



CITROËN

CITROËN ASSISTANCE - PECHHULP SERVICES BIJ ONDERHOUD

Ingangsdatum: 1 Januari 2024

CITROËN Assistance biedt de Pechhulp services (in de landen en volgens de methoden die hieronder uiteen worden gezet) met de volgende Services tijdens de dekkingsperiode voor het Voertuig waarvoor het CITROËN Assistance Certificaat werd afgesloten.

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

OMVANG VAN DE DEKKING

DEKKING NL-BASIS
Mobiele Werkplaats
Reiskosten
Ophalen gerepareerd voertuig
Sleephulp
Terug naar huis of reis voortzetten
Vervangend vervoer
Informatiedienst

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

TOEGANG TOT DE SERVICE EN DEFINITIE BELANGRIJKSTE INSTRUCTIES

CITROËN Assistance wordt 24 uur per dag gegarandeerd. Als u de geleverde Services nodig hebt, belt u het *gratis universeel pechhulpnummer of belt u het eventueel beschikbare alternatieve pechhulp nummer.

HULP BIJ PECH ONDERWEG - 24 uur per dag - 7 dagen per week

	NL	EUR	EUR alternatief
Citroën Assistance	0800 022 22 44	+31 20 65 45 638	-

*De meeste gesprekken vanaf landlijnen en mobiele telefoons met het universeel 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 telefoonprovider. We raden u aan eerst de telefoonprovider te raadplegen voordat u verder gaat. Iedere Service moet, voorafgaand, worden goedgekeurd door CITROËN Assistance. Als u het nummer niet kunt bellen, tref dan de noodzakelijke maatregelen en breng het Call Center van CITROËN Assistance op de hoogte. In het laatstgenoemde geval worden de opgelopen kosten vergoed na overlegging van de desbetreffende facturen.

LANDEN WAAR DE SERVICES VAN TOEPASSING ZIJN

De Services zijn in de volgende landen van toepassing: Albanië, Algerije, Andorra, Azerbeidzjan, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Faeröer Eilanden, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, het Verenigd Koninkrijk (inclusief Kanaaleiland), Hongarije, Ierland, IJsland, Israël, Italië (inclusief Vaticaanstad), Jordanië, Kazachstan, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Marokko, Moldavië, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Palestina, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland, San Marino, Servië en Montenegro, Slovenië, Slowakije, Spanje (inclusief de Balearen, de Canarische Eilanden, Melilla en Ceuta), Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije, Wit-Rusland, Zweden en Zwitserland. Ieder grondgebied in staat van oorlog is uitgesloten.

INGANG EN GELDIGHEIDSDUUR VAN DE SERVICE

CITROËN Assistance kan uitsluitend worden afgesloten nadat het Voertuig geprogrammeerd onderhoud heeft gehad zoals dit door de Fabrikant wordt voorgeschreven.

Voor Voertuigen met een 2 (twee) jarige onderhoudsinterval kan CITROËN Assistance ook tussentijds worden afgesloten nadat het Voertuig een "tussentijdse check" heeft gehad.

Het CITROËN Assistance Certificaat heeft een geldigheidsduur van 12 maanden.

CITROËN Assistance is geldig vanaf 00:00 uur op de dag volgend op de datum waarop de CITROËN Assistance werd afgesloten, tot 24:00 uur op de laatste dag van de dekkingperiode zoals vermeld op het CITROËN Assistance Certificaat. Het CITROËN Assistance Certificaat eindigt van rechtswege (automatisch) op de op het Certificaat vermelde einddatum.

VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VAN DE CITROËN ASSISTANCE

(HIERNA "SERVICES" GENOEMD)

DEFINITIES

Services

De Services die worden geboden worden in onderstaande voorwaarden uiteengezet.

Voertuig

Alle CITROËN-voertuigen (personenauto's, bedrijfswagens en Campers) verkocht in Nederland en met een geregistreerd kenteken uit Nederland waarop CITROËN Assistance werd afgesloten. Als het Voertuig wordt verkocht terwijl de Services nog geldig zijn, lopen de Services tot de einddatum vermeld op het CITROËN Assistance Certificaat.

CITROËN Assistance

Een operationeel centrum (Call Center) dat iedere dag van het jaar, 24 uur per dag, geopend is, heeft telefonisch contact met de Begunstigde en verleent, op kosten van CITROËN Assistance de door de Services voorziene assistentie.

Gebeurtenis

Een belangrijk geval of voorval waardoor de Begunstigde volgens de Services recht heeft op hulp bij pech onderweg.

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 waarschuwinglampje), 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 van het Voertuig die de Begunstigde niet kan oplossen tijdens de dekkingperiode van het CITROËN Assistance Certificaat 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 tot een, dichtstbijzijnde, officieel servicepunt van CITROËN.

