

# Voorwaarden Hulpverlening Volkswagen Pon Financial Services

## 1. Algemene voorwaarden

- 1.1. Tenzij uitgesloten in het Leasecontract kan Cliënt, of de berijder van de auto, zowel in binnen- als buitenland bij calamiteiten en/of pech met de auto, een beroep doen op onze hulpdienst.
- 1.2. De via de hulpdienstfaciliteit gemaakte kosten van noodzakelijke reparaties, schadeherstel en vervangende auto komen voor rekening van Volkswagen Pon Financial Services, althans voor zover deze kosten deel uitmaken van de leasetermijn.
- 1.3. Indien Cliënt zelf voor verzekering zorgdraagt, zal ongewijzigd gebruik gemaakt kunnen worden van de hulpdienst. Kosten worden dan aan Cliënt doorbelast, zover deze kosten niet worden gedekt door andere componenten.

## 2. Algemeen

- 2.1. Indien mogelijk zal de Volkswagen Pon Financial Services alarmcentrale gebruik maken van de merkenservice van de auto.
- 2.2. Indien de voorwaarden en/of hulpverlening van de merkenservice niet gelijkwaardig is aan de voorwaarden zoals hier beschreven zal de Volkswagen Pon Financial Services alarmcentrale de hulpverlening overnemen conform de hieronder beschreven voorwaarden.
- 2.3. Indien Cliënt zelf voor verzekering zorgdraagt dient hij bij schade in eerste instantie contact op te nemen met de alarmcentrale van zijn verzekeraar.

## 3. Voorwaarden voor hulp in Nederland

- 3.1. Verplichtingen:** De berijder van de auto dient zich in geval van calamiteiten en/of pech in verbinding te stellen met de Volkswagen Pon Financial Services BerijdersDesk op telefoonnummer: **033-4549555**.
- 3.2. Inhoud hulp**
  - 3.2.1. Sleutelhulp: Het in noodgevallen al dan niet provisorisch repareren van de auto langs de weg.
  - 3.2.2. Sleephulp: Indien de auto niet door middel van genoemde sleutelhulp rijklaar kan worden gemaakt, zal de Volkswagen Pon Financial Services alarmcentrale er voor zorgen dat de berijder en het reisgezelschap zo snel mogelijk weer mobiel is. Hiertoe wordt de auto, inclusief de eventueel hieraan gekoppelde aanhanger, vervoerd naar een dealer naar keuze van de leasemaatschappij of naar een locatie waar een vervangend voertuig gereed staat. De inzittenden zullen met de sleper mee kunnen reizen.
- 3.3. Vervangend vervoer:** Indien de auto niet door middel van genoemde sleutelhulp rijklaar kan worden gemaakt, zet de Volkswagen Pon Financial Services alarmcentrale vervangend vervoer in. Indien vervangend vervoer niet is opgenomen in het leasecontract worden de kosten doorbelast aan Cliënt.

## 4. Voorwaarden voor hulp in het buitenland

- 4.1. Geldigheid:** De dekking geldt in navolgende landen: Andorra, België, Bosnië, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Marokko, Moldavië, Monaco, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Servië en Montenegro, Tsjechië, Turkije, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.
- 4.2. Verplichtingen:** De berijder van de auto dient zich in geval van calamiteiten en/of pech in verbinding te stellen met de Volkswagen Pon Financial Services BerijdersDesk op telefoonnummer: 033-4549555.

#### 4.3. Inhoud hulp

- 4.3.1. **Sleutelhulp:** Het in noodgevallen al dan niet provisorisch repareren van de auto langs de weg.
- 4.3.2. **Sleephulp:** Indien de auto, inclusief de eventueel hieraan gekoppelde aanhanger, niet door middel van genoemde sleutelhulp rijklaar kan worden gemaakt, het organiseren van sleephulp
- 4.3.3. **Toezending van onderdelen:** Het bestellen en toezenden van onderdelen die noodzakelijk zijn om de auto (al dan niet provisorisch) rijklaar te maken, indien deze onderdelen ter plaatse niet of niet op korte termijn verkrijgbaar zijn. Toezending kan alleen plaatsvinden voorzover dit op grond van de geldende douanebepalingen is toegestaan.
- 4.3.4. **Reparatie:** Reparatie van het voertuig al dan niet na toezending van onderdelen, ter plaatse bij een geschikte garage.
- 4.3.5. **Repatriëring auto:** Transport van de auto, inclusief de eventueel hieraan gekoppelde aanhanger en de bijbehorende reisbagage, indien het trekkende voertuig zodanig is beschadigd dat een (provisorische) reparatie niet kan worden uitgevoerd binnen 48 uur vanaf de melding. Indien de kosten van repatriëring van de auto de restwaarde van de auto overtreffen kan Volkswagen Pon Financial Services besluiten de auto niet te repatriëren.
- 4.3.6. **Vervoer inzittenden:** vervoer inzittenden (evenals de bagage, huisdieren en / of aanhangwagen) naar een door de bestuurder te bepalen gezamenlijk bestemmingsadres of huisadres, indien het trekkende voertuig zodanig is beschadigd dat een (provisorische) reparatie niet kan worden uitgevoerd binnen 48 uur vanaf de melding.

