ALGEMENE VOORWAARDEN

VOORWAARDEN AA-TEAM BCS Autobedrijf (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 1227
Vanuit Europa belt u: +31 88 112 1227

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. Voorwaarden pechservice Europa (particulier vakantiepakket)	3 – 4
4. Voorwaarden pechhulp caravan/aanhangwagen Nederland + Europa (particulier vakantiepakket)	5 – 6
5. Voorwaarden Europa (zakelijk, campers, verhuur of deelauto)	6 – 7
6. Klachten en geschillen	7
7. Uitsluitingen pechservice	8
8. Verkoop voertuig	8
9. Privacy verklaring	9

ALGEMENE VOORWAARDEN

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 met een maximum gewicht tot 3500 kg én voorzien van een Nederlands kenteken. Met de eventueel gekoppelde caravan/aanhangwagen (max. 750 kg).

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;
• Voorgeschoten 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.
• Voorgeschoten 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. VOORWAARDEN PECHSERVICE EUROPA (PARTICULIER VAKANTIEPAKKET)

3.1 Pechhulp ter plaatse
Zie artikel 2.1
3.2 Pech niet ter plaatse te repareren
A) Lokaal transport:
• De assistentieverlener transporteert het voertuig naar een dichtstbijzijnde autobedrijf.
• Indien transport naar een dichtstbijzijnde autobedrijf niet mogelijk is, zal het voertuig veiliggesteld worden en -indien mogelijk- de volgende werkdag getransporteerd worden.

B) Overnachting:**
• In afwachting van een diagnose kan er door AA-team worden besloten een geschikt onderkomen in de directe omgeving te verzorgen tot de volgende werkdag. Vergoed worden de kosten (excl. ontbijt) tot een maximum van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar overnachting worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.

**= keuze door alarmcentrale AA-team.*
***= De inzet van een huurauto en/of hotel is afhankelijk van beschikbaarheid bij de betreffende accommodaties en organisaties.*

C) Vervangend vervoer
Het vervoer van de inzittende(n) wordt normaliter gecombineerd met het transport van de auto. 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 maximaal 4 aaneen gesloten werkdagen. Begunstigde(n) dienen te voldoen aan de door de autoverhuurbedrijf opgestelde voorwaarden. Kosten van een huurauto voor lokaal gebruik tijdens de reparatieduur worden niet vergoed;
• Alleen zuivere huurkosten worden vergoed;
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar het autoverhuurbedrijf worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.
• Voor het verstrekken van een (internationale) huurauto is een creditcard verplicht. Zonder aanwezigheid van de creditcard wordt een huurauto niet uitgegeven.

Een treinreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een treinreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een 2e klasse ticket, uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een vliegreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een vliegreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een Economy Class ticket uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een taxi/openbaar vervoer:
• De kosten worden éénmaal vergoed naar één adres naar bestemming. De kosten worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team.

3.3 Repatriëring voertuig naar pasverstrekker:
Repatriëring wordt pas overwogen wanneer er sprake is dat:
• De reparatietijd langer is dan 8 uur in de werkplaats;
• De dagwaarde van het voertuig hoger is dan de repatriëringskosten.
Indien de reparatiekosten lager zijn dan de repatriëringskosten kan AA-team overwegen de reparatie elders uit te laten voeren.
• De repatriëring van uw voertuig wordt in combinatie uitgevoerd. De gemiddelde transportduur is 5 werkdagen per 500km. Dit wordt berekend vanaf het moment dat de diagnose bekend is bij AA-team.
• Het transport van uw voertuig wordt uitgevoerd inclusief accessoires, bagage en/of lading. AA-team dient altijd vooraf op de hoogte gebracht te worden van deze zaken.