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 Begunstigde de mogelijkheid om het dichtstbijzijnde oplaadpunt te bereiken. Daar waar deze Service van de mobiele werkplaats niet beschikbaar is, wordt de Begunstigde bijgestaan door het Voertuig naar het dichtstbijzijnde openbare oplaadpunt te slepen, indien deze binnen een straal van 50 km ligt. Als alternatief kan de Begunstigde 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 het Voertuig zich bevindt, wordt het Voertuig naar een van de volgende dichtstbijzijnde plekken gesleept: officiële CITROËN servicepunt (indien voorzien van een oplaadpunt) of wegenwachtcentrum (indien voorzien van een laadpaal). Het opladen van de accu is voor rekening van de Begunstigde. Deze Service kan maximaal 3 (drie) maal per kalenderjaar worden verleend.

Voorwaarden voor gebruik van de Services

De Begunstigde kan de Services alleen gebruiken als de gebeurtenis zich voordoet tijdens de geldigheidsduur van CITROËN Assistance zoals vermeld op het CITROËN Assistance Certificaat, mits regelmatig geprogrammeerd onderhoud is uitgevoerd, zoals aangegeven in de snelgids van het Instructieboekje (indien gekocht door de Begunstigde, ook in het Instructieboek) van het Voertuig en gecertificeerd in het garantie- en diensten boekje.

BESCHRIJVING VAN DE SERVICES

MOBIELE WERKPLAATS



Als het Voertuig niet in staat is de reis voort te zetten door pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, dient de Begunstigde contact op te nemen met CITROËN Assistance, 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 servicepunt van CITROËN 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 Begunstigde.

SLEEPHULP



Als het Voertuig, na pech, een ongeval of andere problemen die assistentie vereisen, is beschadigd en niet zelfstandig kan worden verreden, wordt de Begunstigde, op kosten van CITROËN Assistance, voorzien van een hulpvoertuig om het Voertuig naar het officiële CITROËN servicepunt te slepen waar door de Begunstigde om is verzocht (als het Voertuig binnen maximaal 30 km van het eerdergenoemde servicepunt is gestopt) of naar het dichtstbijzijnde officiële servicepunt van CITROËN te slepen.

Elektrisch aangedreven voertuigen worden naar het CITROËN officiële servicepunt dat door de Begunstigde is aangegeven (indien de stilstand zich voordoet op een maximale afstand van 50 km van eerder genoemd servicepunt) of naar het dichtstbijzijnde officiële CITROËN servicepunt gesleept.

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

Als het Voertuig stopt tijdens terreinrijden, (uitsluitend in geval van een origineel hiervoor geschikt Voertuig) is ook hulp bij pech onderweg beschikbaar, mits die onder veilige omstandigheden kan worden verleend met geschikte hulpmiddelen.

VERVANGEND VERVOER



Als de reparatie van het Voertuig na pech langer in beslag neemt dan 2 uur zoals verklaard door het officiële CITROËN servicepunt, dan stelt het servicepunt dat de reparatie uitvoert kosteloos een vervangende auto ter beschikking voor maximaal 2 werkdagen (4 werkdagen EUR-PREMIUM) bovenop de niet-werkdagen. De reparatietijden worden vastgesteld door de fabrikant en vastgelegd in het reparatieschema van voertuigen van het CITROËN.

Bij ongevallen zal het officiële CITROËN servicepunt, dat de reparatie zal verrichten, kosteloos vervangend vervoer ter beschikking stellen voor maximaal 2 werkdagen (4 werkdagen EUR-PREMIUM) 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 officiële CITROËN servicepunt is gesleept.

Het desbetreffende servicepunt stelt de Begunstigde vervangend vervoer ter beschikking; als geen vervangend vervoer beschikbaar is, zal het servicepunt een huurauto verzorgen. Als een huurauto wordt gebruikt, dient de Begunstigde 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 Begunstigde of voorzien door de wet, zal de provider proactief zijn en kinderstoelen aanbieden bij het aangeboden huurvoertuig aan de Begunstigde.

Tijdens het winterseizoen, moeten sneeuwkettingen of passende banden (all season met M+S en berg/sneeuwvlak symbool) tezamen met de vervangende auto geleverd worden indien de wet dit voorschrijft. In het geval van jonge bestuurders of een extra bestuurder, moet de Service worden gesteld zonder enige extra kosten.

Als de Begunstigde 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 Begunstigde. Deze Service wordt verleend als een alternatief voor de service "Terug naar huis of reis voortzetten".

Gehandicapte bestuurder

Als de Begunstigde een handicap heeft waar het Voertuig specifiek voor is aangepast, kan Begunstigde 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 Begunstigde en diens passagiers, met goedkeuring van CITROËN Assistance 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 CITROËN, het aanbrengen van accessoires of het verrichten van reparaties naar aanleiding van een Terugroepactie van de Fabrikant.

Teneinde een vergoeding te ontvangen, moet de Begunstigde CITROËN Assistance het volgende doen toekomen:

- de originele kwitanties van de taxi (of ander transportmiddel);
- een kopie van het ontvangstdocument van het Voertuig met daarop de datum van ontvangst en een kopie van de reparatiefactuur, beide afgegeven door het officiële CITROËN 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 Begunstigde'.

