ALGEMENE VOORWAARDEN

Onderstaande prestaties worden gewaarborgd door de Koninklijke Belgische Touring Club vzw (RPR Brussel 0403.471.597), waarvan de zetel gevestigd is in België, Wetstraat 44 te 1040 Brussel.

1. DEFINITIES

1.1. Het voertuig
Het door ALPHABET verhuurde voertuig, ingeschreven in België, waarvan het maximaal toegelaten gewicht niet meer dan 3,7 ton bedraagt en dat geïmmobiliseerd is op de openbare weg of thuis ten gevolge van pech, ongeval of diefstal, voor zover het voertuig niet ouder is dan 5 jaar op het ogenblik dat een beroep wordt gedaan op de bijstand.

De aanhangwagen of caravan is eveneens gedekt voor zover het technisch en mechanisch in orde is en inclusief zijn lading het gewicht van 3.500 kg niet overschrijdt, en hij door het gedekte voertuig getrokken wordt.

1.2. De begunstigde
De huurder/bestuurder van een voertuig dat gedekt is door een contract ALPHABET ASSISTANCE evenals alle inzittenden, beperkt tot het aantal zitplaatsen dat op het inschrijvingsbewijs van het gedekte voertuig vermeld zijn, die wettelijk en gratis reizen aan boord van dit voertuig, met uitzondering van lifters.

1.3. Pech
Elk onvoorzien gebrek van het voertuig dat zich thuis of op de openbare weg bevindt, dat het verder zetten van de reis of verplaatsing, die met dat voertuig gepland was, onmogelijk maakt of die de normale rij omstandigheden of de veiligheid van de inzittenden of van het voertuig in het gedrang brengt.

1.4. Het ongeval
Elke aanrijding thuis of op de openbare weg tussen het gedekte voertuig en een derde partij of een stilstaande of bewegende hindernis of het over kop gaan, dat het verder zetten van de reis of verplaatsing die met dat voertuig gepland was, onmogelijk maakt of die de normale rij omstandigheden of de veiligheid van de inzittenden of van het voertuig in het gedrang brengt.

1.5. De diefstal
Elke verdwijning van het voertuig, die werd aangegeven bij de bevoegde autoriteiten of elke poging tot diefstal die het verder zetten van de reis of verplaatsing die met dat voertuig gepland was, onmogelijk maakt of die de normale rij omstandigheden of de veiligheid van de inzittenden of van het voertuig in het gedrang brengt, voor zover het voertuig teruggevonden wordt binnen 3 maand na datum van de diefstal en voor zover de diefstal op het ogenblik van de feiten aan Alphabet Assistance gemeld werd.

1.6. Het incident
Elk incident waarvan de verantwoordelijkheid bij de begunstigde berust, zoals ten gevolge van een tekort aan brandstof, een verkeerde keuze van brandstoftype, het afsluiten van het voertuig door de bestuurder terwijl de sleutels zich in de wagen bevinden, één of meer lekke banden.

1.7. De woonplaats
Plaats in België waar de begunstigde zijn wettelijke woning heeft gekozen en waar hij gewoonlijk met zijn gezin verblijft.

1.8. Territoriale geldigheid

De huidige conventie is van toepassing op:

- België
- Buitenland:
  A (Oostenrijk), **BG** (Bulgarije), **CH** (Zwitserland), **CY** (Cyprus), **CZ** (Tsjechische Republiek), **D** (Duitsland), **DK** (Denemarken), **E** (Spanje), **EST** (Estland), **F** (Frankrijk), **FIN** (Finland), **GB** (Groot Brittannië en Noord-Ierland), **GR** (Griekenland), **H** (Hongarije), **HR** (Kroatië) ; I (Italië), **IRL** (Ierland), **IS** (Ijsland), **L** (Luxemburg), **LT** (Litouwen), **LV** (Letland), **M** (Malta), **MA** (Marokko), **N** (Noorwegen), **NL** (Nederland), **P** (Portugal), **PL** (Polen), **RO** (Roemenië), **S** (Zweden), **SK** (Slovaakse Republiek), **SLO** (Slovenië), **TN** (Tunesië) et **TR** (Turkije, Europees gedeelte).

De prestaties aan voertuig(en) gelden niet op de Canarische Eilanden en Madera, de Spaanse enclaves Ceuta en Melilla op Afrikaans grondgebied en buiten Europees Frankrijk.

2. BIJSTAND IN BELGIË

Dit is een gewaarborgde bijstand 24u/24u, weekend en feestdagen inbegrepen.

