volgende services gedurende een periode van 12 maanden vanaf de ingangsdatum van de garantie van het voertuig:

- Mobiele Werkplaats
- Sleephulp
- Vervangend vervoer
- Terug naar huis of reis voortzetten
- Reiskosten
- Hotelverblijf
- Ophalen van gerepareerd voertuig
- Ophalen van een voertuig dat niet is gerepareerd
- Informatiedienst

TOEGANG TOT DE SERVICE EN DEFINITIES BELANGRIJKSTE INSTRUCTIES

De SPOTiCAR PECHHULP voor Klanten wordt, 24 uur per dag gegarandeerd. Als u de geleverde diensten nodig hebt, belt u het Telefoonnummer* binnen Nederland: **0800 01 41** of in het buitenland: **+31 20 225 58 50**. Om toegang te krijgen tot de dienst vanuit Nederland, moet u na het kiezen van het telefoonnummer de optie "Hulp bij pech onderweg" selecteren; als u de service vanuit het buitenland opent, moet u de optie "Internationale services" selecteren en vervolgens uw taal selecteren.

*De meeste gesprekken vanaf vaste telefoon lijnen en mobiele

telefoons met het algemene Telefoonnummer in Nederland zijn kosteloos. Gesprekken vanaf bepaalde mobiele en openbare telefoons zijn in sommige Europese landen aan kosten gebonden, volgens de tarieven toegepast door de desbetreffende telefoonmaatschappij. We raden u aan eerst de telefoonmaatschappij te raadplegen voordat u verder gaat. Iedere service moet worden goedgekeurd door SPOTiCAR PECHHULP. Als u het nummer niet kunt bellen, tref dan de noodzakelijke maatregelen en breng de telefonist op de hoogte. In het laatstgenoemde geval worden de opgelopen kosten vergoed na overlegging van de desbetreffende kwitanties.

LANDEN WAAR DE SERVICES VAN TOEPASSING ZIJN

De services zijn in de volgende landen van toepassing: Albanië, Algerije, Andorra, Oostenrijk, Azerbeidzjan, Wit-Rusland, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Tsjechische Republiek, Cyprus, Kroatië, Denemarken, Estland, Egypte, Faeröer Eilanden, Finland, Frankrijk, Duitsland, Gibraltar, Griekenland, IJsland, Ierland, Israël, Italië (inclusief Vaticaanstad), Jordanië, Kazachstan, Letland, Libië, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Kosovo, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Marokko, Palestina, Nederland,

Noorwegen, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland, San Marino, Servië en Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje (inclusief de Balearen, de Canarische Eilanden, Melilla en Ceuta), Zweden, Zwitserland, Tunesië, Turkije, Oekraïne, Hongarije, het Verenigd Koninkrijk (inclusief Kanaaleiland). Ieder grondgebied in staat van oorlog is uitgesloten.

**INGANG EN GELDIGHEIDSDUUR
VAN DE SERVICE** Vanaf 00:00 uur op de dag waarop het voertuig voor het eerst is geregistreerd, zoals aangegeven in het garantiecertificaat, tot 24:00 uur op de laatste dag van de 12 maanden pechhulp service.

**VOORWAARDEN EN
BEPALINGEN VAN DE PECHHULP** (HIERNA "SERVICE" GENOEMD) Definities met betrekking tot de services die voor nieuwe SPOTiCAR-voertuigen worden geboden, worden in onderstaande voorwaarden uiteengezet.

VOERTUIG Alle nieuwe SPOTiCAR -voertuigen verkocht in Nederland en met een geregistreerd kenteken uit Nederland, vanaf 1 januari 2023. Als het voertuig wordt verkocht terwijl de service nog geldig is, loopt de service tot de verloopdatum. Exclusieve service voor SPOTiCAR bedrijfsvoertuigen - De service is



ALGEMENE VOORWAARDEN SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

geldig voor alle voertuigen die minder dan 4,5 ton wegen.

