

# US CarDealer.nl

## VOORWAARDEN AA-TEAM (VERSIE 1.0 1-12-2020)

De 24/7 meldkamer van AA-team is dag en nacht telefonisch bereikbaar:

Vanuit Nederland belt u: 088 112 1234

De meldkamer is uitsluitend bereikbaar via WhatsApp om uw locatie te delen en/of berichten te versturen op het volgende telefoonnummer: 06 33 088 112

Telefonisch contact via Whatsapp is **niet** mogelijk.

## INHOUDSOPGAVE

ONDERWERP	PAGINA
1. Definities	2
2. Voorwaarden pechservice Nederland	3
3. Klachten en geschillen	3
4. Uitsluitingen pechservice	4
5. Verkoop voertuig	4
6. Privacy verklaring	5

# US CarDealer.nl

## 1. DEFINITIES

### **1.1 Pech**

Een mechanisch defect aan het voertuig of een defect van een onderdeel welke het normaal gebruik van het voertuig onmogelijk maakt en daarbij immobilisatie tot gevolg heeft (niet rijdbaar).

### **1.2 Rijdbare pech**

Een storing, euvel, defect en/of tekortkoming van een onderdeel waarbij het gebruik van het voertuig nog wel mogelijk is, denk aan bijvoorbeeld o.a. een kapotte koplamp, echter waar dit gebruik (tijdelijk) ongemak ondervindt ten gevolge van weersomstandigheden, juridische maatregelen en/of veiligheidsoverwegingen.

### **1.3 Pech door weersomstandigheden**

Het voertuig kan op enig ander moment wel gebruikt worden, denk aan bijvoorbeeld o.a. een vastgevroren handrem en kapotte ruitenwisser.

### **1.4 Menselijke oorzaak**

Onder immobilisatie door menselijke oorzaak vallen de volgende omstandigheden:

- Het achterlaten van de sleutels in een gesloten voertuig;
- Verkeerde brandstof getankt;
- Het niet kunnen wisselen van één lekke band;
- Een lege accu door het aanlaten van stroomverbruikers.

### **1.5 Hulp On-Demand**

In situaties waarin bepaalde hulp niet wordt vergoed, kunnen wij hierin bemiddelen op uw kosten.

### **1.6 Zelfredzaamheid**

De alarmcentrale kan eerst tips, advies en/of instructies geven en/of verwijzen naar instructieboek van het voertuig om bepaalde problemen telefonisch op te lossen.

### **1.7 Voertuig**

Een personenauto/bedrijfswagen met een maximum gewicht tot 3500 kg én voorzien van een Nederlands kenteken. Met de eventueel gekoppelde caravan/aanhangwagen.

### **1.8 Gekoppelde caravan/aanhangwagen**

De gedurende het pechgeval aan de auto gekoppelde toercaravan, vouwkampeerwagen, bagagewagen of trailer (voor recreatief gebruik). En voor zover een koppeling van deze aanhanger aan het voertuig wettelijk is toegestaan.

### **1.9 Deelauto**

Auto waarvan meerdere mensen om beurten, tegen betaling, gebruik maken. Zo ook gedeeld autogebruik binnen een eigen autodeelgroep.

### **1.10 Bagage/Lading**

De door klant meegenomen goederen welke onderdeel zijn van de reisbagage en/of kampeeruitrusting.

### **1.11 Accessoires**

Dakkoffer, fietsendrager, trekhaak, airco, navigatie etc.

### **1.12 Vervangend vervoer**

Taxi, sleepdienst, openbaar vervoer of huurauto uit categorie-B voor vervoer naar thuislocatie of eindbestemming.

### **1.13 Categorie-B auto**

Compacte, kleine klasse B auto zoals bijvoorbeeld; Volkswagen Polo, Ford Fiësta of Opel Corsa.

### **1.14 Ongeval/Schade**

Een gebeurtenis welke met (bots)kracht dusdanige schade aan het voertuig en/of een onderdeel heeft veroorzaakt waardoor het niet meer mogelijk is en/of niet verantwoord is om de reis met het voertuig te vervolgen

### **1.15 Zuivere huurkosten**

Zuivere kosten zijn vaste kosten voor de huur van een voertuig. Niet inbegrepen zijn; Brandstofkosten, afkopen van eigen risico, (af)tankkosten, verzekeringen, tolgelden, parkeergelden, het niet op correcte wijze afmelden en/of het te laat inleveren van de huurauto\*, eventuele kosten voor schade, extra gereden kilometers\*, ophaalkosten en/of bekeuringen.

### **1.16 Reparatietijd**

De (de)montagetijd van een onderdeel en/of reparatie om het voertuig rijdend te maken.

### **1.17 Begunstigde/Inzittenden**

De begunstigde, gerechtigd bestuurder en de passagiers (met uitzondering van lifters en dieren) van begunstigde die kosteloos in de auto meereizen op het moment dat een beroep wordt gedaan op de pechservice. Het aantal passagiers mag niet groter zijn dan het maximaal aantal welke wettelijk is toegestaan.