2.1. Pechverhelping / sleepdienst

Indien het gedekte voertuig geïmmobiliseerd is langs de openbare weg of thuis, regelt en betaalt de bijstandscentrale het zenden van een pechverhelper en eventueel van een vervoerder voor het slepen van het gedekte voertuig :

- na ongeval ; naar het door Alphabet Assistance bepaalde koetswerkherstellers netwerk (minimum 9),
- na glasbraak ; naar het door Alphabet Assistance aangeduide netwerk van ruitherstellers,
- na pech of incident ; naar de dichtstbijzijnde merkverdeler of indien deze zich in een straal van 15 km bevindt, naar de door Alphabet-Assistance weerhouden voorkeur-merkverdeler.

De contactsleutels en de documenten van het te vervoeren voertuig moeten worden overhandigd aan de vervoerder die niet aansprakelijk kan worden gesteld voor voorwerpen en toebehoren die zich in het gedekte voertuig bevinden.

De prijs van de onderdelen en de herstellingskosten blijven ten laste van ALPHABET.

2.2. Terugkeer naar huis

Indien de herstelling niet dezelfde dag kan worden uitgevoerd, regelt en betaalt de bijstandscentrale de repatriëring van de begunstigden en de passagiers naar de woonplaats van de begunstigde.

Het vervoermiddel voor de terugreis naar de woonplaats van de begunstigden en de passagiers, wordt bepaald door Alphabet Assistance die het transport hiervan op zich neemt (dienstvoertuig, taxi, trein, bus).

2.3. Vervangwagen

Een vervangwagen wordt ter beschikking gesteld van de begunstigde in België, onmiddellijk na de immobilisatie van het voertuig en dit gedurende de herstellingsperiode, indien deze niet dezelfde dag kan worden uitgevoerd, voor maximum 5 opeenvolgende dagen.

De vervangwagen zal ter beschikking gesteld en teruggebracht worden in België (met hetzelfde brandstofniveau in de tank). Het verbruik gedurende de uitleenperiode is volledig ten laste van de begunstigde, via doorfacturatie aan ALPHABET.

- Het kilometeraantal is onbeperkt
- De vervangwagen wordt ter beschikking gesteld van de begunstigde,:
  - zonder borgvereiste
  - ouder dan 18 jaar en in het bezit van een geldig rijbewijs.

De vervangwagen zal niet toegekend worden in de volgende gevallen :

- indien de bestuurder niet in staat is om te rijden, de vereiste manoeuvres niet kan uitvoeren of zich onder invloed van drank of narcotica bevindt;
- indien de bestuurder de door de verhuurmaatschappij voorgelegde voorwaarden ter terbeschikkingstelling van de vervangwagen niet naleeft.

Contractueel, zijn de te voorziene categorieën vervangwagen:

- A (type Corsa, Clio, Modus, Fiesta),
- B (type Meriva, Astra, Fusion)

3. BIJSTAND IN HET BUITENLAND

3.1. Pechverhelping/sleepdienst

Indien het voertuig geïmmobiliseerd is langs de openbare weg of op de verblijfsplaats in het buitenland, ten gevolge van een ongeval of een mechanisch defect, organiseert en betaalt de bijstandscentrale de komst van een pechverhelper en eventueel van een vervoerder voor het slepen van het gedekte voertuig naar de dichtstbijzijnde merkgarage.

De contactsleutels en de documenten van het te vervoeren voertuig moeten worden overhandigd aan de vervoerder die niet aansprakelijk kan worden gesteld voor voorwerpen en toebehoren die zich in het gedekte voertuig bevinden.

De prijs van de stukken en de herstellingskosten blijven ten laste van ALPHABET.

3.2. Stallingkosten

De bijstandscentrale neemt de stallingkosten van de wagen ten laste vanaf de dag van het verzoek om vervoer tot op de dag van ophaling door de transportfirma, aangeduid door de bijstandscentrale.

3.3. Bijkomende prestaties

3.3.1 Voertuig kan NIET hersteld worden binnen de 5 werkdagen

3.3.1.1 De begunstigde kan niet op het einde van de herstelling wachten.

Alphabet Assistance zorgt voor de repatriëring van het voertuig.

Bijstand aan personen al naargelang de omstandigheden :

Heenreis	**Bestuurder is op eindbestemming**	**Terugreis**
◘ huurwagen (type B) voor max. 5 opeenvolgende dagen (voor verderzetting reis). OF ◘ Repatriëring van de inzittenden met een transportmogelijkheid naargelang de situatie en beschikbaarheid; trein 1ste klasse, vliegtuig economy, huurwagen, bus of taxi.	◘ huurwagen (type B) voor max. 5 opeenvolgende dagen. OF ◘ Repatriëring van de inzittenden met een transportmogelijkheid naargelang de situatie en beschikbaarheid; trein 1ste klasse, vliegtuig economy, huurwagen, bus of taxi.	◘ Repatriëring van de inzittenden met een transportmogelijkheid naargelang de situatie en beschikbaarheid; trein 1ste klasse, vliegtuig economy, huurwagen, bus of taxi.

