Algemene voorwaarden

1. VOORWAARDEN VOOR DE TOEKENNING VAN MOBILITEITSGARANTIE BINNEN DE AUDI ASSISTANCE

1.1 Om te kunnen genieten van het recht op Mobiliteitsgarantie volstaat het dat:

1.1.1 uw Audi volgens de voorschriften van de constructeur onderhouden en hersteld wordt door een erkende Audi Service Partner. Dit betekent dat u het onderhoudsplan moet volgen van uw wagen en afhankelijk van het type brandstof gelden de volgende limieten:

a) Benzine, diesel en elektrische en hybride voertuigen, zie onderhoudsplan:
   - Maximaal 24 maanden of 30.000km, afhankelijk van wat eerst bereikt wordt.

b) CNG, bepaalde plug-in hybride voertuigen, zie onderhoudsplan:
   - Maximaal 12 maanden of 15.000km, afhankelijk van wat eerst bereikt wordt.

c) Bepaalde elektrische voertuigen, zie onderhoudsplan:
   - Maximaal 24 maanden zonder kilometerbeperking.

1.1.2 Van zodra u een onderhoud terug uitvoert binnen het officiële Audi-netwerk, kan u weer genieten van deze bijstand tot aan het volgende service-interval.

Alle erkende Audi Service Partners in België kan men hier terugvinden: https://dealerlocator.audi.be.

1.2 Verduidelijkingen/ opmerkingen:

Indien de bovenstaande voorwaarden niet strikt nageleefd werden, zal Audi Assistance slechts kunnen tussenkomen, op uw uitdrukkelijk verzoek, tegen betaling en te voldoen ter plaatse en kan u geen beroep doen op de Mobiliteitsgarantie.

In geval het niet mogelijk is om de kilometerstand te bepalen bij aanvang van de interventie (bijvoorbeeld ingeval van een lege batterij) en achteraf blijkt dat maximale kilometerstand werd overschreden, zullen alle kosten met betrekking tot de interventie ten uwe laste zijn. Dit is eveneens het geval indien een foutieve kilometerstand werd doorgegeven en gaat in vanaf de bevestiging van de interventie per SMS of per e-mail die u zal ontvangen bij opening van uw pechverhelping dossier.

Tenzij u zo snel mogelijk aangeeft (en ten laatste op het moment dat de wegenwachter start met de inspectie van uw Audi) niet akkoord te zijn met deze algemene voorwaarden, wordt u geacht deze algemene voorwaarden te hebben aanvaard.

Indien uw wagen niet werd aangekocht via een officiële Audi verkooppunt in België maar deze kwam nog niet in aanmerking voor een eerste onderhoudsbeurt zoals vermeld hierboven of de wagen werd onderhouden bij een officiële Audi Service Partner buiten België (maar wel binnen de geografische dekking zoals aangeduid in hoofdstuk 5), geniet u enkel van de basis bijstand en niet van de diensten hieronder vermeld met een (*).

Indien uw laatste onderhoud werd uitgevoerd door een Audi Service Partner buiten België, zal de bijstand worden betaald door het land waar u uw laatste service-inspectie hebt uitgevoerd, overeenkomstig de algemene voorwaarden die voor dat land van toepassing zijn.

1.3 <u>Een voorbeeld:</u>

Een nieuw geleverde Audi met benzinemotor op 15 januari 2022 heeft recht op Mobiliteitsgarantie tot en met 14 januari 2024 indien op deze datum de kilometerstand niet meer bedraagt dan 30.000km.
Op 20 december 2023 wordt het onderhoud uitgevoerd bij een officiële Audi Service Partner en bedraagt de kilometerstand 28.750km waardoor het recht op Mobiliteitsgarantie wordt verlengd tot en met 19 december 2025 of 58.750km, naar gelang het criterium dat eerst bereikt wordt.

