

Algemene voorwaarden

I. Voorwaarden voor de toekenning van de rechten

Om te kunnen genieten van het recht op bijstand volstaat het dat uw SKODA volgens de voorschriften van de constructeur onderhouden en hersteld wordt door een erkende SKODA Service Partner. **Uw SKODA Assistance bedraagt bij aanvang maximaal 24 maanden of 30.000 km, afhankelijk van wat het eerst bereikt wordt (12 maanden of 15.000 km voor de voertuigen die op CNG rijden, zie onderhoudsplan), maar wordt bij iedere Onderhoudsbeurt verlengd met dezelfde maximale duur of kilometerstand, steeds naargelang welk van de twee criteria het eerst bereikt wordt** (voorbeeld: voor een nieuw voertuig geleverd op 15 januari 2019 heeft de eerste Onderhoudsbeurt plaatsgevonden op 15 november 2019 bij 28.750 km; u bent dus opnieuw gedekt door SKODA Assistance gedurende maximaal twee jaar of 30.000 km, d.w.z. tot 15 november 2021 of tot maximum 58.750 km); wij dringen sterk aan op de naleving van deze voorwaarde. Indien deze voorwaarde niet strikt wordt nageleefd, zal SKODA Assistance slechts kunnen tussenkomen, op uw verzoek, mits financiële bijdrage van uwentwege. Indien u geen recht meer zou hebben op bijstand, dan kunt u dit recht terugkrijgen door een 'Onderhoudsbeurt' te laten uitvoeren in het erkende SKODA-netwerk.

II. Bepalingen en modaliteiten van de bijstand

SKODA Assistance verbindt zich ertoe 24 uur per dag, ook tijdens weekends en op feestdagen, zo spoedig mogelijk bijstand te verlenen, rekening houdend met de lokale beschikbaarheid op dat ogenblik. SKODA Assistance en/of SKODA Import (Afdeling van de N.V. D'Ieteren) kunnen in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor tekortkomingen of tegenslagen in verband met de uitvoering van hun diensten krachtens deze Bijstand die zouden voortvloeien uit overmacht zoals vastgesteld door rechtspraak, zoals stakingen, natuurrampen, verplichtingen opgelegd door de overheid, een officieel verbod, enz.

Merk op dat SKODA Assistance slechts kan handelen binnen de grenzen van de door de lokale overheden gegeven toestemmingen, en dus niet verplicht is bijstand te verlenen bij een overtreding van de geldende wetgeving.

SKODA Assistance zal in geen geval bijstand verlenen aan gewijzigde voertuigen, die gebruikt worden voor competitiedoeleinden of die deelgenomen hebben aan races, snelheids- of behendigheidswedstrijden, aan de voorbereidende tests daarvan of aan enige andere competitie. Bovendien zal SKODA Assistance geen bijstand verlenen indien uw voertuig zich buiten de openbare weg bevindt (offroad; voorbeelden: onverharde weg, veld, bos...) behalve als het voertuig bij u thuis, op het werk... staat en zonder grote problemen toegankelijk is.

Nadat u zich kenbaar hebt gemaakt, moet u aan de operator van SKODA Assistance de volgende elementen kunnen verstrekken:

- model van het voertuig,
- kentekenplaat,
- chassisnummer,
- datum van de eerste inverkeersstelling,
- datum en kilometerstand van de laatste Onderhoudsbeurt,
- huidige kilometerstand.

Bijzondere gevallen:

Snelwegen, gelijkgestelde wegen (expres-, rand- en ringwegen, enz.) en tunnels maken afhankelijk van het land het object uit van een specifieke regelgeving met betrekking tot pechverhelping en slepen. Indien zich op een van dergelijke verkeersassen een panne of bandenpech voordoet, zult u afhankelijk van het land contact moeten opnemen met de brandweer of politie van het betreffende gebied, die dan het nodige zal doen, of zult u gevolg moeten geven aan hun bevelen: in dit geval en enkel in dit zeer precieze geval zal SKODA Assistance niet gemachtigd zijn om bijstand te verlenen. Bij bandenpech of een panne zal de rekening voor de pechverhelping of het slepen u echter wel worden terugbetaald via de dienst SKODA Customer Care (+32 (0)2 754 02 73 – customercare@skoda.be). De door SKODA Assistance geleverde prestaties zijn bijstandsdiensten (waarvan de kosten voor herstelling in alle gevallen uitgesloten zijn), die uitsluitend worden geleverd in geval van panne en volgens de hierna bepaalde modaliteiten.

