LAND ROVER ASSISTANCE

Land Rover Assistance is een uitgebreid programma voor hulp bij noodgevallen, dat speciaal is ontwikkeld om eigenaars van Land Rover-voertuigen met een gerust hart de weg op te laten gaan. Het programma biedt hulp bij noodgevallen als u met de auto op weg bent, variërend van immobilisatie door een defect of ongeval tot kleine problemen, zoals een lekke band.

Als uw voertuig geïmmobiliseerd raakt, zorgt Land Rover Assistance voor uw voertuig. Als het probleem niet langs de weg kan worden opgelost, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde door Land Rover erkende reparateur.

Als de door Land Rover erkende reparateur uw voertuig niet onmiddellijk kan repareren, komt u mogelijk in aanmerking voor extra diensten, zoals een vervangend voertuig.

De extra diensten van Land Rover Assistance zijn beschikbaar gedurende de gehele garantieperiode voor nieuwe voertuigen van de fabrikant.

DEFINITIES VOOR LAND ROVER ASSISTANCE

De volgende woorden en begrippen worden in dit boekje gebruikt en worden als volgt gedefinieerd:

Buitenland staat voor elk land van Europa, behalve het eigen land.

Extra diensten zijn vervangend vervoer, openbaar vervoer, hotelaccommodatie, stalling, aflevering van uw voertuig en repatriëring van uw voertuig.

In aanmerking komend voertuig is het Land Rover-voertuig dat nog binnen de garantieperiode voor nieuwe voertuigen van de fabrikant valt en waarvan het eigen land op de lijst van deelnemende landen voorkomt.

Europa staat voor de volgende landen:

Andorra, België, Bosnië en Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Tsjechië, Denemarken (exclusief de Faeröer), Duitsland, Estland, Finland (exclusief Åland), Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Turkije, het Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden en Zwitserland.

Eigen land is het land waar het in aanmerking komende voertuig volgens de gegevens van Land Rover aan een Land Rover-dealerbedrijf is verkocht. Dit is meestal (maar niet altijd) het land waar het voertuig voor het eerst door het Land Rover dealerbedrijf is verkocht.

Immobilisatie betekent dat u niet meer met uw voertuig kunt rijden vanwege een voertuigdefect, verkeersongeval of incident dat niet het gevolg is van een voertuigdefect.

Deelnemende landen zijn:

België, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief Martinique, Guadeloupe en Réunion), Gibraltar, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje (inclusief de Balearen en Tenerife maar exclusief de overige Canarische Eilanden), Tsjechië, Turkije, het Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

Reparatie langs de weg betekent een tijdelijke of permanente reparatie van een voertuigdefect.

Verkeersongeval is een aanrijding waarbij uw voertuig en een andere persoon of een ander object of dier zijn betrokken.

Voertuigdefect is een defect dat onder de garantie voor nieuwe voertuigen van de fabrikant valt.

Niet het gevolg van voertuigdefect kan slaan op sleutels in het voertuig laten liggen, verloren sleutels, gestolen sleutels, verkeerde brandstof, lege tank, lekke band, ruitbreuk, schade of vernietiging door brand, diefstal of vandalisme, schade door het monteren van niet-goedgekeurde accessoires of door accessoires die niet in overeenstemming met de instructies van de fabrikant zijn gemonteerd, voertuig niet geschikt gehouden voor gebruik op de weg en voertuig niet onderhouden volgens de aanbevelingen van de fabrikant.

Uw voertuig is een Land Rover-voertuig dat in aanmerking komt voor Land Rover Assistance.

LEVERING VAN SERVICE

Servicecentrum

Het servicecentrum is elke dag en de hele dag open. U hebt altijd directe toegang tot opgeleid servicepersoneel dat uw taal spreekt en dat u verder kan helpen, zowel in uw eigen land als in het buitenland.

