

PECHHULP VOORWAARDEN

Deze Voorwaarden bevatten alle pakketomschrijvingen en voorwaarden met betrekking tot pechhulp. U kunt bij pech binnen Europa +31 (0)88 110 5000 bellen.

1. Definities

Cliënt	:	de partij die door TCNL wordt aangemeld bij Hulpdienstverlener voor Pechhulp.
Hulpdienstverlener	:	de hulpdienstverlener die is aangesloten bij TCNL.
Hulpverleningsgebied	:	Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Ceuta, Corsica, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Turkije (Europese deel), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.
Overeenkomst	:	de overeenkomst tussen Cliënt en TCNL waarbij TCNL Cliënt de mogelijkheid biedt om goederen en diensten af te nemen door middel van een tankpas.
Pakket	:	het pakket hulpverleningsdiensten waar de Rechthebbende op grond van de Overeenkomst in geval van Pech recht op heeft.
Pech	:	een mechanisch of technisch defect aan het Voertuig dat rechtstreeks verband houdt met het gebruik van het Voertuig door de Rechthebbende tijdens een reis binnen het Hulpverleningsgebied, waarvan het ontstaan (i) bij aanvang van de reis nog onzeker en onvoorziën is, (ii) binnen de looptijd van de Overeenkomst ontstaat, (iv) niet het gevolg is van opzet, roekeloosheid, grove schuld, fraude of handelen of nalaten in strijd met wet- en regelgeving of enig gebruiks- of onderhoudsvoorschrift door Cliënt of Rechthebbende en (v) ervoor zorgt dat Rechthebbende niet (veilig) verder kan rijden.
Pechhulp	:	pechhulp op grond van deze Voorwaarden.
Rechthebbende	:	de berijder van een Voertuig.
Partijen	:	TCNL en Cliënt.
TCNL	:	Travelcard Nederland BV.
Voertuig	:	een voertuig waarvan het kenteken door TCNL bij Hulpdienstverlener is geregistreerd, mits het voertuig niet zwaarder is dan 3.500 kg (eigen gewicht vermeerderd met laadvermogen) en mag worden bestuurd met een rijbewijs in categorie B(E).
Voorwaarden	:	deze pechhulp voorwaarden.

2. Voorwaarden

- Deze Voorwaarden maken deel uit van de Overeenkomst. Andere pechhulp voorwaarden worden door Partijen uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien afspraken in de Overeenkomst conflicteren met deze Voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.
- TCNL behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt ten minste 1 maand voor inwerkingtreding schriftelijk op de hoogte stellen van enige wijziging van de Voorwaarden. Mocht Cliënt het niet eens zijn met voornoemde wijziging(en), dan heeft Cliënt het recht om Pechhulp te beëindigen.

3. Pechhulp

- TCNL zal aan Rechthebbende de mogelijkheid bieden om in geval van Pech gebruik te maken van Pechhulp van Hulpdienstverlener, afhankelijk van het toepasselijke Pakket (zie artikelen 4 t/m 7 van de Voorwaarden).
- Het recht op Pechhulp binnen Nederland geldt vanaf de 3^e dag na het moment waarop Pechhulp voor een Voertuig door Cliënt bij TCNL is aangevraagd. Voor de overige landen in het Hulpverleningsgebied geldt het recht op Pechhulp vanaf de 1^e dag na voornoemd moment.
- Het recht op Pechhulp eindigt direct na afmelding ervan door TCNL bij Hulpdienstverlener, met uitzondering van voortdurende hulpverlening dat voor de afmelding is aangevangen. Het recht op Pechhulp eindigt ook na afloop van de maand nadat de Rechthebbende zich buiten Nederland heeft gevestigd.
- Bij Pech door een lege accu bestaat maximaal 2 keer per jaar recht op Pechhulp.

4. Pakket 1: Pechhulp Nederland inclusief vervangend vervoer

- Noodreparatie (exclusief vergoeding onderdelen) bij Pech op pechlocatie binnen Nederland; of
- transport naar dichtstbijzijnde garage indien reparatie ter plaatse onmogelijk is; en meerijden met hulpdienst.
- Aanhangwagentransport: zie artikel 9 van deze Voorwaarden.
- Vervangend vervoer, onder de volgende voorwaarden:
 - mits beschikbaar: een categorie B voertuig (bijvoorbeeld: Opel Corsa) of – indien het Voertuig met Pech een bestelauto is – een categorie A bestelauto (bijvoorbeeld: Volkswagen Caddy); en
 - reparatie van het Voertuig binnen 2 uur is onmogelijk; en
 - vervangend vervoer wordt maximaal 2 onafgebroken werkdagen ingezet, waarbij het weekend en een in Nederland erkende nationale feestdag niet worden meegerekend; en
 - vervangend vervoer wordt maximaal 2 keer per kalenderjaar ingezet.