2. BEPALINGEN EN MODALITEITEN VAN DE MOBILITEITSGARANTIE EN AUDI ASSISTANCE

Audi Assistance verbindt zich ertoe 24 uur per dag, 7 dagen op 7, zo spoedig mogelijk bijstand te verlenen, rekening houdend met de lokale beschikbaarheid van de wegenwachter op dat ogenblik. Audi Assistance en/of D'Ieteren Automotive SA/NV kunnen in geen geval aansprakelijk gesteld worden voor tekortkomingen of tegenslagen in verband met de uitvoering van hun diensten krachtens deze bijstand die zouden voortvloeien uit overmacht zoals vastgesteld door rechtspraak, zoals stakingen, natuurrampen, verplichtingen opgelegd door de overheid, een officieel verbod, enz.

Merk op dat Audi Assistance slechts kan handelen binnen de grenzen van de door de lokale overheden gegeven toestemmingen, en is dus niet verplicht bijstand te verlenen bij een overtreding van de geldende wetgeving.

Audi Assistance zal in geen geval bijstand verlenen aan gewijzigde voertuigen, die gebruikt worden voor competitiedoeleinden of die deelgenomen hebben aan races, snelheids- of behendigheidswedstrijden, aan de voorbereidende tests daarvan of aan enige andere competitie. Bovendien zal Audi Assistance geen bijstand verlenen indien uw voertuig zich buiten de openbare weg bevindt (off road; voorbeelden: onverharde weg, veld, bos…) of indien de plaats van het voertuig niet vrij toegankelijk is of waar de takelwagen van de wegenwachter niet kan geraken (en nodig om de bijstand te leveren).

Nadat u een aanvraag tot bijstand telefonisch hebt gedaan, moet u minstens aan de operator van Audi Assistance de volgende elementen kunnen verstrekken:
- model van het voertuig,
- kentekenplaat van uw Audi,
- chassisnummer van uw Audi,
- datum van de eerste inverkeerstelling,
- datum en kilometerstand van de laatste onderhoudsbeurt,
- huidige kilometerstand van uw Audi,
- uitleg vermoeden probleem.

Bijzondere gevallen:
Snelwegen, gelijkgestelde wegen (expres-, rand- en ringwegen, enz.) en tunnels maken - afhankelijk van het land - het object uit van een specifieke regelgeving met betrekking tot pechverhelping en slepen. Indien zich op een van dergelijke verkeersassen een panne voordoet, zult u afhankelijk van het land contact moeten opnemen met de brandweer of politie van het betreffende gebied, die dan het nodige zal doen, of zult u gevolg moeten geven aan hun bevelen: indien de lokale regelgeving het gebruik van een specifieke pechverhelpingsdienst vereist (zoals FAST in Vlaanderen, Siabis+ in Wallonïe of bepaalde

erkende bedrijven op bepaalde autosnelwegen in Frankrijk), zal Audi Assistance pas bijstand verlenen nadat deze specifieke pechverhelpingsdienst is voltooid. De door Audi Assistance geleverde prestaties binnen de Mobiliteitsgarantie zijn bijstandsdiensten (waarvan de kosten voor herstelling in alle gevallen uitgesloten zijn), die uitsluitend worden geleverd in geval van panne en volgens bepaalde modaliteiten onder hoofdstuk 3.

Indien u beroep doet op Audi Assistance, en u telefonisch of per SMS een bevestiging krijgt dat er voor u een bijstandsdossier werd geopend, is het uw plicht om aanwezig te zijn bij de wagen tot aankomst van de wegenwachter. Indien er niemand bij het voertuig is wanneer de wegenwachter toekomt, of noch het voertuig, noch uzelf bent aanwezig op de pechlocatie en u heeft telefonisch niet verwittigd dat de bijstand niet langer nodig is, zullen de kosten van een interventie ter plaatse, honderzevenenzestig komma zestig euro exclusief BTW (€167,60 exclusief BTW), aan u gefactureerd worden door VAB.