Startservice op thuisadres

We bieden hulp als uw voertuig op uw thuisadres geïmmobiliseerd raakt. Ons doel is uw voertuig te repareren en u op weg te helpen. Als dit niet binnen een redelijk tijdsbestek lukt, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde door Land Rover erkende reparateur.

Reparatie langs de weg

We bieden hulp als uw voertuig in uw eigen land geïmmobiliseerd raakt. Ons doel is uw voertuig te repareren en u op weg te helpen. Als dit niet binnen een redelijk tijdsbestek lukt, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde door Land Rover erkende reparateur.

Berging naar eigen dealer

Als het voertuig vanwege een voertuigdefect geïmmobiliseerd raakt en we geen reparatie langs de weg kunnen uitvoeren, kunt u ervoor kiezen uw niet-gerepareerde voertuig te laten bergen naar de door Land Rover erkende reparateur die zich het dichtst bij uw thuisadres bevindt.

Europese assistentie

We bieden hulp als uw voertuig in Europa geïmmobiliseerd raakt. Ons doel is uw voertuig te repareren en u op weg te helpen. Als dit niet binnen een redelijk tijdsbestek lukt, brengen wij uw voertuig naar de dichtstbijzijnde door Land Rover erkende reparateur.

Extra diensten

Extra diensten zijn de diensten die mogelijk beschikbaar zijn als uw voertuig een defect vertoont dat we niet langs de weg kunnen repareren en reparatie door de plaatselijke door Land Rover erkende reparateur niet binnen een redelijk tijdsbestek mogelijk is.

Voortgezette mobiliteit

U en uw passagiers kunnen in de gelegenheid worden gesteld uw bestemming op een andere manier te bereiken. Afhankelijk van de omstandigheden kunnen u een of meer van de volgende opties worden aangeboden:

- Een vervangend voertuig
- Openbaar vervoer
- Hotelaccommodatie

Deze extra diensten zijn afhankelijk van de beschikbaarheid en worden na beoordeling door Land Rover Assistance aangeboden. Zie **16, ALGEMENE VOORWAARDEN LAND ROVER ASSISTANCE**.

Vervangend voertuig

Een vervangend voertuig wordt gedurende maximaal twee werkdagen beschikbaar gesteld wanneer uw eigen voertuig wordt gerepareerd. Als het voertuig geïmmobiliseerd is geraakt in het buitenland, is deze termijn maximaal tien werkdagen. Land Rover Assistance betaalt de taxikosten tot een gecombineerd bedrag van maximaal 100 voor het ophalen en afleveren van het vervangende voertuig.

Openbaar vervoer

Als een vervangend voertuig niet haalbaar is, regelen en betalen we vervoer per trein in de eerste klasse of vliegtickets in de economyklasse voor u en uw passagiers, zodat u uw reis kunt voortzetten.

Hotelaccommodatie

Als het voertuig op meer dan 80 km van uw thuisadres geïmmobiliseerd is geraakt en een overnachting een betere oplossing is, betalen wij voor één nacht de kosten van hotelaccommodatie voor u en uw passagiers. Als het voertuig geïmmobiliseerd raakt in het buitenland, is deze termijn maximaal zeven nachten.

Aflevering van het niet-gerepareerde voertuig

Als u daar de voorkeur aan geeft, kunt u ervoor kiezen uw voertuig te laten vervoeren naar de door Land Rover erkende reparateur die zich het dichtst bij uw thuisadres bevindt in plaats van naar de reparateur die zich het dichtst bij de plaats van het incident bevindt.

Opslag

Als uw voertuig na berging door Land Rover Assistance moet worden opgeslagen, betalen wij deze kosten voor opslag met een maximum van 100.

Voertuig ophalen

Land Rover Assistance betaalt de redelijke kosten die worden gemaakt bij het ophalen van het voertuig nadat het is gerepareerd.

Aflevering van het gerepareerde voertuig

Als de door Land Rover erkende reparateur zich meer dan 80 kilometer van uw thuisadres bevindt, kunt u ervoor kiezen het gerepareerde voertuig thuis te laten afleveren.

