

Algemene voorwaarden

I. Voorwaarden voor de toekenning van de rechten

Om te kunnen genieten van het recht op bijstand volstaat het dat uw SEAT volgens de voorschriften van de constructeur onderhouden en hersteld wordt door een erkende SEAT servicepartner.

Uw SEAT Assistance bedraagt bij **aanvang MAXIMAAL 24 maanden of 30.000 km** (12 maanden of 15.000 km voor de voertuigen die op cng rijden, zie onderhoudsplan) afhankelijk van wat het eerst bereikt wordt. **De mobiliteitsgarantie wordt echter bij iedere onderhoudsbeurt verlengd met dezelfde MAXIMALE duur of kilometerstand, steeds naargelang welk van de twee criteria het eerst wordt bereikt** (bijvoorbeeld: voor een nieuw voertuig geleverd op zondag 15 januari 2017 vond de eerste onderhoudsbeurt plaats op woensdag 21 november 2018 bij 28.750 km; u bent dus opnieuw gedekt door SEAT Service Mobility gedurende MAXIMAAL twee jaar of 30.000 km, d.w.z. tot zaterdag 21 november 2020 of tot maximum 58.750 km).

Wij dringen sterk aan op de naleving van deze voorwaarde.

Indien deze voorwaarde niet strikt wordt nageleefd, zal SEAT Service Mobility (= SEAT Assistance) slechts kunnen tussenkomen, op uw verzoek, mits een financiële bijdrage van uwentwege.

Indien u geen recht meer zou hebben op bijstand, dan kunt u dit recht terugkrijgen door een onderhoud te laten uitvoeren in het erkende SEAT-netwerk.

II. Bepalingen en modaliteiten van de bijstand

SEAT Service Mobility verbindt zich ertoe 24/24 uur, ook tijdens weekends en op feestdagen, zo snel mogelijk bijstand te verlenen, rekening houdend met de lokale beschikbaarheid op dat ogenblik. SEAT Service Mobility en/of SEAT Import (afdeling van D'leteren 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.

We herinneren u eraan dat SEAT Service Mobility slechts kan handelen binnen de grenzen van de door de lokale overheden gegeven toestemmingen. SEAT Service Mobility wordt niet verondersteld tussen te komen bij een inbreuk op de geldende wetgeving.

SEAT Service Mobility zal in geen geval bijstand verlenen aan omgebouwde voertuigen, die gebruikt worden voor competitiedoeleinden of die deelgenomen hebben aan races, snelheids- of behendigheidswedstrijden, aan de voorbereidende tests ervan of aan enige andere competitie.

Nadat u zich kenbaar hebt gemaakt, moet u aan de operator van SEAT Service Mobility de volgende informatie kunnen verstrekken:

- model van het voertuig;
- kentekenplaat;
- chassisnummer;
- datum van de eerste inverkeerstelling;
- datum en kilometerstand van de meest recente onderhoudsbeurt;
- huidige kilometerstand.

Bijzondere gevallen:

Snelwegen, gelijkgestelde wegen (expres-, rand- en ringwegen enz.) en tunnels zijn, afhankelijk van het land, onderworpen aan een specifieke regelgeving met betrekking tot pechverhelping en slepen. Indien zich op een van dergelijke verkeersassen bandenpech, pech of een ongeval voordoet, zult u, afhankelijk van het land, contact moeten opnemen met de politie van het betreffende gebied die dan het nodige zal doen; of zult u gevolg moeten geven aan hun bevelen: in dit geval en enkel in dit zeer precieze geval zal SEAT Service Mobility niet gemachtigd zijn om bijstand te verlenen. Bij bandenpech, pech of een ongeval zal de rekening voor de pechverhelping of het slepen u echter wel worden terugbetaald door de dienst SEAT Customer Care (+32 (0)2 754 02 85 – customercare@seat.be). De door SEAT Service Mobility geleverde diensten zijn bijstandsdiensten (waarvan de kosten voor herstelling in alle gevallen uitgesloten zijn), die uitsluitend worden geleverd volgens de hierna bepaalde modaliteiten.

Bij een lekke band

Uw SEAT heeft één of meerdere lekke banden.

In geval van pech

Onder pech 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 geslept moet worden. Indien er geen sprake is van pech kan de klant dus geen beroep doen op SEAT Service Mobility.

De dienst wordt niet gegarandeerd in de volgende gevallen:

- als de immobilisatie van uw SEAT resulteert uit geplande activiteiten (onderhoud, controle, revisie, vervanging van slijtageonderdelen ...);
- als de mechanische defecten voortvloeien uit de niet-onmiddellijke uitvoering van de werken die werden aanbevolen tijdens het vorige bezoek;
- als de immobilisatie het gevolg is van 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 SEAT-netwerk;
- in geval van bevriezing van de brandstof.

In geval van andere incidenten gelijkgesteld met pech zal SEAT Service Mobility tussenkomst verlenen in de volgende gevallen:

- lege batterij;
- geblokkeerd slot, slot waarvan het sluitingsmechanisme niet werkt of geblokkeerde sleutel in het slot;
- gebroken, verloren, gestolen sleutel of sleutel in afgesloten voertuig;
- verkeerd getankte brandstof of een lege brandstoftank;
- schade door knaagdieren veroorzaakt aan leidingen of aan de elektrische bekabeling waardoor men niet meer in normale omstandigheden kan rijden.

De dienst wordt echter niet verleend in de volgende gevallen:

- problemen met airco, waterinsijpeling en niet-werkende boordinstrumenten (bijvoorbeeld snelheidsmeter).

Bij een ongeval

Als een extern element plotseling (onopzettelijk) uw SEAT impacteert of als uw voertuig offroad geblokkeerd staat.