3. DIENSTEN

De Mobiliteitsgarantie verleent bijstand, binnen de grenzen van de voorwaarden voor het toekennen van rechten zoals vermeld in hoofdstuk 1, bij volgende problemen:

3.1 <u>In geval van een panne</u>

Onder een panne verstaan wij een **voertuig dat** zich **niet meer op eigen kracht** naar een werkplaats kan begeven of waarvan de fabriek heeft beslist dat het voertuig **niet meer mag rijden** om technische of veiligheidsredenen en dus ter plaatse technische hulp nodig heeft of gesleept moet worden.

De prestatie wordt niet verzekerd in de volgende gevallen:
- Tijdens de immobilisatie van uw Audi gedurende geplande activiteiten (onderhoud, controle, revisie, vervanging van slijtageonderdelen),
- ingeval de panne het gevolg is van opzettelijk verkeerd gebruik of grove nalatigheid van de eigenaar, de bestuurder of een passagier,
- als de mechanische defecten voortvloeien uit de niet-onmiddellijke uitvoering van werken die werden aanbevolen tijdens een vorig bezoek aan een werkplaats of na een interventie via Audi Assistance waarbij een tijdelijke herstelling werd uitgevoerd en er geen gevolg werd gegeven om het defect te laten herstellen,
- als de immobilisatie het gevolg is van een ongeval, een daad van vandalisme, een brand die voortvloeit uit een externe gebeurtenis of een natuurramp zoals een overstroming,
- als de immobilisatie te wijten is aan een defect van een accessoire of eender welk onderdeel dat geplaatst werd buiten de fabrieken van de constructeur en/of het erkende Audi-netwerk.

De door Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie **aangeboden diensten** ingeval van een **technische panne** zijn:

3.1.1 <u>Pechverhelping/ slepen:</u>

- De wegenwachter zal altijd eerst ter plaatse trachten uw wagen weer mobiel te krijgen met een tijdelijke of definitieve oplossing van het probleem.

- Uw Audi wordt gesleept naar de Audi Service Partner van uw keuze (of de dichtstbijzijnde Audi Service Partner indien u zich in het buitenland bevindt), indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is.
- Buiten de openingstijden van uw Audi Service Partner ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag gesleept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

3.1.2 Vervangvoertuig:

Indien het slepen van uw Audi vereist is voor de interventie, dan krijgt u tot aan de herstelling van uw voertuig en met een maximale periode van vijf (5) dagen (eventueel met aangrenzend weekend en/of aangrenzende feestdag) een vervangvoertuig waarin de passagiers op correcte wijze kunnen plaatsnemen – met een maximum van het aantal zitplaatsen vermeld op het inschrijvingsbewijs van uw wagen - ter beschikking, binnen de grenzen van de lokale beschikbaarheid. De facultatieve verzekeringen, de afkoop van vrijstelling en de brandstofkosten van het huurvoertuig blijven voor uw rekening. De uitvoering van deze dienst kan niet geëist worden indien blijkt dat niet aan de door de verhuurder vastgestelde verhuurvoorwaarden kan worden voldaan zoals leeftijd, rijbewijs, brandstofvoorschot en creditkaart. Deze dienst kan in ieder geval slechts verleend worden na het slepen van het defecte voertuig tot bij de Audi Service Partner. Zodra uw wagen hersteld of zodra het maximumaantal dagen bereikt is, dient u uw vervangvoertuig steeds terug te bezorgen aan de Audi Service Partner of het agentschap dat het heeft uitgeleend volgens de voorwaarden die u overhandigd zullen worden bij de in ontvangst name van de vervangwagen.
Vanaf het moment dat u beslist de wagen niet te laten herstellen bij de Audi Service Partner naar waar de wagen werd gesleept (binnen België), vervalt het recht op een gratis vervangvoertuig onder de Mobiliteitsgarantie en zijn alle bijkomende dagen tot u het voertuig terug bezorgd, ten uwe laste.
Deze dienst kan nooit gecombineerd worden met de dienst 3.1.3: Voortzetting van de reis, hieronder.