Repatriëring van het voertuig

Als uw voertuig door Land Rover Assistance naar een door Land Rover erkende reparateur in het buitenland is afgeleverd en de reparatie niet kan worden uitgevoerd vóór de datum van uw terugreis, regelen en betalen wij de repatriëring van uw voertuig naar uw thuisadres.

Berichtenservice

We kunnen dringende berichten doorgeven aan familie, vrienden of zakelijke relaties als u vanwege de immobilisatie van uw voertuig vertraging oploopt.

HULP INROEPEN

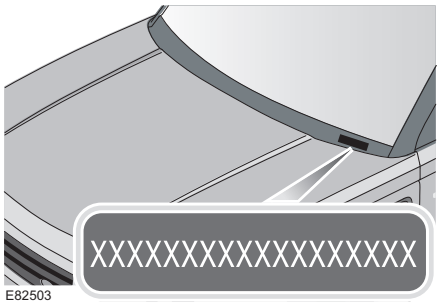
Als u hulp nodig hebt, moet u zo snel mogelijk contact opnemen met Land Rover Assistance. Probeer NIET zelf regelingen te treffen.

Houd de volgende gegevens bij de hand wanneer u contact opneemt met Land Rover Assistance, zodat wij u zo goed en zo snel mogelijk kunnen helpen:

- Uw naam en uw precieze locatie.
- Een korte beschrijving van wat er zich heeft voorgedaan.
- Een telefoonnummer waarop u te bereiken bent.
- Het kenteken en het VIN (voertuigidentificatienummer) van uw Land Rover.

De locatie van het VIN

Uw VIN (voertuigidentificatienummer) is zichtbaar door de voorruit.



U wordt gevraagd dit nummer samen met uw kenteken door te geven. Neem deze gelegenheid te baat om deze gegevens op uw lidmaatschapskaart te noteren als u dit nog niet hebt gedaan. Het VIN staat ook vermeld in het onderhoudsboekje.

Telefoonnummers voor assistentie

In de lijst staan twee telefoonnummers per deelnemend land:één voor assistentie in uw thuisland en één voor assistentie wanneer u in het buitenland bent. Het is belangrijk dat u een van de nummers belt die corresponderen met het **eigen land** van uw voertuig. Dit kan een ander land zijn dan het land waarin u assistentie nodig hebt.

België - 0800 92 291
Buiten België + 32 3 253 6045
Bosnië en Herzegovina - geen deelnemend land
Bulgarije - geen deelnemend land
Cyprus - geen deelnemend land
Duitsland - 00800 15263 76837
Buiten Duitsland + 49 89 7676 3498
Estland - 69 79 163
Buiten Estland + 372 69 79 163
Finland - 0800 13 700
Buiten Finland + 358 800 13 700
Frankrijk - 01 70 94 11 11
Buiten Frankrijk + 33 1 70 94 11 11
Gibraltar - 900 314 195
Buiten Gibraltar + 34 915 949 383
Griekenland - geen deelnemend land
Hongarije - 1 345 1754
Buiten Hongarije + 36 1 345 1754
Ierland - 1 800 456 999
Buiten Ierland + 353 1 617 9560
IJsland - geen deelnemend land
Italië - 800 557999
Buiten Italië + 39 02 58286768
Kroatië - 0800 1002
Buiten Kroatië + 385 1 4693 791
Letland - 67 11 22 10
Buiten Letland + 371 67 11 22 10
Litouwen - 8 52 499 006
Buiten Litouwen + 370 52 499 006
Luxemburg + 32 3 253 6045
Buiten Luxemburg + 32 3 253 6045
Macedonië - geen deelnemend land
Malta - geen deelnemend land
Montenegro - geen deelnemend land
Nederland - 0800 555 0777
Buiten Nederland + 31 592 390 558
Noorwegen - 22 65 12 00
Buiten Noorwegen + 47 22 65 12 00
Oekraïne - 8 044 494 2951
Buiten Oekraïne + 380 44 494 2951
Oostenrijk - 0800 500 806
Buiten Oostenrijk + 43 1 503 0 806
Polen - 0801 777 980
Buiten Polen + 48 61 83 19 980
Portugal - 219 429 116
Buiten Portugal + 351 219 429 116
Roemenië - 021 322 7535
Buiten Roemenië + 40 21 322 7535
Servië - geen deelnemend land
Slowakije- 2 492 05 971
Buiten Slowakije + 421 2 492 05 971
Slovenië - 080 1 457
Buiten Slovenië + 386 1 5305 357
Spanje - 900 314 195
Buiten Spanje + 34 915 949 383
Tsjechië - 261 000 557
Buiten Tsjechië + 420 261 000 557
Turkije - geen deelnemend land
VS: diplomatieke en militaire voertuigen in Europa -
In Duitsland 0800 526 7687
Buiten Duitsland + 49 89 74 3285 427
Wit-Rusland - geen deelnemend land
Zweden - 0771 99 54 00
Buiten Zweden + 46 771 99 54 00
Zwitserland - 062 788 85 31
Buiten Zwitserland + 41 62 788 85 31

