

# Mobility Plan – PECH HULP SERVICE

---

## Algemene voorwaarden FCA Pech Hulp Service

### Algemeen

De FCA Pech Hulp Service maakt onderdeel uit van de Fabrieks Garantie, Verlengde Fabrieks Garantie, Extra Garantie, AutoExpert, Selected4U, en de Service Plus Pas / Fiat Pro Pas.

### Aanvragen

Fabrieks Garantie en Verlengde Fabrieks Garantie maken onlosmakelijk onderdeel uit van het nieuw geleverde Voertuig. De Extra Garantie, AutoExpert, Selected4U, Service Plus Pas en Fiat Pro Pas kunt u aanvragen bij ieder erkend FCA-Servicepunt in Nederland. Voor een FCA-Servicepunt bij u in de buurt kunt u de merk-websites raadplegen.

## 1. Begripsomschrijving

### 1.1. FCA-Servicepunt

Een door Fiat Chrysler Automobiles ("**FCA**") erkend servicepunt.

### 1.2. Service Plus Assistentie

De FCA hulpdienst die 24 uur per dag, elke dag van het jaar, telefonisch bereikbaar is en assistentie levert in geval van een Gebeurtenis zoals bepaald in deze voorwaarden. De FCA hulpdienst wordt uitgevoerd door de ANWB.

### 1.3. Pech Hulp Service nemer

De eigenaar en/of houder van het Voertuig met wie de Service Plus Pas is aangegaan.

De persoon die met toestemming van de Service Plus Pas houder de auto bestuurt of erin meerijdt.

### 1.4. Voertuig

Auto van ieder merk dat geregistreerd is in Nederland en voorzien is van een Nederlands kenteken, welk kenteken op de Service Plus Pas staat vermeld.

### 1.5. Gebeurtenis

Elke gebeurtenis die het noodzakelijk maakt het Voertuig te stoppen of die het onmogelijk maakt het Voertuig opnieuw veilig te starten en te gebruiken, ten gevolge van:

- a. pech, waaronder wordt verstaan een technisch of mechanisch defect aan het Voertuig;
- b. een ongeval;
- c. diefstal;
- d. brand;
- e. een lege tank;
- f. het tanken van verkeerde brandstof;
- g. bevroren brandstof;
- h. een lege accu;
- i. een of meer lekke banden;
- j. gebroken ruiten waardoor de auto ongeschikt is voor deelname aan het verkeer;
- k. breuk of verlies van sleutels;
- l. sleutels in een afgesloten Voertuig.

## 2. Omvang dekking

2.1. De Service Plus Pas geeft de Pech Hulp Service nemer recht op de diensten zoals omschreven in artikel 6 van deze voorwaarden, voor zover wordt voldaan aan de daarin gestelde voorwaarden.

2.2. De Service Plus Pas geeft geen recht op Pech Hulp Service;

- a. Ten aanzien van Voertuigen die rechtstreeks door FCA Netherlands B.V. zijn verkocht aan Expediteurs, Organisaties voor Openbaar Vervoer, Busmaatschappijen en Overheidsdiensten, zoals Politie, Brandweer, Ministeries en Gemeentes. Ambulances komen alleen in aanmerking voor dienstverlening genoemd in artikel 6.1 en 6.2 van deze voorwaarden.
- b. Ten aanzien van caravans of andere aanhangwagens met dien verstande dat de caravan of aanhanger wordt opgenomen in de Pech Hulp Service bij pech aan het Voertuig. Pech aan de caravan of aanhanger zelf valt niet onder de Pech Hulp Service.

## 3. Looptijd

3.1. De ingangsdatum van de Pech Hulp Service is de garantie aanvangsdatum van het Voertuig of de dag volgend op de datum dat de aanvraag voor een Extra Garantie, AutoExpert, Selected4U, Service Plus Pas / Fiat Pro Pas door uw erkend FCA-Servicepunt in het systeem is ingevoerd.

3.2. De looptijd is één jaar, tenzij anders overeengekomen zoals bij AutoExpert en Selected4, en eindigt van rechtswege (automatisch) op de in de overeenkomst vermelde einddatum.

3.3. De Pech Hulp Service wordt tussentijds beëindigd:

- a. Als het Voertuig total loss raakt;
- b. Dertig dagen na diefstal van het Voertuig;
- c. Als de auto niet meer in Nederland is geregistreerd.

# Mobility Plan – PECH HULP SERVICE

---

2/4

De Pech Hulp Service is voorzien van een einddatum en loopt automatisch af. Ruim voor deze einddatum ontvangt u een bericht over het aflopen van de Pech Hulp Service. De Pech Hulp Service is overdraagbaar bij verkoop van het voertuig.