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 het officiële CITROËN 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 Begunstigde, en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal CITROËN Assistance de reis van de Begunstigde 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.

Deze Service wordt verleend als alternatief voor "vervangend vervoer".

HOTELVERBLIJF



Als door pech of een ongeval het Voertuig niet verreden kan worden op meer dan 100 km van de woonplaats van de Begunstigde, en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd zal voor de Begunstigde en diens passagiers een driesterrenhotel geregeld worden. De kosten voor verblijf en ontbijt voor maximaal 4 nachten en € 800 en een maximum aantal passagiers dat is toegestaan volgens de registratiedocument van het Voertuig, zijn voor rekening van CITROËN Assistance.

Exclusief voor elektrisch aangedreven modellen zijn de kosten voor logies en ontbijt voor rekening van CITROËN Assistance, tot een maximum van 4 nachten en € 1.000.

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 Begunstigde en het Voertuig niet binnen de dag waarop de gebeurtenis plaats had, kan worden gerepareerd, zal de Begunstigde 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.

Deze Service wordt verleend als alternatief voor "vervangend vervoer".

Exclusief voor de elektrisch aangedreven modellen kan de Begunstigde als alternatief verzoeken het Voertuig in de woonplaats van de Begunstigde af te leveren door het Voertuig te slepen.

OPHALEN VAN EEN VOERTUIG DAT NIET IS GEREpareERD



Als het Voertuig na pech, onbruikbaar is geworden in het buitenland en de tijd die nodig is voor de reparatie langer is dan vijf dagen (zoals verklaard door het officiële CITROËN servicepunt), zijn alle kosten voor de repatriëring van het niet gerepareerde Voertuig naar de woonplaats van de Begunstigde of eventueel naar het dichtstbijzijnde officiële CITROËN servicepunt in de woonplaats van de Begunstigde of naar het officiële CITROËN servicepunt waar het Voertuig in onderhoud is.

De transportkosten mogen niet hoger zijn dan de restwaarde van het Voertuig.

INFORMATIEDIENST



Begunstigde kan, op verzoek, informatie ontvangen over de service- en openingstijden van de officiële CITROËN servicepunten. De service is iedere dag van het jaar, 24 uur per dag beschikbaar.

VERGOEDING VAN KOSTEN BETAALD DOOR DE BEGUNSTIGDE

Teneinde te worden vergoed voor opgelopen kosten, dient de Begunstigde 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 van CITROËN Assistance voor de kosten was verkregen, het referentienummer van de CITROËN Assistance, de voertuiggegevens (Model, kenteken en Vehicle Identificatie Nummer) vermeld op het kentekenbewijs (in het garantie- en diensten boekje) en de persoonlijke gegevens van de ontvanger van de vergoeding, inclusief bankgegevens om de bankoverschrijving tot stand te brengen.

Alle voornoemde documentatie moet naar het adres worden verstuurd dat rechtstreeks worden opgegeven door het Call Center van CITROËN Assistance.

VERPLICHTINGEN VAN DE BEGUNSTIGDE

Begunstigde is verplicht:

- a. Het Voertuig te onderhouden conform het voorgeschreven onderhoudsschema van de Fabrikant.
- b. In geval van een Gebeurtenis zo snel mogelijk contact op te nemen met CITROËN Assistance.
- c. De aanwijzingen van CITROËN Assistance op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die naar het oordeel van CITROËN Assistance van belang is voor een goede hulpverlening.

Indien Begunstigde een verplichting uit hoofde van deze voorwaarden niet of niet volledig nakomt en daardoor CITROËN Assistance in haar belangen is geschaad, kan CITROËN Assistance de uitkering verminderen met de schade die zij daardoor lijdt.

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 Services worden 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. Caravans of andere aanhangwagens komen niet in aanmerking voor de Services met dien verstande dat de caravan of aanhanger wordt opgenomen in de Service bij pech aan het Voertuig. Pech aan de caravan of aanhanger zelf valt niet onder CITROËN Assistance.
5. Begunstigden die ervoor kiezen geen gebruik te maken van de Services komen niet in aanmerking voor vergoedingen, ook niet in de vorm van enige alternatieve service;
6. Opgelopen kosten die geen verband houden met de gebeurtenis (zoals o.a. voedsel, onderdak, taxi, brandstof, enz.) worden niet vergoed;
7. Geprogrammeerd onderhoud is niet opgenomen in de Services;
8. Voertuigen onder onveilige omstandigheden of onderhouden zonder inachtneming van de voorschriften van de Fabrikant, komen niet in aanmerking voor de Services;
9. Voertuigen zonder of verlopen CITROËN Assistance Certificaat, komen niet in aanmerking voor de Services.

TOEPASSELIJK RECHT

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

KLACHTEN

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van CITROËN Assistance kunnen worden voorgelegd aan de Klantenservice van CITROËN