

ASSISTANCE – Algemeen

Teneinde uw rechten inzake dienstverlening en terugbetaling van veroorzaakte kosten te doen gelden tegenover **AXUS nv** bent u verplicht beroep te doen op **DE BIJSTAND**.

Bereikbaarheid

DE BIJSTAND is bereikbaar 24u/24u via het telefoonnummer **in My CoPilot**.

Voor uw oproep, gelieve volgende informatie voor te bereiden:

- nummerplaat
- **exacte locatie** waar het voertuig zich bevindt (straat, gemeente, land, ...)
- aard van de immobilisatie (pech, ongeval, ...)

AXUS nv is rechtstreeks bereikbaar tijdens via het telefoonnummer in My CoPilot of via customercare@axus.be.

Geldigheid

Mechanische panne, ongeval, vandalisme, diefstal, verlies van sleutels, brandstofpanne, lekke band, enz... in geval één van deze oorzaken de immobilisatie van het voertuig op de openbare weg, op uw werkplaats, op uw woonplaats of in het buitenland veroorzaakt.

Toepassingsgebied

De territoriale dekking van de bijstand beperkt zich tot :

Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken (uitgezonderd Faroër-eilanden), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (uitgezonderd overzeese gebieden), Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg (Groot-Hertogdom), Macedonië (F.Y.R.O.M.), Malta, Marokko, Montenegro, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (uitgezonderd Madeira en Porto Santo), Roemenie, Rusland (Europees gedeelte), San Marino, Servië, Slovaakse Republiek, Slovenië, Spanje (uitgezonderd Canarische eilanden en Balearen en Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Tunesië, Turkije (Europees gedeelte tot aan de Bosporus), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk van Groot-Brittannië en Noord-Ierland, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

Voor incidenten die zich voordoen buiten dit dekkingsgebied biedt AXUS nv geen bijstand aan. Kosten met betrekking tot bijstand voor incidenten die zich voordoen buiten dit dekkingsgebied worden niet door AXUS nv ten laste genomen.

De medische bijstand aan personen is niet inbegrepen in uw lange termijn huurcontract.

Uitsluitingen

Worden niet gewaarborgd in het contract:

- de prijs van materieel of wisselstukken
- tussenkomsten die het gevolg zijn van incidenten die het voertuig niet immobiliseren
- herstellingskosten door de garage en eventuele onderhoudskosten
- bergingsoperaties en/of kraanwerk
- alle schade, pech of ongeval die zich voordoet tijdens training of deelname van het voertuig aan wedstrijden
- het contract dekt geen diefstal of beschadiging van voorwerpen of bijhorigheden uit het voertuig ten gevolge van pech of ongeval
- kosten ten gevolge van prestaties die niet aan De bijstand werden aangevraagd, met uitzondering van kosten van plaatselijke pechverhelping en slepen in het buitenland
- het slepen van voertuigen met een MTM groter dan 3,5 Ton
- vervoer van lading (goederen en/of dieren)
- rijlesvoertuigen van autorijsscholen
- bijstand aan voertuigen die reeds in een herstellingsgarage staan.
- medische bijstand aan personen.

BELGIE

Pechverhelping ter plaatse

Bij immobilisatie thuis, op kantoor of op de openbare weg door panne of ongeval, zal **DE BIJSTAND** zo snel mogelijk een technicus ter plaatse zenden teneinde het voertuig te herstellen.

Takeling

Bij panne

Indien niet herstelbaar ter plaatse, naar een **officiële concessiehouder** van het merk van het voertuig **naar uw keuze** in België.

Na ongeval

Indien niet herstelbaar ter plaatse, naar de **dichtstbijzijnde koetswerkhersteller** erkend door AXUS nv.

Mobiliteit – Vervangwagen

Vervangwagen (cat. B) gedurende een periode van maximum 5 opeenvolgende kalenderdagen, enkel in geval van sleep van het voertuig door **DE BIJSTAND**.