3.3.1.2. De bestuurder wenst op het einde van de herstelling te wachten

Bijstand aan personen al naargelang de omstandigheden :

Heenreis	**Bestuurder is op eindbestemming**	**Terugreis**
◘ huurwagen (type B) om reis verder te zetten en op de terugweg het herstelde voertuig op te halen (indien het voertuig niet opgehaald wordt door de klant is de duur van de huurwagen beperkt tot 5 opeenvolgende dagen en zorgt Alphabet Assistance voor de ophaling van het herstelde voertuig. OF ◘ hotelkosten op basis van overnachting + ontbijt, max. 5 overnachtingen en 50€ per persoon per nacht en max € 500.	◘ huurwagen (type B) voor de duur van de herstelling en max. 5 opeenvolgende dagen	◘ huurwagen (type B) voor de duur van de herstelling en max. 5 opeenvolgende dagen OF ◘ hotelkosten op basis van overnachting + ontbijt, max. 5 overnachtingen en 50€ per persoon per nacht en max € 500.

3.3.2. Voertuig kan binnen de 5 werkdagen hersteld worden

Indien de herstelling op de dag van pech kan gebeuren: enkel tussenkomst voor sleping.

Indien herstelling niet op de dag van pech kan gebeuren: bijstand aan personen al naargelang de omstandigheden:

Heenreis	**Bestuurder is op eindbestemming en wagen is herstelbaar binnen geplande verblijfsduur**	**Bestuurder is op eindbestemming en wagen is niet herstelbaar binnen geplande verblijfsduur of bestuurder is op terugreis**
Bestuurder heeft keuze tussen: □ hotelkosten op basis van overnachting + ontbijt, max. 5 overnachtingen en 50€ per persoon per nacht en max € 500. OF □ huurwagen (type B) om reis verder te zetten en op de terugweg het herstelde voertuig op te halen (indien het voertuig niet opgehaald wordt door de klant is de duur van de huurwagen beperkt tot 5 opeenvolgende dagen en zorgt Alphabet Assistance voor de ophaling van het herstelde voertuig.	Huurwagen (type B) voor de duur van de herstelling met een max. van 5 opeenvolgende dagen	Bestuurder heeft keuze tussen: □ ter plaatse wachten op herstelling (hotelkosten voor de duur van de herstelling - max. 5 overnachtingen en 50€ per persoon per nacht en maximum 500€). OF □ Repatriëring van de inzittenden met een transportmogelijkheid naargelang de situatie en beschikbaarheid; trein 1ste klasse, vliegtuig economy, huurwagen, bus of taxi. EN 5 opeenvolgende dagen vervangwagen in België EN Alphabet Assistance repatrieert het (on)hersteld voertuig

De kosten voor de verplaatsingen per taxi of met het openbaar vervoer tussen de garages, verhuuragentschappen, stations, luchthavens, hotels en de woonplaats in België zijn tot een max. van € 65 inbegrepen.

3.4. Bij diefstal van het voertuig

Wanneer het gedekte voertuig na diefstal, beschadigd of onbeschadigd wordt teruggevonden na de terugkeer naar huis van de begunstigde en binnen de 3 maanden volgend op de diefstalaangifte bij de politiediensten en aan Alphabet Assistance, regelt en betaalt de bijstandcentrale de repatriëring van het voertuig.

Bijstand aan personen:
Repatriëring van de inzittenden naar België via trein 1ste klasse, vliegtuig economy, bus, taxi of een vervangvoertuig.

De bestuurder kan indien nodig en voor zover hij nog geen gebruik gemaakt heeft van een vervangvoertuig, bij thuiskomst een vervangingsvoertuig krijgen met een maximum van 5 opeenvolgende dagen.

3.5. Vervangingschauffeur

Indien de begunstigde in de onmogelijkheid verkeert het voertuig te besturen omwille van een ongeval of wegens ziekte en indien geen van de inzittenden het stuur kan overnemen, betaalt en stuurt de bijstandscentrale een vervangingschauffeur ter plaatse om het voertuig en eventuele inzittenden terug te brengen.

In spoedgevallen mag de begunstigde naar eigen keuze een vervangings-chauffeur aanduiden.
Als dit geval zich voordoet, komt de bijstandscentrale tussen in:

- de vergoeding en de etappekosten van de chauffeur voor max. € 45 per dag tijdens de duur voor de totale prestaties, inbegrepen de terugreis per trein. De gemiddelde dagelijkse wegetappes moeten minstens 500 km per dag bedragen.
- De kosten voor de terugreis van de chauffeur per trein 2de klasse.

