

Algemene voorwaarden FCA ServicePlus Pas

Algemeen

De ServicePlus Pas kunt u aanvragen als u eigenaar bent van een in Nederland geregistreerd voertuig (personenauto, bestelwagen en camper). De officiële fabrieksgarantie is verstrekt en er is op het voertuig geen Extra Garantie contract afgesloten. Het voertuig is niet geregistreerd op naam van een leasemaatschappij. Het erkende FCA-Servicepunt behoudt zich te allen tijde het recht voor om uw aanvraag voor een ServicePlus Pas niet te honoreren.

Aanvragen

U kunt de ServicePlus Pas aanvragen bij ieder erkend FCA-Servicepunt in Nederland. Voor een Servicepunt bij u in de buurt kunt u de merk-websites raadplegen.

Ingangsdatum

De ingangsdatum is de dag volgend op de datum de aanvraag door uw FCA-Servicepunt in het systeem wordt ingevoerd.

Looptijd

Looptijd is een jaar.

Ontvangst van de ServicePlus Pas

De ServicePlus Pas ontvangt u direct na de aanvraag en betaling aan uw erkend FCA-Servicepunt.

De extra services van de ServicePlus Pas zijn alleen geldig bij het erkend FCA-Servicepunt waar de ServicePlus Pas is aangekocht en/of vestigingen behorende tot dezelfde groep. De ServicePlus Pas is kenteken gebonden en kan dus niet gebruikt worden voor een ander voertuig. De ServicePlus Pas kunt u het best bij uw autopapieren bewaren. Op de ServicePlus Pas staat het pech hulp telefoonnummer vermeld.

Beëindiging

De ServicePlus Pas is voorzien van een einddatum en loopt automatisch af. Ruim voor deze einddatum ontvangt u een bericht over het aflopen van de ServicePlus Pas. Bij vroegtijdige beëindiging ontvangt u geen geld terug. De ServicePlus Pas is overdraagbaar bij verkoop van het voertuig.

Technische inspectie

Het erkend FCA-Servicepunt kan de ServicePlus Pas aanvragen nadat uw voertuig onderhoud heeft gehad, vloeistoffen zijn bijgevuld en geconstateerde gebreken zijn verholpen.

De ServicePlus Pas kunt u het beste aanvragen na geprogrammeerd onderhoud, Basic Care onderhoud, onderhoud op maat of een tussentijdse controlebeurt, zulks te bepalen door de service adviseur van het erkend Servicepunt.

De extra service: ServicePlus

Bandenreparatie

Bandenreparatie omvat het herstellen, indien technisch verantwoord, van een tubeless band door middel van plugreparatie van buitenaf. Als gevolg van beladingsgewichten zullen bij bedrijfswagens geen plugreparaties worden uitgevoerd.

De kosten van banden, het vervangen van banden en ventielen, het balanceren van wielen en het uitlijnen van de wielen zijn niet inbegrepen. Bandenreparatie omvat uitsluitend banden behorende tot het voertuig vermeld op de ServicePlus Pas.

Lampjes

Het vervangen van lampjes van de verlichting aan de buitenzijde evenals de kosten van de lamp zijn gratis met uitzondering van: Xenon-, neon-, led-, dag- en interieurverlichting, alsmede het vervangen van lampen in de koplampen bij bedrijfswagens. Bij vervanging wordt gebruik gemaakt van standaard lampen. Het verhelpen van overige defecten aan de verlichting van uw voertuig vallen niet onder de ServicePlus.

Voorruit (ster) reparatie

Voorruitbeschadigingen als gevolg van steenslag met een maximale doorsnede van 1.5 cm worden gratis gerepareerd ongeacht of de schade wordt gedekt door de autoverzekering op voorwaarde dat u een geldige groene kaart kunt overleggen. Indien u uw voertuig heeft verzekerd volgens de WA beperkt- of volledige cascodekking, dan zal uw erkend Servicepunt de voorruit (ster) reparatie claimen bij uw verzekeringsmaatschappij.