3.4 Ophalen gerepareerd voertuig uit het buitenland:
Indien de begunstigde teruggereisd is naar het huisadres of een andere bestemming en het gerepareerde voertuig dient opgehaald te worden bij het autobedrijf in het buitenland dan wordt het volgende na akkoord van AA-team vergoed:
De reiskosten per trein voor één persoon (2e klasse).
• Een vergoeding van openbaar vervoer/taxi van het treinstation naar het autobedrijf waar het gerepareerde voertuig opgehaald wordt met een maximum van € 100,-.
• Indien de enkele treinreis langer duurt dan 8 uur, kan gekozen worden voor een vliegticket (Economy Class)*.

3.5 Opsturen onderdelen naar het buitenland:
Indien de defecte onderdelen lokaal niet beschikbaar zijn en indien beschikbaar in Nederland, verzorgt AA-team de verzending van de onderdelen die nodig zijn voor de reparatie van het gestrande voertuig. Vergoed worden de kosten van de verzending. Niet vergoed worden de kosten van de onderdelen.

3.6 Achterlaten defect voertuig:
Indien de repatriëringskosten van het defecte voertuig hoger zijn dan de dagwaarde worden de kosten van repatriëring niet vergoed. AA-team zal in overleg met de begunstigde beslissen of het defecte voertuig op eigen kosten gerepatrieerd wordt naar Nederland, gerepareerd wordt in het buitenland of dat de begunstigde afstand doet van de auto.

**= keuze door alarmcentrale AA-team.*
***= De inzet van een huurauto en/of hotel is afhankelijk van beschikbaarheid bij de betreffende accommodaties en organisaties.*

4. AANVULLENDE VOORWAARDEN CARAVAN/AANHANGER NEDERLAND + EUROPA (PARTICULIER VAKANTIEPAKKET)

4.1 Pechhulp (gekoppelde caravan/aanhangwagen) ter plaatse:
Zie artikel 2.1

4.2 Pech (gekoppelde caravan/aanhangwagen) niet ter plaatse te repareren:
A) Lokaal transport:
• De assistentieverlener transporteert het gekoppelde aanhangwagen naar een dichtstbijzijnde autobedrijf.
• Indien transport naar een dichtstbijzijnde autobedrijf niet mogelijk is, zal het gekoppelde aanhangwagen veiliggesteld worden en -indien mogelijk- de volgende werkdag getransporteerd worden.
B) Overnachting:**
• In afwachting van een diagnose kan er door AA-team worden besloten een geschikt onderkomen in de directe omgeving te verzorgen tot de volgende werkdag. Vergoed worden de kosten (excl. ontbijt) tot een maximaal bedrag van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
C) Vervangende caravan/aanhangwagen voor recreatie en ontspanning**
• Mits voorradig een zoveel mogelijk gelijkwaardige caravan/aanhangwagen voor de duur van de vakantie met een maximum van 30 dagen. Begunstigde(n) dienen te voldoen aan de door het verhuurbedrijf opgestelde voorwaarden.
• Alleen zuivere huurkosten worden vergoed.
• Voor het verstrekken van een (internationale) huur-aanhangwagen is een creditcard verplicht. Zonder aanwezigheid van de creditcard wordt een huur-aanhangwagen niet uitgegeven.

4.3 Repatriëring caravan/aanhangwagen naar Nederland/pasverstrekker
Repatriëring wordt pas overwogen wanneer er sprake is dat:
• De reparatietijd langer is dan 8 uur in de werkplaats;
• De dagwaarde van de caravan/aanhangwagen hoger is dan de repatriëringskosten.
Indien de reparatiekosten lager zijn dan de repatriëringskosten kan AA-team overwegen de reparatie elders uit te laten voeren.

• De repatriëring van uw caravan/aanhangwagen wordt in combinatie uitgevoerd. De gemiddelde transportduur is 5 werkdagen per 500km. Dit wordt berekend vanaf het moment dat de diagnose bekend is bij AA-team.
• Het transport van uw aanhangwagen wordt uitgevoerd inclusief accessoires, bagage en/of lading. AA-team dient vooraf op de hoogte gebracht te worden.