Bij een lekke band

Uw SKODA heeft één of meerdere lekke band(en).

In geval van pech

Onder pech verstaan wij een voertuig dat zich niet meer op eigen kracht naar een werkplaats kan begeven of waarvan de fabriek heeft beslist dat het voertuig niet meer mag rijden om technische of veiligheidsredenen en dus ter plaatse technische hulp nodig heeft of gesleept moet worden. Indien er geen sprake is van pech kan de klant dus geen beroep doen op de diensten van SKODA Assistance.

De prestatie wordt niet verzekerd in de volgende gevallen:

- als de immobilisatie van uw SKODA resulteert uit geplande activiteiten (onderhoud, controle, revisie, vervanging van slijtageonderdelen),
- als de mechanische defecten voortvloeien uit de niet-onmiddellijke uitvoering van werken die werden aanbevolen tijdens het vorige bezoek,
- als de immobilisatie het gevolg is van een ongeval, een daad van vandalisme, een brand die voortvloeit uit een externe gebeurtenis of een natuurramp zoals een overstroming,

- als de immobilisatie te wijten is aan een defect van een accessoire of eender welk onderdeel dat geplaatst werd buiten de fabrieken van de constructeur en/of het erkende SKODA-netwerk,
- in geval van bevriezing van de brandstof.

In geval van andere incidenten gelijkgesteld met een panne

SKODA Assistance zal tussenkomst verlenen in de volgende gevallen:

- lege batterij,
- schade door knaagdieren veroorzaakt aan leidingen of aan de elektrische bekabeling,
- verkeerd getankte brandstof,
- kapotte sleutel,
- olielek voortzetting beschadigd carter.

De dienst wordt echter niet verleend in de volgende gevallen:

- Problemen met airco, waterinsijpeling en niet-werkende boordinstrumenten (bijvoorbeeld: snelheidsmeter),
- Een lege brandstoftank (behalve in het buitenland),
- verlies van sleutel, gestolen sleutel of sleutel in de gesloten wagen (behalve in het buitenland),
- gebrek aan olie, koelvloeistof of AdBlue (behalve in het buitenland).

Bijstandsdiensten die niet gevraagd werden op het moment dat ze nodig waren of niet door of met de toestemming van SKODA Assistance georganiseerd werden, geven niet automatisch recht op een terugbetaling (met uitzondering van sleepdiensten op de autosnelweg, gelijkgestelde wegen en in tunnels), of op de betaling van een overeenkomstige vergoeding. Als bewijs zult u in alle gevallen, **binnen de twee maanden**, de originele in dit kader vereffende facturen of een kopie ervan moeten verstrekken. De kosten die u normaal gesproken had moeten dragen, kunnen in geen geval ten laste gebracht worden van SKODA Assistance (brandstof, tol, restaurant, hotel in geval van een reeds gepland verblijf, alsook – buiten de periode van de constructeursgarantie – de prijs van reserveonderdelen en van de arbeid om de pech te verhelpen).

Worden niet gedekt door SKODA Assistance:

- Aanhangwagens/caravans
- Diefstal of poging tot diefstal van het voertuig of van objecten in of op het voertuig
- Bagage
- Koopwaar aan boord van het voertuig
- Dieren in het voertuig

Het is overigens nooit mogelijk een vergoeding te eisen ter compensatie van directe of indirecte schade of verlies als gevolg van pech met uw SKODA.

III. Diensten

Bij een lekke band

Uw SKODA heeft één of meerdere lekke band(en).