Diefstal

Vervangwagen (cat. B) gedurende een periode van maximum 5 opeenvolgende kalenderdagen.

Tenlastename van onkosten

Onkosten voor herstelling van het voertuig

Door AXUS nv ten laste genomen naargelang ze in het huurcontract kaderen. Als de herstellingsfactuur > €100, moet de garage AXUS nv contacteren teneinde een **akkoordnummer voor herstelling** te krijgen.

Indien u om een bepaalde reden een **aanvraag tot terugbetaling** wenst in te dienen bij AXUS nv, dient uw factuur:

- een **origineel** te zijn
- opgemaakt op naam van **AXUS nv** - Kolonel Bourgstraat 120, 1140 Brussel
- met vermelding van het btw-nummer : **BE 0403.429.730**.

Onkosten voor takeling en mobiliteit

Worden door **DE BIJSTAND** ten laste genomen naargelang ze in het bijstandscontract kaderen.

BUITENLAND

Pechverhelping ter plaatse

Bij immobilisatie thuis, op kantoor of op de openbare weg door panne of ongeval, zal **DE BIJSTAND** zo snel mogelijk een technicus ter plaatse zenden teneinde het voertuig te herstellen.

Takeling

Bij panne

Indien *niet herstelbaar* ter plaatse, de **dichtstbijzijnde merkgarage** van het voertuig of erkende garage indien geen merkgarage in een straal van 100 km.

Na ongeval

Indien *niet herstelbaar* ter plaatse, geeft AXUS nv **geen toelating** voor een koetswerkherstelling in het buitenland. Als het voertuig geïmmobiliseerd is en er geen voorlopige herstelling mogelijk is, zal het voertuig naar een erkende koetswerkhersteller in België gerepatrieerd worden.

Mobiliteit

Panne HERSTELBAAR binnen de 5 kalenderdagen die op het voorval volgen: Volgende keuzemogelijkheden, **mits goedkeuring door DE BIJSTAND:**
(Een combinatie van de terugbetaling van hotelkosten met een alternatief transportmiddel is **uitgesloten**.)

Wanneer u op heenreis bent

Ter plaatse wachten op herstelling (hotelkosten voor duur herstelling – maximum 3 overnachtingen) (op basis van kamer en ontbijt / max. € 61,97 per persoon, met max. totaalbedrag van € 495,79).

OF

Huurwagen (cat. B) om bestemming te bereiken en op de terugweg het herstelde voertuig op te halen.
Indien het voertuig niet opgehaald wordt door de klant, is de duur van de vervangwagen beperkt tot 5 dagen en zorgt **DE BIJSTAND** voor de ophaling van het herstelde voertuig.

U bent op uw eindbestemming en het voertuig is herstelbaar binnen de geplande verblijfsduur

Huurwagen (cat. B) voor de duur van de herstelling met een maximum van 5 kalenderdagen.

U bent op uw eindbestemming en het voertuig is niet herstelbaar binnen de geplande verblijfsduur OF u bent op terugreis

Ter plaatse wachten op herstelling (hotelkosten voor duur herstelling – maximum 3 overnachtingen) (op basis van kamer en ontbijt / max. € 61,97 per persoon, met max. totaalbedrag van € 495,79)

OF

Niet wachten op herstelling :
EN Terugreis naar België met trein (eerste klasse) of vliegtuig (Economy Class) indien afstand > 1.000 km of met huurwagen voor zelfde bedrag
EN Vervangwagen (cat. B) max .5 kalenderdagen in België.
EN **DE BIJSTAND** repatrieert het herstelde voertuig.

Mobiliteit (vervolg)

Panne NIET HERSTELBAAR binnen de 5 kalenderdagen die op het voorval volgen of herstelling door LC_Name geweigerd OF bij volledige diefstal van het voertuig:

Repatriëring van het voertuig

Bij panne

Naar een officiële merkgarage van het voertuig in België.

Na ongeval

Naar een koetswerkhersteller erkend door AXUS nv.