4.4 Ophalen gerepareerde caravan/aanhangwagen uit het buitenland:
Indien de begunstigde teruggereisd is naar het huisadres of een andere bestemming en de gerepareerde aanhangwagen dient te worden opgehaald bij het reparatiebedrijf in het buitenland, dan wordt het volgende na akkoord van AA-team vergoed:
• Een kilometervergoeding van € 0,19 per gereden kilometer op basis van de kortste route, wordt berekend vanaf het huisadres naar het reparatiebedrijf waar de caravan/aanhangwagen is gerepareerd- en vanaf het reparatiebedrijf naar het huisadres.

4.5 Opsturen onderdelen naar het buitenland:
Zie artikel 3.5

4.6 Achterlaten defecte caravan/aanhangwagen:
Zie artikel 3.6

4.7 Pechhulp (trekkend voertuig) ter plaatse:
Zie artikel 2.1

4.8 Pech (trekkend voertuig) niet ter plaatse te repareren:
A) Lokaal transport:
• De assistentieverlener transporteert het voertuig én de gekoppelde caravan/aanhangwagen naar dichtstbijzijnde autobedrijf.
• Indien transport naar een dichtstbijzijnde autobedrijf niet mogelijk is, zal het voertuig én de gekoppelde caravan/aanhangwagen veiliggesteld worden en -indien mogelijk- de volgende werkdag getransporteerd worden.
B) Overnachting:**
In afwachting van een diagnose kan door AA-team worden besloten -indien er nog geen onderkomen gereserveerd was- een geschikt onderkomen in de directe omgeving te verzorgen.

**= keuze door alarmcentrale AA-team.*
***= De inzet van een huurauto en/of hotel is afhankelijk van beschikbaarheid bij de betreffende accommodaties en organisaties.*

Dit kan één van de volgende mogelijkheden zijn*:

Het transporteren van de caravan/aanhangwagen naar een dichtstbijzijnde camping.
• Vergoed worden de kosten (excl. ontbijt) voor een maximum van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
• Het transporteren van de caravan/aanhangwagen naar een dichtstbijzijnde camping worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team.

Een geschikt onderkomen in de directe omgeving.
• Vergoed worden de kosten (excl. ontbijt) voor een maximaal bedrag van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar overnachting worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.

C) Vervangend vervoer
Het vervoer van de inzittende(n) wordt normaliter gecombineerd met het transport van het voertuig én de getrokken aanhangwagen. 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 huurauto om de gekoppelde aanhangwagen te kunnen vervoeren voor de duur van maximaal 4 aaneen gesloten werkdagen in het buitenland. In Nederland kan 1 tot maximaal 2 aaneen gesloten werkdagen gebruik gemaakt worden van een huurauto. Begunstigde(n) dienen te voldoen aan de door de autoverhuurbedrijf opgestelde voorwaarden. Kosten van een huurauto voor lokaal gebruik tijdens de reparatieduur worden niet vergoed;
• Alleen zuivere huurkosten worden vergoed;
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar het autoverhuurbedrijf worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.
• Voor het verstrekken van een (internationale) huurauto is een creditcard verplicht. Zonder aanwezigheid van de creditcard wordt een huurauto niet uitgegeven.

Een treinreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een treinreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een 2e klasse ticket, uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een vliegreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een vliegreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een Economy Class ticket uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een taxi/openbaar vervoer:
• De kosten worden éénmaal vergoed naar één adres naar bestemming. De kosten worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team.

4.9 Repatriëring voertuig naar pasverstrekker:
Zie artikel 3.3

4.10 Ophalen gerepareerd voertuig uit het buitenland:
Zie artikel 3.4

4.11 Opsturen onderdelen naar het buitenland:
Zie artikel 3.5

4.12 Achterlaten defect voertuig:
Zie artikel 3.6

5. AANVULLENDE VOORWAARDEN PECHSERVICE EUROPA (ZAKELIJK, CAMPER, VERHUUR OF DEELAUTO)

5.1 Pechhulp ter plaatse:
Zie artikel 2.1

5.2 Pech niet ter plaatse te repareren:
A) Lokaal transport:
• De assistentieverlener transporteert het voertuig naar dichtstbijzijnde autobedrijf.
• Indien transport naar een dichtstbijzijnde autobedrijf niet mogelijk is, zal het voertuig veiliggesteld worden en -indien mogelijk- de volgende werkdag getransporteerd worden.