SPOTiCAR PECHHULP Een operationeel centrum dat iedere dag van het jaar, 24 uur per dag, open is, heeft telefonisch contact met de Klant en verleent op kosten van SPOTiCAR de door de servicedienst voorziene assistentie.

GEBEURTENIS Een belangrijk geval of voorval waardoor de begunstigde volgens de service recht heeft op hulp bij pech onderweg.

KLANT/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.

ANDERE PROBLEMEN DIE ASSISTENTIE VEREISEN

Omstandigheden die de Klant niet kan oplossen tijdens de durende garantieperiode van het voertuig waardoor het voertuig niet meer gebruikt kan worden: lege 12 V-loodaccu (niet door technische problemen), zachte of lekke band(en) 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 die zich het dichtstbij een officieel SPOTiCAR servicepunt in de buurt bevinden. 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 Klant de mogelijkheid om het dichtstbijzijnde oplaadpunt te bereiken. Daar waar deze service van de mobiele werkplaats niet beschikbaar is, wordt de Klant bijgestaan door het voertuig naar het dichtstbijzijnde openbare oplaadpunt te slepen, indien deze binnen een straal van 50 km ligt. Als alternatief kan de

Klant vragen om naar zijn eigen woning te worden gebracht, mits daar een oplaadpunt is en de woning zich binnen een straal van 50 km van de plek van stilstand bevindt.

Wanneer er geen oplaadpunt is binnen een straal van 50 km vanaf de plek waar de auto zich bevindt, wordt de auto naar een van de volgende dichtstbijzijnde plekken gesleept: dealer (indien voorzien van een oplaadpunt) of wegwachtcentrum (indien voorzien van een laadpaal). Het opladen van de accu bij openbare oplaadpunten is voor rekening van de Klant. De service kan maximaal 3 (drie) maal per jaar worden verleend.

VOORWAARDEN VOOR

GEBRUIK VAN DE SERVICE De Klant kan de service alleen gebruiken als de gebeurtenis zich voordoet tijdens de geldigheidsduur van de voertuiggarantie, mits regelmatig geprogrammeerd onderhoud is uitgevoerd, aangegeven in de snelgids van het Instructieboek (indien gekocht door de Klant, ook in het Instructieboek) van het voertuig. En gecertificeerd in het garantie- en diensten boekje.



ALGEMENE VOORWAARDEN SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

BESCHRIJVING VAN DE PECHHULP DIENSTVERLENING

Als het voertuig niet in staat is de reis voort te zetten door pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, dient de klant contact op te nemen met de SPOTiCAR PECHHULP, 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 SPOTiCAR servicepunt slepen. 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 Klant.

SLEEPHULP Als het voertuig, na pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, is beschadigd en niet zelfstandig kan worden verreden, wordt de Klant, op kosten van de service, voorzien van een hulpvoertuig om het voertuig naar de door de Klant aangegeven dealer (als het voertuig binnen maximaal 50 Km van het eerdergenoemde servicepunt is gestopt) of naar het dichtstbijzijnde officiële SPOTiCAR servicepunt te slepen.

Als het dichtstbijzijnde SPOTiCAR servicepunt gesloten is, zal het voertuig naar een andere, door de medewerker van de hulpdienst te definiëren locatie worden gesleept. De Klant heeft te allen tijde het recht te eisen dat het voertuig naar het dichtstbijzijnde SPOTiCAR servicepunt 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 service te verlenen, dient de Klant, als de medewerker van de hulpdienst dit eist, de service te betalen en vervolgens een vergoeding aan te vragen.