Volledige diefstal van het voertuig

Naar een koetswerkhersteller erkend door AXUS nv indien het voertuig teruggevonden wordt binnen een termijn van 3 maanden.

Repatriëring van de personen

Volgende keuzemogelijkheden, mits goedkeuring door DE BIJSTAND:

U bent op heenreis

Huurwagen (cat. B) voor max. 5 kalenderdagen, eventuele 'drop-off '-kosten ten laste van **DE BIJSTAND**.

OF

Repatriëring naar België:

1. met trein (eerste klasse) of vliegtuig (Economy Class) indien afstand>1.000 km.
 2. of met huurwagen voor zelfde bedrag.
- EN Vervangwagen (cat. B) max. 5 kalenderdagen in België, **indien** geen huurwagen ter plaatse.

U bent op eindbestemming

Huurwagen (cat. B) voor max. 5 kalenderdagen, eventuele 'drop-off '-kosten ten laste van **DE BIJSTAND**.

OF

Repatriëring naar België:

1. met trein (eerste klasse) of vliegtuig (Economy Class) indien afstand>1.000 km.
 2. of met huurwagen voor zelfde bedrag.
- EN Vervangwagen (cat. B) max. 5 kalenderdagen in België, **indien** geen huurwagen ter plaatse.

U bent op terugreis

Repatriëring naar België:

1. met trein (eerste klasse) of vliegtuig (Economy Class) indien afstand>1.000 km.
 2. of met huurwagen voor zelfde bedrag.
- EN Vervangwagen (cat. B) max. 5 kalenderdagen in België, **indien** geen huurwagen ter plaatse.

Andere opdrachten

Verzenden van onderdelen : Indien onderdelen, noodzakelijk voor de herstelling van het voertuig, ter plaatse niet beschikbaar zijn, verzekert **DE BIJSTAND** de verzending ervan teneinde een snelle herstelling te garanderen.

Doorgeven van bijzondere boodschappen : In geval van immobilisatie van het voertuig, verzorgt **DE BIJSTAND** voor u de communicatie van dringende berichten aan uw familie of werkgever.

Tenlastename van onkosten

Onkosten voor herstelling van het voertuig

Door LC_Name ten laste genomen naargelang ze in het huurcontract kaderen.

Als de herstellingsfactuur > **€100**, moet de garage AXUS nv contacteren teneinde een **akkoordnummer voor herstelling** te krijgen.

Indien u om een bepaalde reden een **aanvraag tot terugbetaling** wenst in te dienen bij AXUS nv, dient uw factuur:

- een **origineel** te zijn
- opgemaakt op naam van **AXUS nv** – Kolonel Bourgstraat 120, 1140 Brussel
- met vermelding van het btw- nummer **BE 0403.429.730**.
- opgesteld met **0% BTW** (voor herstellingen buiten België, in een land van de **EU**)

Onkosten voor takeling en mobiliteit

Worden door **DE BIJSTAND** ten laste genomen naargelang ze in het bijstandscontract kaderen

Bijzonderheden op de Franse autowegen (gedeelten met tolheffing)

De pechverhelping kan wettelijk enkel door de plaatselijke bijstandmaatschappijen en niet door **DE BIJSTAND** worden verzorgd.

In geval van immobilisatie op een Franse autoweg, is de procedure de volgende:

- Neem contact op met de plaatselijke autoriteiten door het nummer '17' te vormen via de praatpalen, een vast toestel of een draagbare telefoon.
- Een technicus zal zich begeven naar de plaats waar het voertuig zich bevindt.
- Indien het voertuig niet hersteld kan worden, zal de takeldienst het voertuig naar zijn garage slepen.
- Aangezien de tussenkomst via een andere maatschappij dan **DE BIJSTAND** wordt uitgevoerd, verzoeken wij u bij aankomst aan de garage zo snel mogelijk contact op te nemen met **DE BIJSTAND** teneinde uw rechten tot dienstverlening en terugbetaling te behouden.