3.1.3 Voortzetting van de reis:

Indien uw Audi **in het buitenland** geïmmobiliseerd is als gevolg van 'pech' en u niet ter plaatse kunt wachten tot hij hersteld is, dan kan de Mobiliteitsgarantie, op uw verzoek, zorgen voor het vervoer van uzelf en, indien van toepassing, van uw passagiers (met een maximum van het aantal zitplaatsen vermeld op het inschrijvingsbewijs van uw wagen), naar uw gebruikelijke woonplaats of naar uw plaats van bestemming, en de kosten voor het vervoer (trein, vliegtuig…) ten laste nemen, dit alles voor een maximumbedrag van vierhonderd vijftig euro inclusief taksen (€ 450,00 incl. taksen) per persoon in de wagen. Alle kosten die het maximumbedrag overstijgen, zijn ten uwe laste. Deze dienst kan nooit gecombineerd worden met een vervangvoertuig.

De diensten 3.1.2 Vervangwagen en 3.1.3 Voortzetting van de reis, kunnen nooit gecumuleerd worden.

3.1.4 Afhalen van uw herstelde Audi:

Om u in staat te stellen uw herstelde Audi in het buitenland op te halen, vergoedt de Mobiliteitsgarantie de verschillende vervoerskosten (trein, vliegtuig…), dit alles voor een maximumbedrag van vijfhonderd euro inclusief taksen (€ 500,00 incl. taksen) voor één (1) persoon.

3.1.5 Repatriëring van uw Audi

Indien uw wagen dient gerepatrieerd te worden (omdat uw zelf uw voertuig niet kon ophalen of omdat de Audi Service Partner de wagen niet binnen afzienbare tijd heeft hersteld), kan de Mobiliteitsgarantie deze kosten dekken tot een maximumbedrag van duizend euro inclusief taksen (€1000,00 inclusief taksen).
U dient er rekening mee te houden dat de werkelijke kosten voor een repatriëring nooit vooraf te bepalen zijn en er enkel een schatting van de kostprijs gegeven kan worden. Tijdstip van repatriëring is afhankelijk van lokale beschikbaarheden en kan oplopen tot meerdere weken. Deze geven geen recht op een verlenging van het aantal dagen vervangvoertuig zoals voorzien onder dienst 3.1.2.

3.1.6 Vergoeding van de verbindingskosten:

Bij pech vergoedt de Mobiliteitsgarantie de kosten voor taxi, trein, bus of tram voor een bedrag van tachtig euro inclusief taksen (80,00 € incl. taksen) zodat de begunstigde zich naar het verhuuragentschap, hotel, station, de luchthaven of de Audi Service Partner kan begeven.

3.1.7 Verblijf:

De deelname in de verblijfkosten (ontbijt inbegrepen) vanaf de eerste dag van immobilisatie en tot maximaal vijf (5) nachten voor alle inzittenden van het gesleepte voertuig indien de panne zich voordoet **in het buitenland.**

3.1.8 Niet-beschikbaar onderdeel:

Als een vervangonderdeel niet tijdig verkrijgbaar is bij de Audi Service Partner, vergoedt de Mobiliteitsgarantie de kosten voor een dringende levering.

3.1.9 Andere kosten:

De Mobiliteitsgarantie vergoedt de telefoon- en parkeerkosten, voor een maximumbedrag van 30,00 euro inclusief taksen (€ 30,00 incl. taksen).