### **1.18 Pasverstrekker**

Het (auto)bedrijf welke de pechservice heeft aangevraagd.

### **1.19 Geldigheidsduur**

De pechservice gaat in op de dag van de aankoop of onderhoudsbeurt van het voertuig;

- De pechservice loopt per onderhoudsbeurt en heeft een maximale duur van 12 maanden;
- De pechservice is kenteken gebonden;
- Indien (reparatie)advies niet wordt opgevolgd, mag het AA-team de pechservice beëindigen.

### **1.20 Servicegebieden**

Andorra, België, Bosnië, Bulgarije, Kroatië, Corsica, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Noord-Macedonië, Malta, Monaco, Montenegro, Nederland (met uitzondering van Caribisch Nederland), Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Turkije (Europese gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

\*=De einddatum én aantal vrije kilometers staat omschreven in het huurcontract.

## 2. VOORWAARDEN PECHSERVICE NEDERLAND

### 2.1 Pechhulp ter plaatse

De assistentieverlener bekijkt of een (nood)reparatie binnen ca. 15 minuten mogelijk is. Niet vergoed worden; de eventuele onderdelen voor de (nood)reparatie en/of kosten die gemaakt worden van het stellen van een diagnose in een werkplaats.

### 2.2 Pechhulp niet te plaatste te repareren

#### A) Transport

- Binnen een straal van 25 km van de pasverstrekker: wordt -indien mogelijk- het transport van uw voertuig dezelfde dag geregeld. Indien dit niet mogelijk is wordt het transport de eerstvolgende werkdag geregeld;
- Buiten een straal van 25 km van de pasverstrekker: wordt het transport (bij een reparatietijd langer dan 3 uur) binnen 5 werkdagen geregeld. Uw auto zal bij de hulpverlener veiliggesteld worden tot aan het transport; Indien de reparatiekosten lager zijn dan de transportkosten en/of de reparatietijd korter is dan 3 uur, kan zowel de pasverstrekker als AA-team besluiten de reparatie elders uit te voeren.

#### B) Vervangend vervoer

Het vervoer van de inzittende(n) wordt normaliter gecombineerd met het transport van het voertuig. Indien dit niet mogelijk is en het voertuig niet op dezelfde dag gerepareerd kan worden zal AA-team naar een passende oplossing zoeken en altijd overleggen met de begunstigde.

**Dit kan één van de volgende mogelijkheden zijn\*:**

#### Een huurauto\*\*

- Mits voorradig een categorie-B huurauto voor de duur van 1 tot maximaal 2 werkdagen. Begunstigde(n) dienen te voldoen aan de door de autoverhuurbedrijf opgestelde voorwaarden;
- Alleen zuivere huurkosten worden vergoed;
- Voorgesloten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar het autoverhuurbedrijf worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.

#### Een taxi/openbaar vervoer:

- De kosten worden éénmaal vergoed naar één adres in Nederland. De kosten worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team.

#### Overnachting\*\*

Vergoed wordt indien de terugreis niet mogelijk is.

- De overnachtingskosten (excl. ontbijt) voor één nacht met een maximum bedrag van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
- Voorgesloten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar overnachting worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van de kwitanties.

## 3. KLACHTEN EN GESCHILLEN

Bent u niet tevreden over de pechservice? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen en het helpt ons de pechservice te verbeteren. Probeer uw klacht altijd eerst met een medewerker van de alarmcentrale van AA-team te bespreken. Wanneer u samen geen oplossing vindt, kunt u uw klacht bij AA-team melden. Dit kan door een e-mail te sturen naar [info@aa-team.nl](mailto:info@aa-team.nl) of een schriftelijke klacht te sturen aan de directie van AA-team.

AA-team, AutoAssistentie-team

T.a.v. de directie

Carrouselweg 9

3225 LN Hellevoetsluis

KvK: 24372102

\*= keuze door alarmcentrale AA-team.

\*\*= De inzet van een huurauto en/of hotel is afhankelijk van beschikbaarheid bij de betreffende accommodaties en organisaties.

## **4. UITSLUITINGEN PECHSERVICE**

In onderstaande situaties vergoed AA-team niet in geval van;

- a. schade aan lading, lichamelijk letsel, verlies van inkomsten of vakantiedagen als gevolg van immobiliteit worden niet vergoed.
- b. van een ongeval kan, afhankelijk van het abonnement, AA-team voor u bemiddelen.
- c. van diefstal van het voertuig of onderdelen van het voertuig of poging daartoe.
- d. van vandalisme.
- e. van immobilisatie door eigen toedoen, bijvoorbeeld o.a. verlies/diefstal van sleutels.

