

Voorwaarden Allsecur Pechhulp on demand 001

Voor de Allsecur Pechhulp on demand gelden een aantal regels. Die hebben we opgeschreven in deze voorwaarden. Door gebruik te maken van de Allsecur Pechhulp on demand gaat u akkoord met deze voorwaarden. Voorwaarden kunnen veranderen.

Van toepassing zijn de meest actuele voorwaarden die er zijn op het moment dat u gebruik maakt van de Allsecur Pechhulp on demand. Hiermee moet u ook akkoord gaan op het moment dat u een aanvraag voor de Allsecur Pechhulp on demand doet. Is in de voorwaarden iets niet duidelijk of hebt u vragen? Bel of mail ons dan gerust. Of kijk op onze website. Wij helpen u graag!

Telefoon: 088-548 5000

E-mail: info@allsecur.nl

1. Wat is Allsecur Pechhulp on demand?

De Allsecur Pechhulp on demand is een dienst waar u gebruik van kunt maken als u pech heeft. Onder pech verstaan wij elk mechanisch defect, waaronder ook een lekke band en het tanken van verkeerde brandstof, waardoor het voertuig niet meer verder kan rijden. Het mechanisch defect heeft geen van buitenkomende oorzaak (zoals bijvoorbeeld een botsing).

Van deze dienst kunt u gebruik maken als u gebruik maakt van een voertuig met een Nederlands kenteken.

Bij de 'Allsecur Pechhulp on demand' bieden wij de volgende drie vormen van pechhulp:

Starthulp:

- Start uw auto niet door te weinig vermogen van de accu? Dan sturen wij een hulpdienst die het vermogen van uw accu aanvult.

Reparatie:

- Rijdt uw auto niet? Of geeft een waarschuwinglampje aan dat u niet verder mag rijden? Dan sturen wij een hulpdienst die het probleem op de plek zelf verhelpt, als dat mogelijk is.
- Zijn er onderdelen nodig voor de reparatie? Zoals een nieuwe accu? Dan moet u de kosten van deze onderdelen zelf betalen.

Transport:

- Kan uw auto niet binnen 45 minuten gerepareerd worden? Dan vervoeren wij uw auto naar een adres in Nederland dat u kiest. Moet uw auto verder vervoerd worden dan 25 kilometer, gemeten van de locatie waar u staat op het moment dat u de Allsecur Pechhulp on demand aanvraagt? Dan betaalt u per kilometer een bepaald bedrag extra.

Wij vragen u bij de aanvraag van de dienst aan te geven wat u denkt dat het probleem met de auto is. De hulpdienst stelt ter plaatse uiteindelijk vast wat voor hulp noodzakelijk is. Mocht dit anders zijn dan u had verwacht, bespreekt hij dit met u.

De Allsecur Pechhulp on demand zorgt niet voor zaken zoals vervangend vervoer of het vervoer van inzittenden als de auto weggesleept moet worden. Er kunnen in ieder geval wel twee personen meerijsen met het sleepbedrijf.

2. Via wie krijgt u de afgesproken hulp?

Wij zijn Allsecur. Ons kantoor is in Rotterdam. Wij zijn een onderdeel van Allianz Benelux N.V. en staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59395435. Met ons maakt u de afspraak welke hulp u wilt hebben. Deze hulp wordt aan u geleverd door Allianz Global Assistance (AWP Services NL B.V. KvK nummer 33257431)."

3. Wat te doen als u pech heeft?

Neem via de website of app contact met ons op. Lukt dit niet? Bel dan met de alarmcentrale: +31 (0)20 59 292 02 (7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar).

4. Wanneer krijgt u geen hulp?

Wij proberen u natuurlijk in zoveel mogelijk situaties hulp te bieden. In een aantal situaties willen of kunnen wij de Pechhulp on demand niet leveren. Dat is in de volgende situaties het geval:

- als u niet meewerkt en daardoor onze belangen schaadt;
- als de totale massa van de auto plus (geladen) aanhanger meer is dan 3500 kg;
- als de auto geen personenauto is;
- als de bestuurder niet rijbevoegd is. Voorbeeld: geen geldig rijbewijs, ontzegging rijbevoegdheid, onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen;
- als er sprake is van pech aan de aanhanger zonder dat er pech aan de auto is;
- in situaties van overmacht. Met overmacht bedoelen we dat het niet mogelijk is u te helpen door omstandigheden waar wij niets aan kunnen doen.

5. Vanaf welk moment hebt u recht op hulp?

U kunt op elk gewenst moment de Pechhulp on demand gebruiken en mag hier zo vaak u wilt gebruik van maken. U betaalt voor iedere keer dat u pechhulp aanvraagt en wij deze bevestigen voor de afgesproken hulp.

6. Waar bieden wij de pechhulp?

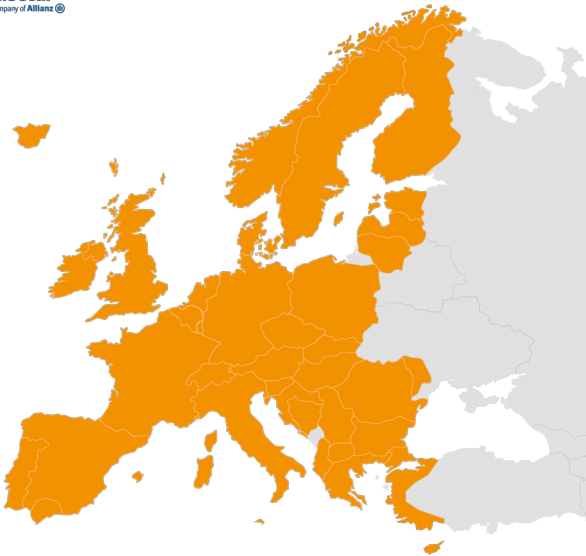
De pechhulp wordt uitgevoerd binnen Nederland, maar niet op Vlieland of Schiermonnikoog. Wilt u hulp in het buitenland? Neem dan via de app telefonisch contact met ons op, zodat wij u kunnen adviseren.