3.2 In geval van andere incidenten gelijkgesteld met een panne

De Mobiliteitsgarantie zal tussenkomst verlenen in de volgende gevallen:

- één of meerdere* lekke band(en), maar zonder schade aan de velg (beschadigde velg wordt gelijkgesteld met een ongeval)
- lege 12V batterij,
- vermogensverlies*, gele waarschuwingslampjes* die niet het gevolg zijn van problemen met rijhulpsystemen (front assist, lane assist, parkeersensoren…)
- verkeerd getankte brandstof, brandstof van slechte kwaliteit of een lege brandstoftank,
- lege hoog volt batterij (elektrische wagens, niet van toepassing op hybride wagens)
- gebrek aan olie, koelvloeistof of AD Blue,
- kapotte sleutel of sleutel in de gesloten wagen,
- onmogelijkheid om de wagen af te sluiten,

- schade door knaagdieren veroorzaakt aan leidingen of aan de elektrische bekabeling*,
- in geval van bevriezing van de brandstof,
- onmogelijkheid om het antidiefstal alarm te deactiveren,
- olielek ten gevolge van een beschadigd carter.

De Mobiliteitsgarantie komt niet tussen in de volgende gevallen:
- Problemen met airco, water insijpeling en niet-werkende boordinstrumenten (bijvoorbeeld: snelheidsmeter), defecte lichten, ruitenwissers…
- ongeval, diefstal en vandalisme,
- verlies van sleutel of gestolen sleutel (behalve in het buitenland*).

De door de Mobiliteitsgarantie **aangeboden diensten** ingeval van een **ander incident gelijkgesteld met technische panne** zijn:

3.2.1 Pechverhelping/ slepen:

Uw Audi wordt gesleept naar de Audi Service Partner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde Audi Service Partner), indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is buiten de openingstijden van de Audi Service Partner ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag gesleept worden naar zijn oorspronkelijke sleepbestemming.

Alle andere bijstandsdiensten, waaronder de terbeschikkingstelling van een vervangvoertuig, zijn voor incidenten onder 3.2. uitgesloten.

Bijstandsdiensten die niet gevraagd werden op het moment dat ze nodig waren of niet door of met de toestemming van Audi Assistance georganiseerd werden, geven niet automatisch recht op een terugbetaling of op de betaling van een overeenkomstige vergoeding. Als bewijs zult u in alle gevallen, **binnen de twee maanden**, de originele in dit kader vereffende facturen of een kopie ervan moeten verstrekken. De kosten die u normaal gesproken had moeten dragen, kunnen in geen geval ten laste gebracht worden van Audi Assistance (brandstof, tol, restaurant, hotel in geval van een reeds gepland verblijf, alsook – buiten de periode van de constructeursgarantie – de prijs van reserveonderdelen en van de arbeid om de pech te verhelpen).

3.3 Worden niet gedekt door Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie:
- Aanhangwagens/caravans
- Dakkoffers, fietsendragers, fietsen
- Diefstal of poging tot diefstal van het voertuig of van objecten in of op het voertuig
- Bagage
- Koopwaar aan boord van het voertuig
- Dieren in het voertuig

Het is overigens nooit mogelijk een vergoeding te eisen ter compensatie van directe of indirecte schade of verlies als gevolg van een panne of een incident gelijkgesteld met een panne, met uw Audi.

VAB levert alle bijstandsdiensten voor rekening van D'Ieteren Automotive SA/NV en zal deze in het kader van de Audi Assistance rechtstreeks aan de gebruiker van de diensten factureren wanneer deze geen recht heeft op de Mobiliteitsgarantie of de kosten boven de gedekte bedragen van de Mobiliteitsgarantie vallen.

4. VERPLICHTING NA EEN TIJDELIJKE HERSTELLING TER PLAATSTE DOOR AUDI ASSISTANCE ONDER DE MOBILITEITSGARANTIE

Indien uw wagen weer mobiel is na een **tijdelijke herstelling** binnen de Mobiliteitsgarantie, is het uw plicht om de nodige stappen te ondernemen om uw wagen zo snel mogelijk in orde te brengen en zal een nieuwe interventie voor hetzelfde probleem ten uwe laste zijn.
Indien de panne zich voordoet omwille van een herstelling buiten het officiële Audi Netwerk, is de bijstand niet gedekt onder de Mobiliteitsgarantie.
Indien de panne zich dezelfde dag voordoet, of beide pannes doen zich voor in het weekend, zal de Mobiliteitsgarantie wel tussenkomen maar zal de wagen gesleept worden naar een officiële Audi Service Partner van uw keuze (of de dichtstbijzijnde in het buitenland).

