

## 1. Technische bijstand aan voertuigen in België en het Groothertogdom Luxemburg

### 1.1 Plaatselijke pechverhelping

De dienstverlening zal gebeuren, 24u/24u, hetzij langs of op de openbare weg, hetzij op de woon- of werkplaats van de bestuurder, hetzij op een andere voor de VAB-pechwagens toegankelijke locatie en de VAB-pechwagens wettelijk toegang hebben tot deze plaats.

VTB-VAB zorgt voor het ter plaatse zenden van een bevoegd technicus om het voertuig ter plaatse rijklaar te maken d.w.z. definitief of voorlopig herstellen. De pechverhelping zal gebeuren in alle gevallen behalve wanneer wettelijke beperkingen dit niet toelaten.

In geval het voertuig bij glasbraak nog veilig mobiel is, wordt de bestuurder doorverwezen naar Carglass 0800/136.36.

### 1.2 Slepen

Indien het voertuig niet ter plaatse definitief of voorlopig hersteld kan worden zal VTB-VAB zorgen voor het overbrengen van het voertuig van de plaats van immobilisatie naar:

- *in geval van pech* : dichtstbijzijnde erkende merkgarage
- *in geval van ongeval*: carrosserienetwerk aangeduid door DirectLease.
- *in geval van glasbraak (zonder carrosserieschade)* : Carglass

MTM van de voertuigen is beperkt tot 3,5 ton.

Wanneer het voertuig op bevel van de bevoegde overheden wordt afgesleept, zal VTB-VAB het voertuig verder doorslepen naar een erkende carrosserie.

### 1.3 Bijstand aan personen

Niet-gewonde inzittenden worden overgebracht naar de woon- of standplaats van de bestuurder, eventueel met een vervangwagen of het openbaar vervoer.

### 1.4 Vervangwagen

Indien het voertuig niet hersteld kan worden of indien het, ten gevolge van een weekend of feestdag niet in de garage kan aangeboden worden binnen de 24 uur, wordt een vervangwagen type B (\*) ter beschikking gesteld voor de duur van de herstelling met een maximum van 5 dagen. Een verlenging van deze periode is mogelijk, mits akkoord van DirectLease.

Inbegrepen is de levering en ophaling op een plaats overeengekomen met de bestuurder. Dit kan de woon- of werkplaats van de bestuurder zijn, de garage waar naar het voertuig werd afgesleept of een steunpunt van VTB-VAB.

Deze regel is eveneens van toepassing in geval van diefstal.

Indien het voertuig nog rijvaardig is, zonder risico van verdere beschadiging, dan komt deze service niet in aanmerking.

Indien de wagen reeds in een merkgarage staat, komt VTB-VAB niet meer tussen.

Dossiers i.v.m. schade worden afgehandeld tussen VTB-VAB en de gebruiker. Bij de levering en ophaling van de vervangwagen wordt de staat van het voertuig opgemaakt. Dit is gebaseerd op een kwaliteitshandleiding waar een onderscheid wordt gemaakt tussen gebruiksschade en ongevalschade. Normale gebruiksschade wordt niet gefactureerd. Bewijsvoering gebeurt op basis van ophalings- en leveringsformulieren, ondertekend door de gebruiker. Geen enkele waarborg wordt gevraagd.

Indien de gebruiker, voor welke reden dan ook, niet aanwezig is, is de bestatiging van de door VTB-VAB gemandateerde personen dwingend.

### 1.5 Uitsluitingen

Worden niet gewaarborgd in het contract :

- de prijs van materieel of wisselstukken
- tussenkomsten die het gevolg zijn van incidenten die het voertuig niet immobiliseren
- herstellingskosten door de garage en eventuele onderhoudskosten
- bergingsoperaties en/of kraanwerk
- alle schade, pech of ongeval die zich voordoet tijdens training of deelname van het voertuig aan wedstrijden
- het contract dekt geen diefstal of beschadigingen van voorwerpen of bijhorigheden uit het voertuig tengevolge van pech en ongeval
- kosten ten gevolge van prestaties die niet aan VTB-VAB werden aangevraagd (met uitzondering van plaatselijke pechverhelping en slepen in het buitenland)
- vervoer van lading (goederen en/of dieren)
- bijstand aan voertuigen die reeds in een herstellingsgarage staan
- slepen in opdracht van de politie
- voertuigen met een MTM groter dan 3,5 ton (aparte facturatie)

VTB-VAB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, vertragingen of het niet uitvoeren van de gegarandeerde bijstand, indien dit het gevolg is van heirkraft zoals oorlog, burgeroorlog, revolutie, opstand, staking, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, kernreacties, radioactiviteit, natuurfenomenen, panne aan het stroom- of telefoonnet.

(\*) indeling volgens Federauto

## 2 Technische bijstand in Europa

### 2.1 Territoriale omvang

- geldig in alle Europese landen standaard voorzien op de groene kaart met uitzondering van België en het Groothertogdom Luxemburg

### 2.2 Waarborgen

- verzendingskosten wisselstukken
- depannage en/of plaatselijke sleepkosten naar de dichtstbijzijnde merkgarage of erkende garage indien geen merkgarage binnen een straal van 100 km
- stallingkosten
- repatriëring voertuig bij pech en ongeval, inclusief aanhangwagen indien het voertuig niet kan hersteld worden binnen de 5 kalenderdagen
- repatriëring personen via trein 1<sup>ste</sup> klasse of vliegtuig (indien afstand > 1.000 km)
- bijstand personen : budget van maximum € 740 voor:
  - ☞ overnachtingkosten + ontbijt
  - ☞ huurwagen type B(\*) voor:
    - verderzetten reis
    - plaatselijk gebruik

### 2.3 Werking

#### 2.3.1 Melding van immobilisatie

- VAB stuurt technicus ter plaatse om het voertuig rijklaar te maken. Indien niet mogelijk, sleep naar de dichtstbijzijnde merkgarage.
- als de depannagedienst werd aangeduid door VAB, worden de kosten rechtstreeks door VAB geregeld, indien depannagedienst aangeduid door bestuurder of andere diensten (bv. Frankrijk) terugbetaling door VAB achteraf.