In onderstaande situaties vergoed AA-team niet indien;

- f. aan het voertuig wijzigingen zijn aangebracht welke niet in overeenstemming zijn met de richtlijnen van de importeur/of de fabrikant.
- g. de pech is veroorzaakt door verwaarlozing, verkeerd gebruik, opzet, grove nalatigheid, of het gebruik van alcoholhoudende dranken, bedwelmende en/of opwekkende middelen.
- h. onvoldoende maatregelen zijn genomen om de pech te voorkomen of te beperken.
- i. begunstigde verzoekt om het defecte voertuig niet naar de pasverstrekker te transporteren, maar naar bijvoorbeeld het huisadres van de begunstigde.
- j. deelgenomen wordt aan of als assistentiewagen meegereden wordt in elke vorm van gemotoriseerde wedstrijden (race, rally, slipschool, testdrive etc.).
- k. de pech is ontstaan door weersomstandigheden.
- l. het voertuig vastgereden is in sneeuw of modder.
- m. het defecte voertuig niet via de openbare weg bereikbaar is voor de assistentieverlener.
- n. hulp door omstandigheden ter plaatse niet kan worden verleend: door overmacht, zoals bijvoorbeeld; rellen, opstanden, oorlogssituaties, natuurrampen, overheidsmaatregelen, plaatselijke maatregelen en/of een pandemie.
- o. de pechservice tussentijds is opgezegd door de pasverstrekker en/of AA-team.
- p. de pasverstrekker in haar voorwaarden en/of op het certificaat extra uitsluitingen heeft vermeld, zoals bijvoorbeeld o.a. een bouwjaar- en/of kilometerstandbeperking.
- q. een geldig kentekenbewijs ontbreekt, het kenteken geschorst is of als het kenteken een exportkenteken of handelaarskenteken is.
- r. aan de bestuurder van het voertuig de rijbevoegdheid is ontzegd.
- s. u langer dan zes weken in het buitenland verblijft.
- t. u heeft gefraudeerd.
  
- u. AA-team is niet aansprakelijk voor tijdens transport ontstane schade.
- v. AA-team is niet verantwoordelijk voor een uitgevoerde reparatie.

## **5. VERKOOP VAN UW VOERTUIG**

Bij verkoop van het aangemelde voertuig is de pechservice uitsluitend overdraagbaar na toestemming van de pasverstrekker autobedrijf.

## **6. PRIVACY VERKLARING**

AA-team respecteert uw privacy en houdt zich aan de regels die de AVG stelt. De omgang met persoonsgegevens is als volgt:

### **A. We verwerken de persoonsgegevens van:**

- Klanten van autobedrijven die van hun autobedrijf pechhulp service hebben ontvangen of hebben gekocht;
- Bestuurders van auto's van leasemaatschappijen of fleetowners die de pechhulp service aan AA-team® hebben uitbesteed;
- Contactpersonen van autobedrijven, leasemaatschappijen en fleetowners, contactpersonen van hulpdiensten zoals bergingsbedrijven.

### **B. De soorten persoonsgegevens die door ons kunnen worden verwerkt zijn de volgende:**

#### **B.1 Gewone persoonsgegevens of indirect identificeerbare persoonsgegevens:**

- Type klant: particulier (of zakelijk)
- Geslacht
- Voorletters, Voorvoegsel, Achternaam / namen
- Telefoonnummer privé, Telefoonnummer mobiel, Telefoonnummer inzittende(n)
- Emailadres
- Adres, Huisnummer, Huisnummertoevoeging
- Postcode, Woonplaats
- Bankrekeningnummer, Creditcardnummer
- Geboortedatum

Hieraan gerelateerde gegevens zijn:

- Klantnummer (als unieke identifier)
- Kenteken van auto van klant
- Aan auto gerelateerde gegevens mogelijk vanuit het openbare RDW-register
- Contacthistorie

#### **B.2 Bijzondere persoonsgegevens:**

- BSN bij klanten of leveranciers is te herleiden uit KvK nummer van eenmanszaak. KvK nummer wordt soms gebruikt ter verificatie bij KVK.
- Handicap. Indien het voor hulpverlening relevant is kan dit vastgelegd/gemeld worden.

### **C. De persoonsgegevens worden voor de volgende doeleinden verwerkt:**

- Inzetten van alarmcentrales en bergings- of pechhulp servicebedrijven.
- Inzet van vervangend vervoer via autoverhuurders.
- Transport van personen middels taxi- of openbaarvervoerbedrijven.
- Transport van voertuigen middels transporteurs.
- Het boeken van accommodaties als de reis door autopech niet kan worden gecontinueerd.

Uw persoonsgegevens zullen voor geen ander doel dan hierboven aangegeven worden gebruikt. AA-Team® zal de door u verstrekte persoonsgegevens alleen doorgeven aan derden indien het noodzakelijk is in het kader van de overeengekomen dienstverlening.

In andere gevallen zal AA-Team® uw persoonsgegevens niet doorgeven aan andere partijen, tenzij u hier nadrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

### **D. Tot slot:**

Voor inzage in het volledige Privacy Policy van ons bedrijf kunt u telefonisch contact met ons opnemen of een email sturen.