5. GEOGRAFISCHE DEKKING

Audi Assistance is geldig in meer dan 30 Europese landen:
In geval van een lekke band, pech of met pech gelijkgestelde incidenten worden al deze bijstandsdiensten verleend in België en in de volgende landen:
Duitsland, Oostenrijk, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Kroatië, Denemarken, Spanje (inclusief Canarische Eilanden), Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Andorra en Monaco), Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië (San Marino en Vaticaanstad inbegrepen), Letland, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Montenegro, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal (inclusief Madeira en Azoren), Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Roemenië, Servië, Slowakije, Slovenië, Zweden, Zwitserland (inclusief Liechtenstein).

Voor alle incidenten of voor de diensten die niet voorzien zijn in het kader van de Mobiliteitsgarantie, of indien u niet voldoet aan de voorwaarden zoals hier uitgelegd, kan Audi Assistance u bijstand of advies verlenen in België en in het buitenland op uw kosten maar wel aan voorkeurstarieven.

Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie mogen deze diensten weigeren indien u weigert akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

6. Persoonlijke gegevens

Door Audi Assistance aan te vragen, verbindt u zich ertoe zowel de bijstandsverlener, D'Ieteren Automotive SA/NV als de Audi Service Partner van uw keuze de volgende informatie te verstrekken:
- Achternaam
- Voornaam
- Taal
- Mobiel telefoonnummer
- Chassisnummer van uw Audi
- Datum van inschrijving van uw Audi
- E-mailadres
- Volledig adres

Deze informatie is nodig om contact met u op te nemen over de oorzaak van de panne en om de bijbehorende reparatie uit te voeren. Uw persoonlijke gegevens worden alleen gebruikt om uw hulpvraag en de bijbehorende reparatie te verwerken. Zonder bovenstaande informatie is het niet mogelijk om u hulp te bieden.

Daarom zullen wij, als u deze informatie niet aan de Audi Service Partner van uw keuze verstrekt, deze informatie rechtstreeks aan hen doorgeven, zodat zij u de benodigde assistentie kunnen verlenen.

Een interventierapport zal verstuurd worden naar de Audi Service Partner van uw keuze. Door beroep uit te oefenen op de bijstand van Audi Assistance, gaat u akkoord om de Audi Service Partner binnen België van uw keuze, op de hoogte te stellen van de door u gekozen assistentie.

U ontvangt sms-berichten om uw aanvraag tot bijstand te bevestigen en om u te informeren over de wachttijd tot aankomst van de wegenwachter.

Na de interventie, krijgt u per SMS een tevredenheidenquête toegestuurd vanuit het nummer 8989, waarin u via een link die start met https://survey2.medallia.eu wordt uitgenodigd om de verleende diensten te beoordelen.

Voor meer informatie over hoe wij uw persoonlijke gegevens verwerken, kunt u onze verklaring over gegevensbescherming raadplegen.

7. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR AUDI ASSISTANCE EN DE MOBILITEITSGARANTIE

Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie zijn diensten aangeboden door D'Ieteren Automotive SA/NV. D'Ieteren Automotive SA/NV, met maatschappelijke zetel te Maliestraat 50, 1050 Brussel en ingeschreven in het KBO onder het nummer 0466.909.993 behoudt zich het recht om de algemene voorwaarden van Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie zonder voorafgaand bericht te wijzigen of aanpassingen door te voeren aan de inhoud. De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Audi Assistance en de Mobiliteitsgarantie zal steeds beschikbaar zijn op de website van Audi Assistance (https://www.audi.be/be/web/nl/diensten/audi-assistance.html) en de meest recente versie van deze algemene voorwaarden en die van de Mobiliteitsgarantie zal de enige zijn die van toepassing is.