Vloeistoffen bijvullen

Het bijvullen van motorolie, koel- en ruitenwisservloeistof (maximaal 2 liter) is alleen gratis indien deze tussentijds en dus niet tijdens regulier onderhoud worden uitgevoerd. Bij verbruik van vloeistoffen als gevolg van een technisch mankement kan het erkend FCA-Servicepunt verlangen dat een reparatie wordt uitgevoerd alvorens het bijvullen van eerder genoemde vloeistoffen gratis aan te bieden. Zulks te bepalen door de service adviseur. De kosten voor deze noodzakelijke reparatie worden niet vergoed.

APK

De APK zal voor houders van de ServicePlus Pas gratis worden uitgevoerd tijdens onderhoud aan het voertuig. De afmeldkosten komen voor rekening van de klant.

Beperkingen

Alle genoemde services zijn uitsluitend van toepassing op het voertuig dat vermeld staat op de ServicePlus Pas en kan worden uitgevoerd door ieder erkend Servicepunt. Indien overmatig gebruik wordt gemaakt van de ServicePlus services welke verband houden met onderhoud en/of reparatie kan het FCA-Servicepunt de kosten van deze services in rekening brengen.

Algemene Voorwaarden Verzekeringsovereenkomst Pech Hulp Service

Begripsomschrijving

1.1. FCA-Servicepunt

Een door Fiat Chrysler Automobiles ("FCA") erkend servicepunt.

1.2. ServicePlus Assistentie

Een hulpdienst die 24 uur per dag, elke dag van het jaar, telefonisch bereikbaar is en assistentie levert in geval van een Gebeurtenis zoals bepaald in deze voorwaarden.

1.3. Verzekeraar

Reis- en Rechtshulp NV, (handelsregister: 27110640 en vergunningnummer AFM: 12000578) Postbus 93200, 2509 BA Den Haag.

1.4. Verzekeringnemer

De eigenaar en/of houder van de auto met wie de Verzekeraar de Verzekeringsovereenkomst is aangegaan en die als zodanig op het polisblad staat vermeld.

1.5. Verzekerde

- a. Verzekeringnemer;
- b. de persoon die met toestemming van de Verzekeringnemer de auto bestuurt of erin meerijdt.

1.6. Verzekeringsovereenkomst

De overeenkomst tussen Verzekeraar en Verzekeringnemer waarop deze polisvoorwaarden van toepassing zijn en die door Verzekeraar wordt aangeboden onder de naam ServicePlus Pas.

1.7. Voertuig

Auto van ieder merk dat geregistreerd is in Nederland en voorzien is van een Nederlands kenteken, welk kenteken op het polisblad van Verzekeringnemer staat vermeld.

1.8. Gebeurtenis

Elke gebeurtenis die het noodzakelijk maakt het Voertuig te stoppen of die het onmogelijk maakt het Voertuig opnieuw veilig te starten en te gebruiken, ten gevolge van:

- a. pech, waaronder wordt verstaan een technisch of mechanisch defect aan het Voertuig;
- b. een ongeval;
- c. diefstal
- d. brand
- e. een lege tank;
- f. het tanken van verkeerde brandstof;
- g. bevroren brandstof;
- h. een lege accu;
- i. een of meer lekke banden;
- j. gebroken ruiten waardoor de auto ongeschikt is voor deelname aan het verkeer;
- k. breuk of verlies van sleutels;
- l. sleutels in een afgesloten Voertuig.

2. Omvang dekking

- 2.1. De Verzekeringsovereenkomst geeft de Verzekerde recht op de diensten zoals omschreven in artikel 6 van deze voorwaarden, voor zover wordt voldaan aan de daarin gestelde voorwaarden.
- 2.2. De Verzekeringsovereenkomst geeft geen recht op dekking;
 - a. ten aanzien van Voertuigen die rechtstreeks door Fiat Group Automobiles zijn verkocht aan Expeditieuren, Organisaties voor Openbaar Vervoer, Busmaatschappijen en Overheidsdiensten, zoals Politie, Brandweer, Ministeries en Gemeentes. Ambulances komen alleen in aanmerking voor dienstverlening genoemd in artikel 6.1 en 6.2 van deze voorwaarden.
 - b. ten aanzien van het wegslepen van caravans of andere aanhangwagens.