#### 4.4. Vervangend vervoer

- 4.4.1. Indien de auto uitvalt, waardoor met de auto niet meer (verantwoord) kan worden gereden en de auto niet dezelfde dag (d.w.z. binnen 8 uur) rijdbaar te maken is, zet de alarmcentrale in overleg met de leasemaatschappij vervangend vervoer in.
- 4.4.2. Bij het in overleg met Volkswagen Pon Financial Services gebruikmaken van een ander dan het uitgevallen voertuig, is de rechthebbende gehouden: het vervangende vervoermiddel volgens de normaal geldende regels te gebruiken en te onderhouden; de aan het vervoermiddel ontstane schade zo volledig en zo spoedig mogelijk aan de verhuurder of diens verzekeraar te melden; het vervoermiddel op de afgesproken plaats en tijd in te leveren (in ieder geval binnen 24 uur na terugkomst in het land van vestiging), in dezelfde toestand als waarin het werd ontvangen; zich te houden aan de Algemene voorwaarden en bepalingen van het huurcontract van het verhuurbedrijf dat het vervoermiddel aan hem ter beschikking stelt; aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs; de noodzakelijke borg zelf te betalen volgens de voorwaarden van het verhuurbedrijf.
- 4.4.3. Het vervangend vervoer wordt onder bovengenoemde voorwaarden beschikbaar gesteld voor de duur van maximaal dertig dagen.
- 4.4.4. Indien vervangend vervoer niet is opgenomen in het leasecontract worden de kosten doorbelast aan Cliënt.

### 5. Uitsluitingen

- 5.1. er is geen recht op hulp als:
  - 5.1.1. de berijder niet heeft gewacht op de komst van de hulpverlener, de berijder onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt;
  - 5.1.2. de berijder een onjuiste locatie heeft opgegeven van de auto met pech;
  - 5.1.3. hulp alleen gegeven kan worden als er regels of wetten moeten worden overtreden;
  - 5.1.4. de berijder één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen;
  - 5.1.5. de auto pech heeft gekregen op een racebaan, racecircuit of tijdens het oefenen voor of rijden van snelheids-, regelmatigheids-, behendigheids- of bestendigheidswedstrijden;
  - 5.1.6. de staat van onderhoud van de auto met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was;
  - 5.1.7. de auto zo zwaar was beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was;
  - 5.1.8. voor de auto geen APK-bewijs is afgegeven terwijl dit wettelijk gezien wel is vereist;
  - 5.1.9. de auto niet voldoet aan de wettelijke eisen;
  - 5.1.10. met de auto goederen worden vervoerd waardoor de wet wordt overtreden;

- 5.1.11. met de auto personen op een dusdanige wijze worden vervoerd dat de wet wordt overtreden;
  - 5.1.12. de auto volgens de hulpverlener pech heeft gekregen door opzet, ondeskundig handelen of ondeskundige reparatie;
  - 5.1.13. de hulpverlener aanwijzingen heeft dat de bestuurder oneigenlijk gebruik wil maken van de hulp;
  - 5.1.14. de bestuurder, tegenover medewerkers van de hulpverlener, fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld;
  - 5.1.15. de gebeurtenis is ontstaan door of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend tengevolge van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer, atoomkernreacties of natuurrampen.
  - 5.1.16. de auto door een gemachtigde bestuurder werd bestuurd zonder rijbevoegdheid.
  - 5.1.17. de auto ten tijde van de gebeurtenis niet was verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid buiten Nederland.
- 5.2. In geval van onderstaande situaties wordt wel hulp geboden. De kosten die hieruit voortvloeien worden in rekening gebracht aan de cliënt:
- 5.2.1. Wanneer het een uitsluiting betreft zoals beschreven in de verzekeringsvoorwaarden.
  - 5.2.2. Wanneer het een technische storing van het leaseobject betreft, die op eenvoudige wijze zelf te verhelpen of te voorkomen is zoals:
    - verkeerde brandstof getankt;
    - brandstof tank leeggereden wat niet het gevolg is van een technisch defect;
    - sleutels of andere toegangsmiddelen in het leaseobject achtergelaten waardoor geen toegang tot het leaseobject mogelijk is;
    - lege accu ten gevolge van het aanlaten van verlichting.
  - 5.2.3. Als de pech of schade aan de aanhangwagen geen relatie heeft met het leaseobject.

## 6. Overig

- Bij reizen buiten Nederland adviseren wij een reisverzekering af te sluiten en in het bezit te zijn van een creditcard.
- Kosten die gerelateerd zijn aan de calamiteit en/of pech met de auto maar niet direct verband hebben met de auto zoals bijvoorbeeld hotelkosten, telefoonkosten en dinerkosten vallen niet onder het leasecontract en zullen niet worden vergoed. Deze kosten zijn vaak te verhalen op de reisverzekering.
- Het kan voorkomen dat de bestuurder in het buitenland zelf kosten moet voorschieten. Deze kosten kunnen, mits ze voor vergoeding in aanmerking komen, bij Volkswagen Pon Financial Services gedeclareerd worden. Declaraties moeten zijn voorzien van de originele facturen.
- Als de auto via Volkswagen Pon Financial Services is verzekerd, dan is de aangekoppelde aanhangwagen of caravan standaard WA meeverzekerd. Op de Groene kaart is dit aangegeven met de codering -F-. Voor beschadiging van de aanhangwagen of caravan adviseren wij de bestuurder zelf een verzekering af te sluiten.
- De groene kaart van de auto is in Spanje of Polen voor een aanhangwagen of caravan wellicht niet toereikend. Wanneer de aanhangwagen of caravan zwaarder is dan 750 kg, is er een extra groene kaart nodig. De speciale groene kaart kan aangevraagd worden bij de Volkswagen Pon Financial Services BestuurdersDesk op telefoonnummer: **033-4549555**.