VERVANGEND VERVOER Als de reparatie van het voertuig na pech of een ongeval langer in beslag neemt dan 2 uur (zoals verklaard door het SPOTiCAR servicepunt op basis van een vast basistarief), zal het SPOTiCAR servicepunt kosteloos vervangend vervoer ter beschikking stellen voor maximaal 4 werkdagen bovenop de niet-werkdagen. De reparatietijden worden vastgesteld door de fabrikant en vastgelegd in het reparatieschema van de auto's van de SPOTiCAR-groep. Bij ongevallen zal het SPOTiCAR servicepunt welke de reparatie zal verrichten, kosteloos vervangend vervoer ter

beschikking stellen voor maximaal 4 werkdagen bovenop de niet-werkdagen, mits het voertuig dusdanig is beschadigd dat het niet zelfstandig kan worden verreden of dit niet veilig is voor de inzittenden: deze service wordt alleen verleend als het voertuig naar het SPOTiCAR servicepunt is gesleept. Het desbetreffende SPOTiCAR servicepunt stelt de Klant vervangend vervoer ter beschikking; als geen vervangend vervoer beschikbaar is, zal het servicepunt een huurauto verzorgen. Als een huurauto wordt gebruikt, dient de Klant de voorwaarden en bepalingen van het huurbedrijf in acht te nemen. In het geval van de aanwezigheid van kinderen in het voertuig, indien vereist door de Klant of voorzien door de wet, zal de provider proactief zijn en kinderstoelen aanbieden bij het aangeboden voertuig aan de Klant. Tijdens het winterseizoen, moeten sneeuwkettingen of winterbanden tezamen met de vervangende auto geleverd worden indien de wet dit voorschrijft. In het geval van jonge bestuurders of een extra bestuurder, moet de dienst worden gesteld zonder enige extra kosten. Als de Klant besluit het geprogrammeerde onderhoud en/of routineonderhoud te laten verrichten terwijl het voertuig wordt gerepareerd in verband met pech, zijn de kosten voor een huurauto, opgelopen door de extra tijd dat het voertuig van de weg is, voor rekening van de Klant. In het geval van bedrijfsvoertuigen zal, waar



ALGEMENE VOORWAARDEN

SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

mogelijk, een vervangend voertuig van het type bestelwagen ter beschikking worden gesteld. In het geval van bedrijfsvoertuigen die gebruikt worden voor het vervoer van personen voor privégebruik en met meer dan vijf passagiers aan boord, zal de bijstand, in geval van onbeschikbaarheid van auto's van een geschikt segment, op verzoek van de Klant en indien een andere vervoerde persoon met een geldig rijbewijs aanwezig is, twee auto's van een lagere categorie ter beschikking stellen.

GEHANDICAPTE BESTUURDERS

Als de Klant een handicap heeft waar het voertuig specifiek voor is aangepast, kan hij/zij gebruik maken van geschikt vervangend vervoer voor maximaal tien dagen, ook in geval van een ongeval. Ingeval het vervangend vervoer niet aan zijn/haar behoeften voldoet, wordt een chauffeur ter beschikking gesteld voor een maximum van tien dagen.

REISKOSTEN Na pech of een ongeval mogen de Klant en diens passagiers, met goedkeuring van de SPOTiCAR PECHHULP een taxi (of ander transportmiddel) gebruiken voor een maximumbedrag van € 120 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 SPOTiCAR, het aanbrengen van accessoires of het verrichten van reparaties

naar aanleiding van een terugroepactie van de fabrikant. Teneinde een vergoeding te ontvangen, moet de Klant ons 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 SPOTiCAR 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 Klant'. 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 een SPOTiCAR 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 Klant, en het voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal de SPOTiCAR PECHHULP de reis van de Klant en diens passagiers naar huis of naar de plaats van bestemming per trein (eerste klas) of per bus (comfortklasse), of bij afstanden groter dan 500 km per vliegtuig (Economy Class) kosteloos verzorgen.

HOTELVERBLIJF Als door pech of een ongeval het voertuig niet verreden kan worden op meer dan 100 km van de woonplaats van de Klant, en het voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal voor de Klant en diens passagiers een verblijf in een 4-sterren hotel geregeld worden. De kosten voor verblijf en ontbijt, voor maximaal 4 nachten en € 1.000 en een maximumaantal passagiers dat is toegestaan volgens de registratiedocumenten van het Voertuig, zijn voor rekening van de SPOTiCAR PECHHULP.