3. Looptijd

- 3.1. De Verzekeringsovereenkomst gaat in op de op het polisblad vermelde ingangsdatum.
- 3.2. In de periode tussen de aanvraag van de Verzekeringsovereenkomst en de acceptatie door de Verzekeraar wordt voorlopige dekking verleend. De Verzekeraar accepteert de Verzekeringnemer uiterlijk binnen een week na aanvraag met terugwerkende kracht tot de datum van aanvraag, tenzij de aanvrager van de Verzekeringsovereenkomst schriftelijk wordt medegedeeld dat hij niet als Verzekeringnemer is geaccepteerd.
- 3.3. De looptijd van de Verzekeringsovereenkomst bedraagt één jaar en eindigt van rechtswege (automatisch) op de op het polisblad vermelde einddatum.

- 3.4. De Verzekeringsovereenkomst wordt tussentijds beëindigd:
- a. als het Voertuig total loss raakt;
 - b. dertig dagen na diefstal van het Voertuig;
 - c. als de auto niet meer in Nederland is geregistreerd.

4. Premie

- 4.1. De bijdrage (premie) voor de Verzekeringsovereenkomst wordt betaald aan het FCA-Servicepunt bij de aanvraag. De aanvraag wordt door de Verzekeraar uitsluitend in behandeling genomen indien deze betaling heeft plaatsgevonden.
- 4.2. Bij beëindiging tijdens de looptijd van de Verzekeringsovereenkomst wordt premie die ziet op de resterende duur van de Verzekeringsovereenkomst, niet terugbetaald.

5. Dekkingsgebied

Behalve in Nederland, geeft de Verzekeringsovereenkomst ook dekking in de volgende landen: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Egypte, Estland, Faeröer Eilanden, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, IJsland, Israël, Italië, Jordanië, Kroatië, Libië, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Marokko, Moldavië, Montenegro, Noord-Ierland, Noordzee- en Kanaaleilanden, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief de Azoren en het eiland Madeira), Republiek San Marino, Republiek Tsjechië, Roemenië, Europees Rusland, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje vasteland en Middellandse Zee-eilanden (inclusief Ceuta en Melilla), Tunesië, Europees Turkije, Vaticaanstad, Vorstendom Monaco, Zweden, Zwitserland.

6. Inhoud van de dienstverlening

6.1. Mobiele werkplaats

Indien sprake is van een Gebeurtenis, moet de Verzekerde contact opnemen met ServicePlus Assistentie, die (indien mogelijk) een reparateur zal sturen naar de plaats waar het Voertuig zich bevindt om het te repareren. Brandstof die nodig is om de motor weer te starten, alle onderdelen die gebruikt worden voor de reparatie en alle andere reparaties en/of onderhoud zijn voor rekening van de Verzekerde.

6.2. Slepen

Indien, ten gevolge van een Gebeurtenis het Voertuig zodanig beschadigd is geraakt dat hiermee niet verder gereden kan worden, zal er voor de Verzekerde kosteloos een sleepwagen worden geregeld, om het Voertuig naar het dichtstbijzijnde FCA-Servicepunt te slepen. Het Voertuig zal naar een andere door de reparateur aan te wijzen garage worden gesleept als de dichtstbijzijnde FCA-Servicepunten gesloten zijn. Indien het Voertuig wordt gesleept door een niet bij de ServicePlus Assistentie aangesloten organisatie, dient de Verzekerde, indien de reparateur daarom verzoekt,

zelf de kosten te dragen en later om vergoeding van deze kosten te verzoeken bij Verzekeraar. In alle gevallen behoudt de Verzekerde het recht om het Voertuig naar het dichtstbijzijnde FCA-Servicepunt te laten verslepen.