SKODA Assistance verleent bijstand binnen de grenzen van de voorwaarden voor het toekennen van rechten bij een lekke band.

De door SKODA Assistance aangeboden diensten zijn:

- Ofwel technische hulp ter plaatse met reservewiel of reparatieset indien uw SKODA daarmee is uitgerust.
- Ofwel het slepen van uw SKODA naar de SKODA Service Partner van uw keuze behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SKODA Service Partner) indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is). Buiten de openingstijden ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag geslept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

Alle andere bijstandsdiensten, waaronder de terbeschikkingstelling van een vervangvoertuig, zijn uitgesloten.

In geval van pech

1. Pechverhelping/slepen:

Uw SKODA wordt geslept naar de SKODA Service Partner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SKODA Service Partner), indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is; buiten de openingstijden ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag geslept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

2. Vervangvoertuig:

Indien het slepen van uw SKODA vereist is voor de interventie, dan krijgt u gedurende een maximale periode van drie (3) werkdagen een vervangvoertuig (waarin de passagiers en hun eventuele bagage op correcte wijze kunnen plaatsnemen) ter beschikking, binnen de grenzen van de lokale

beschikbaarheid. De facultatieve verzekeringen, de afkoop van vrijstelling en de brandstofkosten van het huurvoertuig blijven voor uw rekening. De uitvoering van deze dienst kan niet geëist worden indien blijkt dat niet aan de door de verhuurder vastgestelde verhuurvoorwaarden kan worden voldaan. Deze dienst kan in ieder geval slechts verleend worden na het slepen van het defecte voertuig tot bij de SKODA Service Partner. Bij het einde van de huur dient u uw vervangvoertuig steeds terug te bezorgen aan het agentschap dat het heeft uitgeleend.

3. Verblijf:

De deelname in de verblijfkosten (ontbijt inbegrepen) geschiedt vanaf de eerste dag van immobilisatie en is beperkt tot maximaal één (1) nacht voor alle inzittenden van het gesleepte voertuig.

4. Voortzetting van de reis:

Indien uw SKODA in het buitenland geïmmobiliseerd is als gevolg van 'pech' en u niet ter plaatse kunt wachten tot hij hersteld is, dan kan SKODA Assistance, op uw verzoek, zorgen voor het vervoer van uzelf en, indien van toepassing, van uw passagiers, naar uw gebruikelijke woonplaats of naar uw plaats van bestemming, en de kosten voor het vervoer (trein, vliegtuig, taxi...) ten laste nemen, dit alles voor een maximumbedrag van tweehonderdvijf euro inclusief taksen (€ 205 incl. taksen) per persoon.

De diensten 2, 3 en 4 zijn niet cumuleerbaar.

In geval van andere incidenten gelijkgesteld met een panne

Pechverhelping/slepen:

Uw SKODA wordt gesleept naar de SKODA Service Partner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SKODA Service Partner), indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is; buiten de openingstijden ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag gesleept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

Alle andere bijstandsdiensten, waaronder de terbeschikkingstelling van een vervangvoertuig, zijn uitgesloten.

IV. Geografische dekking

SKODA Assistance is geldig in meer dan 30 Europese landen:

In geval van een lekke band, pech of met pech gelijkgestelde incidenten worden al deze bijstandsdiensten verleend in België en in de volgende landen:

Duitsland, Oostenrijk, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Kroatië, Denemarken, Spanje (inclusief Canarische Eilanden), Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Andorra en Monaco), Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië (San Marino en Vaticaanstad inbegrepen), Letland, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Montenegro, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal (inclusief Madeira en Azoren), Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Roemenië, Servië, Slowakije, Slovenië, Zweden, Zwitserland (inclusief Liechtenstein).

Voor alle incidenten of voor de diensten die niet voorzien zijn in het kader van de Mobiliteitsgarantie kan SKODA Assistance u ofwel bijstand of advies verlenen in het buitenland, ofwel weghulp in België, op uw kosten maar wel aan voorkeursstarieven.