5. Pakket 2: Pechhulp Europa inclusief vervangend vervoer

- Pakket 1; en
- noodreparatie bij Pech in het Hulpverleningsgebied; of

- transport naar dichtstbijzijnde garage binnen Europa indien reparatie ter plaatse onmogelijk is; of
- reparatie van Voertuig en bagage indien uitgevallen Voertuig niet binnen verblijfsperiode in het buitenland (binnen het Hulpverleningsgebied) kan worden gerepareerd.
- Uitsluitend recht op dit Pakket indien de reis in het buitenland (binnen het Hulpverleningsgebied) niet langer duurt dan 30 aaneengesloten dagen.
- Aanhangwagentransport: zie artikel 9 van deze Voorwaarden.
- Vervangend vervoer in het buitenland, onder de volgende voorwaarden:
 - mits beschikbaar: een categorie D voertuig (bijvoorbeeld: Ford Mondeo) of – indien het Voertuig met Pech een bestelauto is – een categorie A bestelauto (bijvoorbeeld: Volkswagen Caddy); en
 - reparatie van het Voertuig binnen 2 werkdagen is onmogelijk (op eilanden geldt een periode van 4 werkdagen); en
 - vervangend vervoer wordt maximaal 15 onafgebroken werkdagen ingezet, waarbij het weekend en een erkende nationale feestdag niet worden meegerekend; en
 - vervangend vervoer wordt maximaal 1 keer per kalenderjaar ingezet.

6. Pakket 3: Pechhulp Nederland exclusief vervangend vervoer

- Gelijk aan pakket 1 maar zonder vervangend vervoer.

7. Pakket 4: Pechhulp Europa exclusief vervangend vervoer

- Gelijk aan pakket 2 maar zonder vervangend vervoer.

ALGEMENE BEPALINGEN (van toepassing op alle Pakketten)

8. Vervangend vervoer

- Voor het verkrijgen van vervangend vervoer dient Rechthebbende te voldoen aan de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf (in de meeste gevallen is een rijbewijs, paspoort en creditcard benodigd). Hier kunnen TCNL noch de Hulpdienstverlener invloed op uitoefenen.
- TCNL vergoed geen: brandstofkosten, aftankkosten, meerkilometers, schadekosten, reparatiekosten, inzittendenverzekering, afkoop eigen risico, haal- en brengkosten en verkeersboetes.

9. Aanhangwagentransport

- Dit recht bestaat uitsluitend (i) bij uitval van het trekkend Voertuig en (ii) voorzover de aanhangwagen aan het trekkend Voertuig is gekoppeld.
- In geval van Pech wordt de aanhangwagen op hetzelfde adres afgeleverd als het trekkend Voertuig.

10. Verplichtingen Rechthebbende

- In geval van Pech dient de Rechthebbende zo spoedig mogelijk contact op te nemen met TCNL, alle noodzakelijke en door TCNL gevraagde gegevens te verstrekken, alle aanwijzingen van TCNL en Hulpdienstverlener op te volgen en zoveel mogelijk medewerking te verlenen aan de uitvoering van de Pechhulp.
- Indien Rechthebbende een beroep doet op Pechhulp, is hij verplicht de kwestie uitsluitend door TCNL en Hulpdienstverlener te laten behandelen; er bestaat geen vergoeding van elders gemaakte kosten.

11. Opschorting of beëindiging van Pechhulp

TCNL kan naar eigen oordeel Pechhulp opschorten of beëindigen indien:

- Rechthebbende of Cliënt bij aanvang van de reis redelijkerwijze de behoefte aan hulp kon voorzien;
- Rechthebbende onvolledige of onware opgave heeft gedaan over de oorzaak, aard, omvang, locatie of gevolgen van de Pech;
- Rechthebbende of Cliënt in strijd handelt of heeft gehandeld met deze Voorwaarden of geldende wet- en regelgeving of het Voertuig niet conform wet- en regelgeving of een gebruiks- of onderhoudsvoorschrift is gebruikt;
- Rechthebbende of Cliënt tegenover de door Hulpdienstverlener ingeschakelde hulpverlener(s) fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld, met als gevolg dat door dit gedrag in alle redelijkheid niet van de door Hulpdienstverlener ingeschakelde hulpverlener(s) kan worden verlangd dat er nog (langer) hulp wordt verleend. Een en ander wordt beoordeeld door de door Hulpdienstverlener ingeschakelde hulpverlener(s);
- Rechthebbende niet heeft gewacht op de komst van de door Hulpdienstverlener ingeschakelde hulpverlener(s);
- Pech is ontstaan door, Pech samenhangt met, of Pechhulp niet kan worden uitgeoefend ten gevolge van een overmachtssituatie, zoals en niet beperkt tot: een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand of natuurramp;
- Pech het gevolg is van een verkeersongeluk;
- toepasselijke wetten of regels overtreden moeten worden om hulp te verlenen;
- het Voertuig een exportkenteken of een handelaarskenteken (groene plaat) heeft;
- Pech is ontstaan als gevolg van deelname aan wedstrijden, prestatieritten of andere ritten waarbij snelheid of tijdstip van aankomst van beslissende betekenis is;
- Pech het gevolg is van een zodanige staat van onderhoud of overbelasting van het Voertuig, dat het uitvallen daarvan redelijkerwijze was te voorzien; of
- het Voertuig niet (tijdig) APK gekeurd is.

12. Vergoeding

Kosten die niet op grond van deze Voorwaarden in aanmerking komen voor vergoeding, dienen van tevoren door Rechthebbende te worden voldaan; Pechhulp wordt tot die tijd opgeschort.

13. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Hulpdienstverlener voor schade, die is veroorzaakt door Pechhulp, is behoudens zaak- en letselschade beperkt tot de kosten van vervangend vervoer voor 4 dagen met een maximum van EUR 340,- (inclusief BTW).