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 Klant, en het voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal de Klant voorzien worden van een treinkaartje (eerste klas) of buskaartje (comfortklasse), of bij afstanden groter dan 500 km een vliegticket (Economy Class) voor de heenreis, om het voertuig op te halen zodra het gerepareerd is. Kan de Klant als alternatief verzoeken het voertuig in de woonplaats van de Klant af te leveren door het voertuig te slepen.



ALGEMENE VOORWAARDEN

SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

OPHALEN VAN EEN VOERTUIG DAT NIET IS GEREPAREERD Als het voertuig na pech, een ongeval onbruikbaar is geworden en de tijd die nodig is voor de reparatie langer is dan vijf dagen (zoals verklaard door SPOTiCAR), zijn alle kosten voor de repatriëring van het niet gerepareerde voertuig naar de woonplaats van de Klant of de dealer van het servicenetwerk die zich het dichtstbij de woonplaats van de Klant bevindt of de dealer van de SPOTiCAR-groep waar het voertuig gekocht is, voor rekening van de SPOTiCAR PECHHULP. De transportkosten mogen niet hoger zijn dan de restwaarde van het voertuig.

INFORMATIEDIENST Alle Klanten kunnen, op verzoek, informatie ontvangen over de service- en openingstijden van de SPOTiCAR servicepunt. De service is iedere dag van het jaar, 24 uur per dag beschikbaar.

VERGOEDING VAN KOSTEN BETAALD DOOR DE KLANT Teneinde te worden vergoed voor opgelopen kosten, dient de Klant 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 voor de kosten was verkregen, het referentienummer van de SPOTiCAR PECHHULP, de

voertuiggegevens vermeld op het garantiecertificaat (in het garantie- en diensten boekje) en de persoonlijke gegevens van de ontvanger van de vergoeding, inclusief bankgegevens om de bankoverschrijving te bespoedigen. Alle voornoemde documentatie moet naar de adressen worden verstuurd die rechtstreeks worden opgegeven door het Call Center van de SPOTiCAR PECHHULP.

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 Service wordt geleverd of voortvloeiend uit enige andere onvoorziene, onverwachte situatie.

3. Ambulances, voertuigen gebruikt door openbaar vervoerbedrijven, 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. Klanten die ervoor kiezen geen gebruik te maken van de diensten komen niet in aanmerking voor vergoedingen, ook niet in de vorm van enige alternatieve services.

5. Opgelopen kosten die geen verband houden met de gebeurtenis (voedsel, onderdak, taxi, brandstof, enz.) worden niet vergoed.

6. Geprogrammeerd onderhoud is niet opgenomen in de service.



ALGEMENE VOORWAARDEN SPOTICAR PECHHULP- ESSENTIAL, ADVANCED, PREMIUM

7. Voertuigen onder onveilige omstandigheden of onderhouden zonder inachtneming van de instructies van de Fabrikant, komen niet in aanmerking voor de service.

8. Voertuigen verkocht zonder garantie.

VERGOEDINGEN De services worden in principe rechtstreeks door SPOTICAR PECHHULP 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 SPOTICAR PECHHULP, per adres: **SPOTICAR PECHHULP, 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 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.

SPOTICAR PECHHULP/REIS- EN RECHTSHULP

SPOTICAR PECHHULP treedt op als aanbieder en uitvoerder van diensten en services. Bepaalde diensten zijn ondergebracht bij de verzekeraar Reis en Rechtshulp N.V. (een 100% dochter van ANWB B.V.)

Versie 15-11-2023. Druk- en zetfouten voorbehouden.

SPOTICAR behoudt zich het recht voor tussentijds de inhoud evenals de voorwaarden zonder kennisgeving vooraf aan te passen.