De gesprekken die u met Land Rover Assistance voert, kunnen worden opgenomen om de gegevens van onvolledige of onduidelijke gesprekken te verifiëren. Deze opnamen kunnen voor trainingsdoeleinden worden gebruikt.

ALGEMENE VOORWAARDEN LAND ROVER ASSISTANCE

Extra diensten

Als uw voertuig geïmmobiliseerd is geraakt als gevolg van een incident dat niet het gevolg is van een voertuigdefect, worden er geen extra diensten geleverd. Als de extra diensten wel van toepassing zijn, vallen deze onder de Algemene Voorwaarden van Land Rover Assistance.

Slechte weersomstandigheden

Wees erop bedacht dat ongunstige weersomstandigheden, zoals sterke wind, sneeuw of overstromingen, de werkzaamheden van Land Rover Assistance onmogelijk kunnen maken totdat het weer verbetert. Onze eerste zorg is te zorgen dat u en uw passagiers op een veilige plek worden ondergebracht.Het kan voorkomen dat uw voertuig pas later aan bod komt.

Caravan/aanhanger

Als uw voertuig geïmmobiliseerd raakt, slepen wij uw caravan of aanhanger naar een bestemming in de buurt van de door Land Rover erkende reparateur. Land Rover Assistance is echter niet verantwoordelijk voor eventuele goederen of dieren (met uitzondering van huisdieren) die worden vervoerd.

Beperkingen op Europese snelwegen/autoroutes

Op bepaalde snelwegen in sommige Europese landen moet u de officiële SOS-palen langs de weg gebruiken voor hulp onderweg en om berging van uw voertuig te regelen. Deze wegen zijn privé-eigendom en het kan gebeuren dat wij u op deze wegen niet mogen helpen. Neem zo snel mogelijk contact op met Land Rover Assistance, zodat wij de beste hulp kunnen regelen nadat uw voertuig naar een veilige plek is gebracht. De kosten voor de berging kunnen bij Land Rover Assistance worden teruggevorderd.

Ruitbreuk

We kunnen namens u contact opnemen met een door Land Rover erkende reparateur of een door Land Rover erkend ruitreparatiebedrijf, dat de ruit meestal kan vervangen. U bent aansprakelijk voor de kosten van vervangingsonderdelen en montagekosten.

Hotelaccommodatie

Het maximale bedrag dat door Land Rover Assistance voor hotelaccommodatie wordt uitbetaald, is niet hoger dan 100 per persoon per nacht (150 in hoofdsteden).