Voor starthulp, reparatie of transport naar een garage in de buurt betaalt u een vast bedrag. Daarnaast kunnen wij u in het buitenland helpen met:

- Vervangend vervoer
- Taxi, trein- of vliegticket
- Hotelovernachtingen
- Terugbrengen van uw auto naar een door u gekozen adres in Nederland. De alarmcentrale en de hulpdienst ter plaatse bepalen of dit noodzakelijk is.

De kosten voor de extra hulp komen bovenop het vaste tarief. Wij laten u van te voren weten wat die kosten zijn.

Wij bieden hulp in heel Europa, uitgezonderd Azoren en Madeira (Portugal), Canarische Eilanden en de Balearen (Spanje), het Aziatische deel van Turkije, het deel van Cyprus dat niet door de regering van Republiek wordt bestuurd.



7. Wat moet u weten over het betalen van de afgesproken prijs?

De Allsecur Pechhulp on demand is geen verzekering of lidmaatschap. U betaalt pas op het moment dat u gebruik maakt van de Allsecur Pechhulp on demand. De kosten voor onze hulp verschillen per pechgeval. De verschillende soorten hulp en wat dit kost ziet u in de app en kunt u lezen op www.allsecur.nl/pechhulpondemand. De eventueel nieuwe onderdelen die gebruikt worden bij reparatie zijn niet bij dit bedrag inbegrepen en betaalt u ook.

In verband met betalen gelden de volgende regels:

- U betaalt de afgesproken prijs via pin aan de hulpverlener. U moet direct betalen.
- Kunt u niet direct betalen? Dan sturen wij u een factuur via e-mail. U moet deze binnen 7 dagen betalen.

- Betaalt u niet op tijd? Dan ontvangt u een Wettelijke Incasso Kosten-brief waarin staat dat u binnen 14 dagen moet betalen. Hebben wij de betaling dan nog niet binnen? Dan dragen wij de vordering over aan het incassobureau. De extra kosten die dat met zich meebrengt betaalt u ook. Denk aan administratiekosten of kosten voor het incassobureau dat wij moeten inschakelen om te zorgen dat u betaalt.
- Het kan voorkomen dat na het aanvragen van de service blijkt dat u deze niet meer nodig heeft. U kunt zich dan eenvoudig via de app afmelden. Meld u zich niet af? Dan kunnen wij hiervoor kosten in rekening brengen.

8. Wat doet u als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op via klacht@allsecur.nl. Dan bespreken wij het. Wij komen er graag samen met u uit. Als dat niet lukt, kunt u een klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Dan kunt u met uw klacht naar de rechter gaan. Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.

9. Wat doen wij met uw gegevens?

Wij gaan zorgvuldig met uw persoonsgegevens om. In ons privacybeleid die Wij en AWP Services NL B.V. ook van toepassing verklaren op de uitvoering van deze dienst, leest u daar meer over. Is iets niet duidelijk of hebt u vragen? Bel of mail ons dan gerust. Of kijk op onze website. Wij helpen u graag!

Wij en AWP Services NL B.V. zorgen voor de uitvoering van deze dienst (het woordje 'wij' betekent in dit artikel: Allsecur, AWP Services NL B.V. en bedrijven waartoe wij behoren). Wij wisselen gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.

Wij gebruiken uw gegevens om:

- de dienst af te sluiten;
- overeenkomsten aan te gaan en uit te voeren;
- de dienst uit te voeren en te beheren;
- ons bestand van relaties te beheren;
- managementinformatie samen te stellen;
- producten en diensten te ontwikkelen en algemeen beleid te bepalen;
- ons te helpen bij klantonderzoek;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- ons aan de wet te houden;
- opdrachten en overeenkomsten te registreren, die u verstrekt of via de telefoon sluit of via andere interactieve media. Deze moeten wel betrekking hebben op onze diensten;
- informatie te verwerken die u via de telefoon of andere interactieve media aan ons geeft;
- marketingactiviteiten uit te voeren: gericht op het tot stand brengen, in stand houden en uitbreiden van onze relatie met u (potentiële) (verzekerden). Deze activiteiten kunnen komen van ons en alle bedrijven die tot onze Groepen behoren horen. U kunt denken aan het geven van informatie over een nieuw product of dienst. Ook geven we u informatie over producten en diensten die belangrijk voor u kunnen zijn.

Wilt u weten welke gegevens wij van u bewaren? Of wilt u fouten verbeteren of gegevens laten verwijderen? Neem dan contact met ons op.

Allsecur
Postbus 1008
3000 BA Rotterdam
Telefoon: 088-548 5000
E-mail: info@allsecur.nl

Telefoongesprekken opnemen

Het aanvragen en de afspraken voor de pechhulp wordt vooral online geregeld. Mocht het nodig zijn, dan kan bellen ook. Wij kunnen deze telefoongesprekken opnemen. Zo kunnen wij achteraf nog met u nagaan welke afspraken gemaakt zijn. Dat voorkomt onnodige administratiekosten en misverstanden. Ook gebruiken wij de opnames van de telefoongesprekken om onze medewerkers te trainen.

Aansprakelijkheid

Zijn de werkzaamheden verkeerd uitgevoerd en is er daardoor schade ontstaan aan u of aan uw auto? Dan vergoeden wij deze directe schade. Wij vergoeden geen indirecte schade. Dat is bijvoorbeeld schade die je hebt doordat je te laat komt op een afspraak, het derven van winst of schade die daar op lijkt.