3.6. Douanerechten.

Alphabet Assistance waarborgt de betaling van de douanerechten die worden geëist in geval van een volledige verwoesting van het voertuig door brand, of door een ongeval, diefstal of vernietiging in het buitenland.

Om te voorkomen dat hem iedere vorm van tussenkomst wordt geweigerd, indien dit geval zich mocht voordoen, moet de begunstigde onmiddellijk de bijstandscentrale verwittigen en de instructies volgen die hem gegeven zullen worden.

Alphabet Assistance regelt rechtstreeks deze rechten met de desbetreffende administratieve douanedienst.
In geval van totaal verlies moet de officiële nummerplaat (achterkant) worden verwijderd.

3.7. Verzending van wisselstukken.

Wanneer men onmogelijk de wisselstukken, noodzakelijk voor de goede werking van het gedekte voertuig, in het buitenland kan vinden, regelt en betaalt de bijstandscentrale, op eenvoudig telefonisch verzoek, de verzending van de genoemde stukken langs de snelste weg en onder voorbehoud van plaatselijke en internationale wetgeving.

Het verzenden van de motor is uitgesloten.

De verzendingkosten worden door de bijstandscentrale gedragen. De prijs van de stukken, de douanekosten en de invoerkosten blijven ten laste van ALPHABET.

Alphabet Assistance wordt van haar verplichting vrijgesteld in geval van overmacht zoals :

- Staking of algemene ontregeling van de communicatie middelen.
- De niet-beschikbaarheid van het wisselstuk bij de groothandelaar of concessiehouder van het merk.
- Het stopzetten van de fabricage door de constructeur.

3.8. Voorschot op borgtocht voor invrijheidstelling.
Indien de begunstigde in gevolge een verkeersongeval gerechtelijk wordt vervolgd, schiet de bijstandscentrale hem het bedrag voor van de door het rechtelijk gezag geëiste borgtocht, dit tot een bedrag van € 12.395.

In dit geval neemt de bijstandscentrale het ereloon van de advocaat, die vrijwillig gekozen wordt door de begunstigde in het buitenland, voor haar rekening, dit tot een bedrag van € 1.420.

Alphabet Assistance zal in geen geval tussenkomen in de gerechtelijke gevolgen in België, van een door de begunstigde, in het buitenland ingestelde rechtshandeling.

4. UITSLUITINGEN

De in onderhavige overeenkomst vastgestelde waarborgen worden niet toegekend in volgende omstandigheden :

- gebruik van verdovende middelen (behalve op medisch voorschrift) of alcoholmisbruik;
- kosten voor annulering van het verblijf, alle bijkomende kosten van een hotel (Pay TV, DVD verhuur, telefoon, ...) ziekenhuis of luchthaven (overgewicht bagage, ...);
- indien het voertuig, op het ogenblik dat een beroep gedaan wordt op de bijstand, zich reeds bij de hersteller bevindt;
- geen enkele aanvraag tot interventie gedaan gericht werd aan ALPHABET ASSISTANCE op het moment van de feiten, behalve wanneer de begunstigde kan bewijzen dat hij niet in de mogelijkheid was om de centrale te contacteren en dat hij deze gecontacteerd heeft vanaf het moment dat het mogelijk was;
- de begunstigde zich niet houdt aan de richtlijnen van ALPHABET ASSISTANCE;
- schade of pech die :
  - voortvloeien uit misdaadpogingen of zelfmoordpogingen; opzettelijke daden van de begunstigden; beoefening van gevaarlijke sporten (bobslee, bergbeklimmen, autowedstrijden, snelheidswedstrijden, valschermspringen);
  - het gevolg is van het manifest niet navolgen van de onderhoudsvoorschriften van de constructeur;
  - veroorzaakt zijn ten gevolge van burgeroorlogen, staking, oproep, terrorisme, overstroming, uitzonderlijke weersomstandigheden of elke andere natuurramp;
- voor gevolgen van de door de begunstigde opzettelijk veroorzaakte gebeurtenissen of voor gebeurtenissen die het gevolg zijn van een vrijwillige veronachtzaming van de wetten en reglementen van de bezochte landen;
- immobilisatie van het voertuig door de politie of elke andere wettelijke immobilisering van het voertuig;
- De prestaties die niet gevraagd werden aan ALPHABET ASSISTANCE of die niet door ALPHABET ASSISTANCE verzorgd geweest zijn of waarvoor er geen enkel akkoord gegeven was.