(\*) indeling volgens Federauto

## 2.3.2 Voertuig kan niet hersteld worden binnen een periode van 5 kalenderdagen

- VAB zorgt voor de repatriëring van het voertuig, inclusief aanhangwagen
- bijstand personen al naargelang de omstandigheden:

| HEENREIS   | KLANT IS OP EINDBESTEMMING   | TERUGREIS   |
|--|--|---|
| <p>Klant heeft keuze tussen:</p> <p><b>OF</b></p> <p>huurwagen (type A/B) voor maximum 5 dagen (voor verderzette reis)</p> <p><b>OF</b></p> <p>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand &gt; 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer</p> <p><b>EN</b></p> <p>5 dagen vervangwagen in Belux</p> | <p>Klant heeft keuze tussen:</p> <p><b>OF</b></p> <p>huurwagen (type A/B) voor maximum 5 dagen</p> <p><b>OF</b></p> <p>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand &gt; 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer</p> <p><b>EN</b></p> <p>5 dagen vervangwagen in Belux</p> | <p><b>EN</b></p> <p>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand &gt; 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer</p> <p><b>EN</b></p> <p>5 dagen vervangwagen in Belux</p> |

## 2.3.3 Voertuig kan hersteld worden binnen een periode van 5 kalenderdagen

- indien herstelling op de dag van pech kan gebeuren: enkel tussenkomst van VAB voor sleping
- indien herstelling niet op de dag van pech kan gebeuren: bijstand personen al naargelang de omstandigheden:

| HEENREIS   | KLANT IS OP EINDBESTEMMING EN WAGEN IS HERSTELBAAR BINNEN GEPLANE VERBLIJFSDUUR         | KLANT IS OP EINDBESTEMMING EN WAGEN IS NIET HERSTELBAAR BINNEN GEPLANE VERBLIJFSDUUR OF KLANT IS OP TERUGREIS   |
|--|---|---|
| <p>Klant heeft keuze tussen:</p> <p><b>OF</b><br/>ter plaatse wachten op herstelling (hotelkosten op basis van kamer &amp; ontbijt voor duur herstelling - max. 3 overnachtingen)</p> <p><b>OF</b><br/>huurwagen (type A/B) om bestemming te bereiken en op de terugweg het herstelde voertuig op te halen.</p> <p>Indien het voertuig niet opgehaald wordt door de klant is de duur van de vervangwagen beperkt tot 5 dagen en zorgt VAB voor de ophaling van het herstelde voertuig.</p> | <p>huurwagen (type A/B) voor de duur van de herstelling met een maximum van 5 dagen</p> | <p>Klant heeft keuze tussen:</p> <p><b>OF</b><br/>ter plaatse wachten op herstelling (hotelkosten op basis van kamer &amp; ontbijt voor duur herstelling - max. 3 overnachtingen)</p> <p><b>OF</b><br/>niet wachten op herstelling:</p> <p><b>EN</b><br/>terugreis naar Belux met<br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>. trein 1<sup>ste</sup> klasse of</li> <li>. vliegtuig (indien afstand &gt; 1000 km)</li> </ul> </p> <p><b>OF</b><br/> <ul style="list-style-type: none"> <li>. huurwagen (type A/B) tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer</li> </ul> </p> <p><b>EN</b><br/>5 dagen vervangwagen in België</p> <p><b>EN</b><br/>VAB repatrieert hersteld voertuig</p> |

## 2.3.4 Bij diefstal van het voertuig

- VAB zorgt voor de repatriëring van het voertuig indien teruggevonden binnen 3 maand
- bijstand personen afhankelijk van de omstandigheden

| HEENREIS  | KLANT IS OP EINDBESTEMMING   | TERUGREIS   |
|---|--|---|
| Klant heeft keuze tussen:<br><br><b>OF</b><br>huurwagen (type A/B) voor maximum 5 dagen (voor verderzetten reis)<br><br><b>OF</b><br>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand > 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer<br><b>EN</b><br>5 dagen vervangwagen in Belux | Klant heeft keuze tussen:<br><br><b>OF</b><br>huurwagen (type A/B) voor maximum 5 dagen<br><br><b>OF</b><br>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand > 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer<br><b>EN</b><br>5 dagen vervangwagen in Belux | <b>EN</b><br>repatriëring naar Belux met trein 1ste klasse of vliegtuig (indien afstand > 1000 km) of huurwagen tot max. de kostprijs van een repar. met het openbaar vervoer<br><br><b>EN</b><br>5 dagen vervangwagen in Belux |

## 2.3.5 Overige

- alle gemaakte kosten dienen gestaafd te worden door originele facturen of rekeningen.
- de keuze van het transportmiddel wordt steeds gekozen door de bijstandsverlener op grond van de dienstregelingen, de mogelijkheden en de plaats van de onderbreking van de reis
- in géén geval mag de begunstigde overgaan tot repatriëring van het voertuig op eigen initiatief