Vandalisme en poging tot diefstal worden gelijkgesteld aan een ongeval.

In geval van diefstal

De diefstal van uw SEAT vond plaats buiten uw domicilie.

Bijstandsdiensten die niet gevraagd werden op het moment dat ze nodig waren of niet door of met de toestemming van SEAT Service Mobility georganiseerd werden, geven niet automatisch recht op een terugbetaling (met uitzondering van sleepdiensten op de autosnelweg, gelijkgestelde wegen en in tunnels). In alle gevallen zult u als bewijs en binnen de twee maanden de originele in dit kader betaalde 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 SEAT Assistance (brandstof, tol, 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).

Het volgende wordt niet gedekt door SEAT Service Mobility:

- aanhangwagens/caravans;
- diefstal van voorwerpen 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 van verlies als gevolg van bandenpech, pech, een ongeval met of diefstal van uw SEAT.

III. Diensten

Bij een lekke band

Uw SEAT heeft één of meerdere lekke banden.

De diensten die SEAT Service Mobility aanbiedt, zijn:

- ofwel technische hulp ter plaatse met reservewiel of reparatieset indien uw SEAT daarmee is uitgerust.
- ofwel het slepen van uw SEAT naar de SEAT servicepartner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SEAT servicepartner), indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is. Buiten de openingstijden ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag geslept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

Alle andere bijstandsdiensten zijn mogelijk (zie hierna) met uitzondering van een vervangvoertuig en de repatriëring van uw niet-herstelde SEAT.

In geval van pech

1.

Pechverhelping/slepen:

Uw SEAT wordt geslept naar de SEAT-servicepartner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SEAT-servicepartner) indien een herstelling ter plaatse niet mogelijk is. Buiten de openingstijden ('s avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag geslept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

2.

Vervangvoertuig:

Indien voor de interventie het slepen van uw SEAT vereist is, dan krijgt u gedurende een maximale periode van drie (3) dagen (maximum vijf werkdagen voor de SEAT Alhambra, Ateca, Exeo en New Tarraco) een vervangvoertuig (waarin de passagiers op correcte wijze kunnen plaatsnemen) 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. Bij het einde van de huur dient u uw vervangvoertuig steeds terug te bezorgen aan het agentschap dat het heeft uitgeleend.

De diensten 2. en 5. zijn niet cumuleerbaar.

3.

Verblijf:

De deelname in de verblijfkosten (ontbijt inbegrepen) geschiedt vanaf de eerste dag van immobilisatie en tot maximaal drie (3) nachten (hotel met maximaal 4 sterren) voor alle inzittenden van het gesleepte voertuig.

Indien gecombineerd met een vervangvoertuig, dan wordt slechts 1 nacht gedekt.

4.

Vergoeding van de verplaatsingskosten:

Bij pech vergoedt SEAT Service Mobility de kosten voor taxi, trein, bus of tram voor een bedrag van honderd euro inclusief taksen (€ 100 incl. taksen) zodat de begunstigde zich naar het verhuuragentschap, hotel, station, de luchthaven of de SEAT servicepartner kan begeven.

5.

Voortzetting van de reis:

Indien uw SEAT in het buitenland geïmmobiliseerd is als gevolg van pech en u niet ter plaatse kunt wachten tot hij hersteld is, dan kan SEAT Service Mobility, op uw verzoek, zorgen voor het vervoer van uzelf en, indien van toepassing, van uw passagiers, naar uw gebruikelijke woonplaats of naar uw plaats van bestemming, en de kosten voor het vervoer per trein (1e klasse) of vliegtuig (economy...) ten laste nemen.

De diensten 2. en 5. zijn niet cumuleerbaar.

6.

Repatriëring van uw niet-herstelde SEAT:

Indien de herstelling van uw SEAT in het buitenland niet kan gebeuren binnen de 3 werkdagen, kan SEAT Service Mobility de repatriëring naar de SEAT-servicepartner van uw keuze in België op zich nemen.

7.

Ophaling van uw herstelde SEAT:

Om uw herstelde SEAT terug te halen uit het buitenland, neemt SEAT Service Mobility het vervoer van één persoon (trein 1e klasse of vliegtuig economy) op zich.

8.

Andere kosten:

SEAT Service Mobility neemt in het buitenland de bewaking van uw SEAT op zich nadat die hersteld werd en dit voor maximum drie dagen.

In geval van andere incidenten gelijkgesteld aan pech

Pechverhelping/slepen:

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

Alle andere bijstandsdiensten zijn mogelijk (zie hierboven) met uitzondering van een vervangvoertuig en de repatriëring van uw niet-herstelde SEAT.

Bij een ongeval

Uw SEAT wordt gesleept naar de SEAT-servicepartner van uw keuze, behalve in het buitenland (dichtstbijzijnde SEAT-servicepartner). Buiten de openingstijden ('s

avonds en in het weekend) zal het voertuig gestald worden en op de eerstvolgende openingsdag gesleept worden naar zijn oorspronkelijke bestemming.

Alle andere bijstandsdiensten zijn uitgesloten.

In geval van diefstal

SEAT Service Mobility verzekert de verplaatsingskosten en de voortzetting van uw reis op zich te zullen nemen indien u in het buitenland bent.

Alle andere bijstandsdiensten zijn uitgesloten.

IV. Geografische dekking

SEAT Assistance is geldig in meer dan 30 Europese landen;

In geval van een lekke band, pech of aan 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 kan SEAT Service Mobility u ofwel bijstand of advies verlenen in het buitenland, ofwel wegehulp in België op uw kosten maar wel aan voorkeurstarieven.