6.3. Vervangend vervoer naar plaats van bestemming

- 6.3.1. Verzekerde heeft alleen recht op vervangend vervoer zoals bepaald in dit artikel indien sprake is van Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.8 onder a of b van deze voorwaarden.
- 6.3.2. Indien de benodigde tijd voor een reparatie aan het Voertuig ten gevolge van de Gebeurtenis langer dan 4 uur bedraagt (bepaald door het FCA-Servicepunt op basis van officiële reparatietijden van de fabrikant), zal het FCA-Servicepunt een vervangend voertuig ter beschikking stellen voor een duur van maximaal 4 werkdagen. Indien een dergelijk voertuig niet beschikbaar is, zal het FCA-Servicepunt voor een huurauto zorgen. Indien gebruik wordt gemaakt van een huurauto, dient de Verzekerde zich te houden aan de bepalingen en voorwaarden van het autoverhuurbedrijf. Indien vereist of voorzien door de wet, worden sneeuwkettingen of winterbanden bij de vervangende auto geleverd. Kosten voor een optionele verzekering, eigen risico in geval van een ongeval, de vereiste borgsom en brandstof komen ten laste van de Verzekerde.
- 6.3.3. Indien de Verzekerde eigenaar is van een commercieel voertuig, of eigenaar van een vergunning voor openbaar vervoer (inclusief taxichauffeur), en het vervangende voertuig niet beschikt over de noodzakelijke vereisten om het gebruik hiervan in overeenstemming met de door de Verzekerde verrichte activiteiten mogelijk te maken, zal er een dagvergoeding worden verstrekt van maximaal 52 Euro per dag voor een periode van maximaal 4 werkdagen.
- 6.3.4. Indien de Verzekerde een handicap heeft, waarvoor het Voertuig specifiek is aangepast, kan hij/zij gebruik maken van een speciale vervangende auto met een maximum van 4 werkdagen; dit geldt ook in geval van een ongeval. Indien de aangeboden vervangende auto niet aan zijn/haar eisen in verband met de handicap voldoet, zal er voor een chauffeur gezorgd worden voor de duur van maximaal 4 werkdagen.
- 6.3.5. Indien de Verzekerde besluit werkzaamheden van voorgeschreven en/of normaal onderhoud aan de auto te laten verrichten tijdens de reparatie, dan kan de tijd die voor deze werkzaamheden nodig is niet worden gecombineerd met de tijd voor de werkzaamheden die nodig zijn ten gevolge van de Gebeurtenis.

6.4. Reiskosten

- 6.4.1. Verzekerde heeft alleen recht op vergoeding van reiskosten of ServicePlus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.4 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.8 onder a of b van deze voorwaarden.
- 6.4.2. Indien reparatie binnen 24 uur mogelijk is en/of het Voertuig binnen 50 kilometer van het huisadres is gestrand, mag de Verzekerde in geval van een Gebeurtenis, indien vooraf geautoriseerd door de ServicePlus Assistentie, gebruik maken van een taxi

(of ander vervoermiddel) tot een maximum van 120 euro per Gebeurtenis, ongeacht het aantal personen aan wie ServicePlus Assistentie verleend wordt. Deze kosten worden achteraf vergoed door de Verzekeraar.

- 6.4.3. Indien de reparatie langer dan 24 uur zal duren, heeft Verzekerde recht op:
- a. vervoer van Verzekerde per trein of een ander vervoermiddel, om naar huis terug te keren of de reis voort te zetten naar de plek van bestemming, indien het Voertuig op meer dan 50 kilometer van het huisadres is gestrand.
 - b. vervoer van Verzekerde per vliegtuig (Economy Class) of een ander vervoermiddel, om naar huis terug te keren of de reis voort te zetten naar de plek van de bestemming, indien het Voertuig op meer dan 400 kilometer van het huisadres is gestrand.

6.5. Hotelkosten

- 6.5.1. Verzekerde heeft alleen recht op ServicePlus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.5 indien sprake is een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.8 onder a of b van deze voorwaarden.
- 6.5.2. Indien het Voertuig ten gevolge van een Gebeurtenis op meer dan 50 km van het huisadres strandt en de auto niet dezelfde dag gerepareerd kan worden, verzorgt ServicePlus Assistentie voor de Verzekerde een verblijf in een plaatselijk hotel. De overnachting en het ontbijt per persoon, voor maximaal 3 nachten, komen voor rekening van ServicePlus Assistentie, voor het aantal personen dat overeenkomt met het maximumaantal passagiers vermeld in het kentekenbewijs van het Voertuig.

6.6. Ophalen van het gerepareerde Voertuig

- 6.6.1. Verzekerde heeft alleen recht op ServicePlus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.6 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.8 onder a of b van deze voorwaarden.
- 6.6.2. Indien het Voertuig ten gevolge van een Gebeurtenis op meer dan 50 kilometer van het huisadres strandt en de reparatie van het Voertuig langer dan 24 uur zal duren, verzorgt ServicePlus Assistentie voor de Verzekerde een enkele reis treinticket (eerste klas), of vliegtuigticket (economy class) als de af te leggen afstand groter is dan 400 km, om de Verzekerde in staat te stellen het gerepareerde Voertuig op te halen. Als alternatief kan de Verzekerde verzoeken om het Voertuig op zijn huisadres af te leveren, hetgeen plaatsvindt door een sleepdienst of een geautoriseerde bestuurder. In dat geval moet de Verzekerde de kosten voor brandstof en tolwegen die gemaakt worden om het Voertuig af te leveren betalen.