## 4. Betaling

4.1. De kosten voor de Pech Hulp Service wordt betaald aan het erkend FCA-Servicepunt bij de aanvraag. De aanvraag wordt uitsluitend door de Service Plus Assistentie in behandeling genomen indien deze betaling onvoorwaardelijk heeft plaatsgevonden.

4.2. Bij beëindiging, tijdens de looptijd van de Pech Hulp Service, wordt de betaling die ziet op de resterende duur van de Service Plus Pas, niet terugbetaald.

## 5. Dekkingsgebied

Behalve in Nederland, geeft de Service Plus Pas ook dekking in de volgende landen: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Faeröer Eilanden, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, IJsland, Israël, Italië, Jordanië, Kroatië, Libië, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Marokko, Moldavië, Montenegro, Noord-Ierland, Noordzee- en Kanaaleilanden, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en het eiland Madeira), Republiek San Marino, Republiek Tsjechië, Roemenië, Europees Rusland, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje vasteland en Middellandse Zee-eilanden (inclusief Ceuta en Melilla), Tunesië, Europees Turkije, Vaticaanstad, Vorstendom Monaco, Zweden, Zwitserland.

## 6. Inhoud van de dienstverlening

### 6.1. Mobiele werkplaats

Indien sprake is van een Gebeurtenis, moet de Pech Hulp Service nemer contact opnemen met Service Plus Assistentie, die, indien mogelijk, een reparateur zal sturen naar de plaats waar het Voertuig zich bevindt om het te repareren. Brandstof die nodig is om de motor weer te starten, alle onderdelen die gebruikt worden voor de reparatie en alle andere reparaties en/of onderhoud zijn voor rekening van de Pech Hulp Service nemer.

### 6.2. Slepen

Indien, ten gevolge van een Gebeurtenis het Voertuig zodanig beschadigd is geraakt dat hiermee niet verder gereden kan worden, zal er voor de Pech Hulp Service nemer kosteloos een sleepwagen worden geregeld, om het Voertuig naar het dichtstbijzijnde erkend FCA-Servicepunt te slepen. Het Voertuig zal naar een andere door de reparateur aan te wijzen garage worden gesleept als de dichtstbijzijnde erkende FCA-Servicepunten gesloten zijn. Indien het Voertuig wordt gesleept door een niet bij de Service Plus Assistentie aangesloten organisatie, dient de Pech Hulp Service nemer, indien de reparateur daarom verzoekt, zelf de kosten te dragen en later om vergoeding van deze kosten te verzoeken bij de Service Plus Assistentie. In alle gevallen behoudt de Pech Hulp Service nemer het recht om het Voertuig naar het dichtstbijzijnde erkend FCA-Servicepunt te laten verslepen.

### 6.3. Vervangend vervoer naar plaats van bestemming

6.3.1. Pech Hulp Service nemer heeft alleen recht op vervangend vervoer zoals bepaald in dit artikel indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.5 onder a of b van deze voorwaarden.

6.3.2. Indien de benodigde tijd voor een reparatie aan het Voertuig ten gevolge van de Gebeurtenis langer dan 4 uur bedraagt (bepaald door het erkend FCA-Servicepunt op basis van officiële reparatietijden van de fabrikant), zal het erkend FCA-Servicepunt een vervangend voertuig ter beschikking stellen voor een duur van maximaal 4 werkdagen. Indien een dergelijk voertuig niet beschikbaar is, zal het erkend FCA-Servicepunt voor een huurauto zorgen. Indien gebruik wordt gemaakt van een huurauto, dient de Pech Hulp Service nemer zich te houden aan de bepalingen en voorwaarden van het autoverhuurbedrijf. Indien vereist of voorzien door de wet, worden sneeuwkettingen of winterbanden bij de vervangende auto geleverd. Kosten voor een optionele verzekering, eigen risico in geval van een ongeval, de vereiste borgsom en brandstof komen ten laste van de Pech Hulp Service nemer.

6.3.3. Indien de Pech Hulp Service nemer eigenaar is van een commercieel voertuig, of eigenaar van een vergunning voor openbaar vervoer (inclusief taxichauffeur), en het vervangende voertuig niet beschikt over de noodzakelijke vereisten om het gebruik hiervan in overeenstemming met de door de Pech Hulp Service nemer verrichte activiteiten mogelijk te maken, zal er een dagvergoeding worden verstrekt van maximaal € 52,- per dag voor een periode van maximaal 4 werkdagen.

6.3.4. Indien de Pech Hulp Service nemer een handicap heeft, waarvoor het Voertuig specifiek is aangepast, kan hij/zij gebruik maken van een speciale vervangende auto met een maximum van 4 werkdagen; dit geldt ook in geval van een ongeval. Indien de aangeboden vervangende auto niet aan zijn/haar eisen in verband met de handicap voldoet, zal er voor een chauffeur gezorgd worden voor de duur van maximaal 4 werkdagen.