Brandstof

Als uw voertuig geïmmobiliseerd is geraakt omdat u de verkeerde brandstof hebt getankt of geen brandstof meer hebt en het probleem niet langs de weg kan worden verholpen, kan Land Rover Assistance uw voertuig naar de meest geschikte door Land Rover erkende reparateur vervoeren, een en ander ter beoordeling van Land Rover Assistance.

Talen

In het servicecentrum werken mensen die de taal van uw eigen land spreken. De monteurs die u langs de weg helpen, spreken de taal van het land waarin de assistentie wordt verleend.

Beperkte hulp

De diensten van Land Rover Assistance zijn niet beperkt tot mechanische defecten. Wij proberen u te helpen bij de meeste soorten noodgevallen waarbij uw voertuig is betrokken. Let echter wel dat extra diensten niet van toepassing zijn als uw voertuig geïmmobiliseerd is geraakt als gevolg van een incident dat niet het gevolg is van een voertuigdefect.

Verloren sleutels en sleutels achtergelaten in het voertuig

Wij proberen u op een zo praktisch mogelijke manier te helpen, volgens onze beoordeling. Als het ons echter niet lukt om uw voertuig open te krijgen, kunnen moderne beveiligingssystemen een geforceerde toegang tot uw voertuig nodig maken. Als dit het geval is, wordt u gevraagd een verklaring te tekenen waarin staat dat u hiervoor toestemming hebt gegeven en dat eventuele kosten die hieruit voortvloeien, voor uw rekening zijn. Deze kosten kunnen mogelijk op uw verzekering worden verhaald.

Lekke band

Een lekke band geeft geen recht op extra diensten. Als uw voertuig echter meerdere lekke banden in één keer oploopt of als uw voertuig niet standaard is uitgerust met een reserveband en de band die in gebruik is ernstige schade aan de zijwand heeft geleden, kan het zijn dat er extra hulp voor u moet worden geregeld. Als de reparaties niet binnen een redelijk tijdsbestek kunnen worden uitgevoerd, bepaalt Land Rover Assistance welke extra service er wordt geleverd, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Land Rover Assistance.

Kosten terugvorderen

Als u van Land Rover Assistance toestemming hebt gekregen om voor een bepaalde gedekte voorziening te betalen en u deze kosten wilt terugvorderen, moet u de originele factuur bewaren en contact opnemen met Land Rover Assistance voor informatie over de te volgen procedure.

Vrijgavekosten

Als uw voertuig is gestolen of betrokken is geweest bij een ongeval en door de politie is weggesleept, bent u aansprakelijk voor vrijgavekosten die moeten worden betaald voordat wij uw voertuig kunnen ophalen. Raadpleeg de polisvoorwaarden van uw verzekering om te zien of u in aanmerking komt voor vergoeding van deze kosten.

Vervangende voertuigen

Er wordt een vervangend voertuig geregeld via een van de grotere autoverhuurbedrijven. Mogelijk wordt u gevraagd met het verhuurbedrijf een huurovereenkomst aan te gaan. U moet dan kunnen voldoen aan de huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf. U bent zelf verantwoordelijk voor eventuele extra kosten (waaronder begrepen, maar niet beperkt tot brandstof, spitsheffingen, parkeerboetes, snelheidsboetes en tol). Verzekeringseisen kunnen een maximum- en minimumleeftijd bedingen. Als u buiten de gestelde leeftijdsgrenzen valt, proberen wij andere maatregelen te treffen. Wij kunnen echter niet garanderen dat deze kunnen worden getroffen.

Bepaalde aantekeningen op uw rijbewijs kunnen uw geschiktheid voor de huur van een voertuig beperken. U hebt een geldig rijbewijs en een waarborg via credit card nodig voor eventuele extra kosten. We kunnen niet garanderen dat bepaalde modellen of voertuigen met bepaalde accessoires, zoals dakdragers of een trekhaak, beschikbaar zijn.

Verkeersongevallen

Als uw voertuig betrokken is geraakt bij een verkeersongeval, hebt u maximaal twee werkdagen recht op een vervangend voertuig, zowel in uw eigen land als in het buitenland.