**= keuze door alarmcentrale AA-team.*
***= De inzet van een huurauto en/of hotel is afhankelijk van beschikbaarheid bij de betreffende accommodaties en organisaties.*

B) Overnachting**
• In afwachting van een diagnose kan er door AA-team worden besloten een geschikt onderkomen in de directe omgeving te verzorgen tot de volgende werkdag. Vergoed worden de kosten (excl. ontbijt) tot een maximum van € 80,- per twee personen per nacht. Extra onkosten zoals maaltijden, toeslagen voor huisdieren, telefoonkosten en dergelijke worden niet vergoed.
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar overnachting worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.

C) Vervangend vervoer
Het vervoer van de inzittende(n) wordt normaliter gecombineerd met het transport van de auto. 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 zijn één van de volgende mogelijkheden*:

Een huurauto:**
• Mits voorradig een categorie-B huurauto voor de duur van maximaal 4 aaneen gesloten werkdagen. Begunstigde(n) dienen te voldoen aan de door de autoverhuurbedrijf opgestelde voorwaarden. Kosten van een huurauto voor lokaal gebruik tijdens de reparatieduur worden niet vergoed;
• Alleen zuivere huurkosten worden vergoed;
• Voorgeschoten reiskostenvergoeding per openbaar vervoer of taxi naar het autoverhuurbedrijf worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team én op vertoon van kwitanties.
• Voor het verstrekken van een (internationale) huurauto is een creditcard verplicht. Zonder aanwezigheid van de creditcard wordt een huurauto niet uitgegeven.

Een treinreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een treinreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een 2e klasse ticket, uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een vliegreis:
• Het vervoer van medepassagier(s) naar huis d.m.v. een vliegreis naar één adres in Nederland. Vergoed wordt een Economy Class ticket uitsluitend na akkoord gegeven door AA-team.

Een taxi/openbaar vervoer:
• De kosten worden éénmaal vergoed naar één adres naar bestemming. De kosten worden uitsluitend vergoed mits akkoord is gegeven door AA-team.

5.3 Repatriëring voertuig naar pasverstrekker:
• Kosten worden niet vergoed. AA-team kan wel bemiddelen voor u.

5.4 Ophalen gerepareerd voertuig uit het buitenland:
Indien de begunstigde teruggereisd is naar het huisadres of een andere bestemming en het gerepareerde voertuig dient opgehaald te worden bij het autobedrijf in het buitenland dan wordt het volgende na akkoord van AA-team vergoed:
• De reiskosten per trein voor één persoon (2e klasse).
• Een vergoeding van openbaar vervoer/taxi van het treinstation naar het autobedrijf waar het gerepareerde voertuig opgehaald wordt met een maximum van € 100,-.
• Indien de enkele treinreis langer duurt dan 8 uur, kan gekozen worden voor een vliegticket (Economy Class)*.

5.5 Opsturen onderdelen naar het buitenland:
Zie artikel 3.5

5.6 Achterlaten defect voertuig:
AA-team zal in overleg met de begunstigde beslissen of het defecte voertuig op eigen kosten gerepatrieerd wordt naar Nederland, gerepareerd wordt in het buitenland of dat de begunstigde afstand doet van de auto.

6. 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 vind, kunt u uw klacht bij AA-team melden. Dit kan door een e-mail te sturen naar 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.*

7. 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.

8. VERKOOP VAN UW VOERTUIG

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

9. 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 pechhulpservice hebben ontvangen of hebben gekocht;
- Bestuurders van auto's van leasemaatschappijen of fleetowners die de pechhulpservice 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 pechhulpservicebedrijven.
- 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.