6.3.5. Indien de Pech Hulp Service nemer besluit werkzaamheden van voorgeschreven en/of normaal onderhoud aan de auto te laten verrichten tijdens de reparatie, dan kan de tijd die voor deze werkzaamheden nodig is niet worden gecombineerd met de tijd voor de werkzaamheden die nodig zijn ten gevolge van de Gebeurtenis.

## 6.4. Reiskosten

6.4.1. Pech Hulp Service nemer heeft alleen recht op vergoeding van reiskosten of Service Plus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.4 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.5 onder a of b van deze voorwaarden.

# Mobility Plan – PECH HULP SERVICE

---

3/4

6.4.2. Indien reparatie binnen 24 uur mogelijk is en/of het Voertuig binnen 50 kilometer van het huisadres is gestrand, mag de Pech Hulp Service nemer in geval van een Gebeurtenis, indien vooraf geautoriseerd door de Service Plus Assistentie, gebruik maken van een taxi (of ander vervoermiddel) tot een maximum van € 120, - per Gebeurtenis, ongeacht het aantal personen aan wie Service Plus Assistentie verleend wordt. Deze kosten worden aan Pech Hulp Service nemer achteraf vergoed door de Service Plus Assistentie.

6.4.3. Indien de reparatie langer dan 24 uur zal duren, heeft Pech Hulp Service nemer recht op:

- a. Vervoer van Pech Hulp Service nemer per trein of een ander vervoermiddel, om naar huis terug te keren of de reis voort te zetten naar de plek van bestemming, indien het Voertuig op meer dan 50 kilometer van het huisadres is gestrand.
- b. Vervoer van Pech Hulp Service nemer per vliegtuig (Economy Class) of een ander vervoermiddel, om naar huis terug te keren of de reis voort te zetten naar de plek van de bestemming, indien het Voertuig op meer dan 400 kilometer van het huisadres is gestrand.

## 6.5. Hotelkosten

6.5.1. Pech Hulp Service nemer heeft alleen recht op Service Plus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.5 indien sprake is een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.5 onder a of b van deze voorwaarden.

6.5.2. Indien het Voertuig ten gevolge van een Gebeurtenis op meer dan 50 km van het huisadres strandt en de auto niet dezelfde dag gerepareerd kan worden, verzorgt Service Plus Assistentie voor de Pech Hulp Service nemer een verblijf in een plaatselijk hotel. De overnachting en het ontbijt per persoon, voor maximaal 3 nachten, komen voor rekening van Service Plus Assistentie, voor het aantal personen dat overeenkomt met het maximaal aantal passagiers vermeld in het kentekenbewijs van het Voertuig.

## 6.6. Ophalen van het gerepareerde Voertuig

6.6.1. Pech Hulp Service nemer heeft alleen recht op Service Plus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.6 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.5 onder a of b van deze voorwaarden.

6.6.2. Indien het Voertuig ten gevolge van een Gebeurtenis op meer dan 50 kilometer van het huisadres strandt en de reparatie van het Voertuig langer dan 24 uur zal duren, verzorgt Service Plus Assistentie voor de Pech Hulp Service nemer een enkele reis treinticket (eerste klas), of vliegtuigticket (Economy Class) als de af te leggen afstand groter is dan 400 km, om de Pech Hulp Service nemer in staat te stellen het gerepareerde Voertuig op te halen.

Als alternatief kan de Pech Hulp Service nemer verzoeken om het Voertuig op zijn huisadres af te leveren, wat plaatsvindt door een sleepdienst of een geautoriseerde bestuurder. In dat geval moet de Pech Hulp Service nemer de kosten voor brandstof en tolwegen die gemaakt worden om het Voertuig af te leveren betalen.

## 6.7. Repatriëring van het niet-gerepareerde Voertuig

6.7.1. Pech Hulp Service nemer heeft alleen recht op Service Plus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.7 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.5 onder a of b van deze voorwaarden.

6.7.2. Indien het Voertuig in het buitenland (binnen het dekkingsgebied) ten gevolge van een Gebeurtenis strandt en de reparatie meer dan vijf dagen zal vergen (zoals bepaald door het erkend FCA-Servicepunt), zal Service Plus Assistentie ervoor zorgdragen dat het niet-gerepareerde Voertuig kosteloos naar het huisadres van de Pech Hulp Service nemer of het erkend FCA-Servicepunt in de stad waar de Pech Hulp Service nemer wordt gebracht.