Geldigheid buiten uw eigen land

Land Rover Assistance is buiten uw eigen land alleen beschikbaar voor afzonderlijke reizen van maximaal 30 dagen en voor een totale duur van maximaal 91 dagen gedurende 12 maanden. We raden u aan een reisverzekering af te sluiten voor dergelijke situaties.

Repatriëring van uw voertuig vanuit het buitenland terug naar uw eigen land

Er wordt u vóór de repatriëring gevraagd Land Rover Assistance een ondertekende inventaris te geven van voorwerpen die in uw voertuig achterblijven. Noch Land Rover Assistance noch haar agentschappen accepteren enige aansprakelijkheid voor het verlies van of schade aan voorwerpen die niet op deze inventaris staan vermeld.

Het maximale bedrag dat Land Rover Assistance voor repatriëring van uw voertuig betaalt, mag de dagwaarde van uw voertuig niet overschrijden.

UITSLUITINGEN

Land Rover Assistance zal niet voor het volgende betalen:

- Eventuele kosten die zijn gemaakt zonder voorafgaande goedkeuring door Land Rover Assistance.
- Eventuele kosten die normaal door u worden gemaakt, zoals brandstofkosten, spitsheffing, parkeerboetes, snelheidsboetes en tolkosten.
- De kosten van vervangingsonderdelen, tenzij gedekt door de garantie van Land Rover.
- Eventuele kosten als gevolg van deelname aan motorraces, rally's, snelheids- en duurtesten.
- Eventuele kosten die worden gemaakt omdat uw voertuig niet geschikt is gehouden voor de weg of als het voertuig niet de onderhoudsbeurten heeft gehad die door de fabrikant worden aanbevolen. Als Land Rover Assistance vindt dat een herhalende storing te wijten is aan slecht onderhoud, behouden wij ons het recht voor de hulp te beperken tot het wegslepen van uw voertuig naar de dichtstbijzijnde, door Land Rover erkende reparateur.
- Eventuele kosten als gevolg van rijden onder de invloed van alcoholische dranken, drugs of oplosmiddelen.
- Eventuele verliezen als direct of indirect gevolg van de immobilisatie.
- Eventuele bijkomende verliezen die niet in de algemene voorwaarden zijn gespecificeerd.
- Schade of letsel die of dat opzettelijk door begunstigde is veroorzaakt of het gevolg is van deelname aan een criminele handeling of overtreding.
- Eventuele kosten als uw voertuig geïmmobiliseerd raakt als gevolg van overstromingen of besneeuwde wegen, vastzitten in zand of modder, of als het voertuig niet gemakkelijk toegankelijk is.
- Kosten voor specialistische uitrusting. Als er voor de berging van uw voertuig specialistische uitrusting nodig is (bijvoorbeeld als uw voertuig zich op een ontoegankelijke locatie bevindt of als u hulp nodig hebt na een ongeval, diefstal van meerdere wielen of vandalisme), worden eventuele kosten hiervoor op u verhaald. Raadpleeg de polisvoorwaarden van uw verzekering om te zien of u in aanmerking komt voor vergoeding van deze kosten.
- Kosten die zijn gemaakt als gevolg van ongevallenschade die door uw verzekering worden gedekt.
- Land Rover Assistance behoudt zich het recht voor om diensten te beperken of te weigeren als uw voertuig in een tweede land opnieuw wordt geregistreerd.
- Land Rover Assistance behoudt zich het recht voor om hulp aan een persoon te weigeren als er redelijkerwijze kan worden gesteld dat de persoon of iemand in het gezelschap van de persoon zich op een bedreigende of beledigende manier gedraagt.

Deze lijst heeft niet de intentie volledig te zijn. Land Rover Assistance erkent uw consumentenrechten, maar behoudt zich het recht voor om de lijst met uitsluitingen uit te breiden als daar een dwingende reden voor bestaat.