## 6.8. Declareren van gemaakte kosten door Pech Hulp Service nemer

Indien Pech Hulp Service nemer kosten heeft gemaakt die door de Service Plus Pas worden gedekt, zoals genoemd onder artikelen 6.1 tot en met 6.7 van deze voorwaarden en geautoriseerd door Service Plus Assistentie, dient de Pech Hulp Service nemer de originele rekeningen (en niet de kopieën) op te sturen en daarbij korte omschrijving te geven van het geen gebeurd is. Pech Hulp Service nemer dient daarbij bewijzen van de door Service Plus Assistentie gegeven autorisatie en het referentienummer van de Service Plus Assistentie op te geven. Voor een snelle afhandeling dienen de gegevens van het Voertuig vermeld te worden, evenals de gegevens van de persoon samen met het bankrekening- of gironummer aan wie de vergoeding moet worden overgemaakt. Al deze informatie moet naar het volgende adres worden gezonden:

FCA Service Plus Pas  
Afd. Declaraties  
Post zone A3A  
Antwoordnummer 93352  
2509 WB Den Haag

6.9. De volgende kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking:

- a. Compensatie of alternatieve diensten, in het geval Pech Hulp Service nemer ervoor kiest om geen gebruik te maken van de Service Plus Assistentie.
- b. Kosten in verband met schade veroorzaakt door openbare autoriteiten in het land waar de Service Plus Assistentie wordt verleend of ten gevolge van toevallige, onverwachte omstandigheden.
- c. Kosten die geen betrekking hebben op de Gebeurtenis (voedsel, logies, taxi, brandstof, enz.).

# Mobility Plan – PECH HULP SERVICE

---

4/4

## 7. Verplichtingen van de Pech Hulp Service nemer

7.1.1. Pech Hulp Service nemer 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 de Service Plus Assistentie.
- c. De aanwijzingen van de Service Plus Assistentie op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die naar het oordeel van de Service Plus Assistentie van belang is voor een goede hulpverlening.

7.1.2. Indien Pech Hulp Service nemer een verplichting uit hoofde van de voorwaarden niet of niet volledig nakomt en daardoor de Service Plus Assistentie in haar belangen is geschaad, kan de Service Plus Assistentie de uitkering verminderen met de schade die zij daardoor lijdt.

## 8. Uitsluitingen van de dienstverlening

Pech Hulp Service nemer heeft geen recht op de diensten zoals genoemd in artikel 6 van deze voorwaarden indien sprake is van;

- a. een Gebeurtenis die is ontstaan of verergerd:
  - 1) als gevolg van handelingen van Pech Hulp Service nemer en/of een andere belanghebbende;
  - 2) door opzet en/of al dan niet bewuste roekeloosheid van Pech Hulp Service nemer en/of een belanghebbende.
- b. (poging tot) fraude. Onder fraude wordt verstaan: het opzettelijk (proberen te) krijgen van hulp en reparatie bij een Gebeurtenis, uitkering waar geen recht op bestaat of dekking op basis van valse informatie. Dit kan tot gevolg hebben dat:
  - 1) aangifte wordt gedaan bij de politie;
  - 2) de Service Plus Pas wordt beëindigd;
  - 3) de gemaakte kosten en/of uitkeringen terugbetaald moeten worden;
  - 4) er registratie plaatsvindt in het signaleringssysteem waar Service Plus Assistentie gebruik van maken.
- c. deelname aan sportieve evenementen (rally's, races, lange afstands rally's, off-road races) en testritten, oorlogen, revoluties, rellen en opstanden, plundering, stakingen, vandalisme, aardbevingen, atmosferische fenomenen, inclusief atoomtransmutatie of straling veroorzaakt door kunstmatige versnelling van atoomdeeltjes, terrorisme, moedwillige beschadiging van het Voertuig, vandalisme en deelname aan criminele activiteiten, schade veroorzaakt door aanhangwagens.
- d. Voertuigen die in onveilige staat verkeren of die niet zijn onderhouden volgens de instructies van de Fabrikant.

## 9. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

## 10. Klachten

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van de Service Plus Assistentie kunnen worden voorgelegd aan FCA Customer Care: [customercare.holland@fcagroup.com](mailto:customercare.holland@fcagroup.com)

## 11. Persoonsgegevens

De persoonsgegevens die Pech Hulp Service nemer verstrekt, worden door de Service Plus Assistentie, FCA-Servicepunt en FCA Netherlands B.V. en aan deze ondernemingen gelieerde ondernemingen verwerkt om de Pech Hulp Service nemer informatie toe te zenden over producten en/of diensten. Indien de Pech Hulp Service nemer geen informatie over producten en/of diensten wenst te ontvangen, kan de Pech Hulp Service nemer dit aan de verzender van de informatie laten weten.