6.7. Repatriëring van het niet-gerepareerde Voertuig

- 6.7.1. Verzekerde heeft alleen recht op ServicePlus Assistentie zoals bepaald in dit artikel 6.7 indien sprake is van een Gebeurtenis, zoals genoemd in artikel 1.8 onder a of b van deze voorwaarden.

- 6.7.2. Indien het Voertuig in het buitenland (binnen het dekkinggebied) ten gevolge van een Gebeurtenis strandt en de reparatie meer dan vijf dagen zal vergen (zoals bepaald door het FCA-Servicepunt), zal ServicePlus Assistentie ervoor zorgdragen dat het niet-gerepareerde Voertuig kosteloos naar het huisadres van de Verzekerde of het FCA-Servicepunt in de stad waar de Verzekerde wordt gebracht.

6.8. Declareren van gemaakte kosten door Verzekerde

Indien Verzekerde kosten heeft gemaakt die door de Verzekering worden gedekt, zoals genoemd onder artikelen 6.1 tot en met 6.7 van deze voorwaarden en geautoriseerd door ServicePlus Assistentie, dient de Verzekerde de originele rekeningen (en niet de kopieën) en op te sturen en daarbij korte omschrijving te geven van hetgeen gebeurd is. Verzekerde dient daarbij bewijzen van de door ServicePlus Assistentie gegeven autorisatie en het referentienummer van de ServicePlus Assistentie op te geven. Voor een snelle afhandeling dienen de gegevens van het Voertuig en de Verzekeringsovereenkomst vermeld te worden, evenals de gegevens van de persoon samen met het bankrekening- of gironummer aan wie de vergoeding moet worden overgemaakt. Al deze informatie moet naar het volgende adres worden gezonden:

FCA ServicePlus Pas

Postbus 93540

2509 BA DEN HAAG

- 6.9. De volgende kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking:
- Compensatie of alternatieve diensten, in het geval Verzekerde ervoor kiest om geen gebruik te maken van de ServicePlus Assistentie.
 - Kosten in verband met schade veroorzaakt door openbare autoriteiten in het land waar de ServicePlus Assistentie wordt verleend of ten gevolge van toevallige, onverwachte omstandigheden.
 - Kosten die geen betrekking hebben op de Gebeurtenis (voedsel, logies, taxi, brandstof, enz.).

7. Verplichtingen van de Verzekerde

- 7.1.1. Verzekerde is verplicht:
- het Voertuig te onderhouden conform het voorgeschreven onderhoudsschema van de fabrikant.
 - in geval van een Gebeurtenis zo snel mogelijk contact op te nemen met de ServicePlus Assistentie.
 - de aanwijzingen van de ServicePlus Assistentie op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die naar het oordeel van de ServicePlus Assistentie van belang is voor een goede hulpverlening.

- 7.1.2. Indien Verzekerde een verplichting uit hoofde van de voorwaarden niet of niet volledig nakomt en daardoor de Verzekeraar in zijn belangen is geschaad, kan de Verzekeraar de uitkering verminderen met de schade die hij daardoor lijdt.

8. Uitsluitingen van de dienstverlening

Verzekerde heeft geen recht op de diensten zoals genoemd in artikel 6 van deze voorwaarden indien sprake is van;

- a. een Gebeurtenis die is ontstaan of verergerd:
 - 1) als gevolg van handelingen van Verzekerde en/of een andere belanghebbende;
 - 2) door opzet en/of al dan niet bewuste roekeloosheid van Verzekerde en/of een belanghebbende.
- b. (poging tot) fraude. Onder fraude wordt verstaan: het opzettelijk (proberen te) krijgen van hulp en reparatie bij een Gebeurtenis, uitkering waar geen recht op bestaat of dekking op basis van valse informatie. Dit kan tot gevolg hebben dat:
 - 1) aangifte wordt gedaan bij de politie;
 - 2) de Verzekeringsovereenkomst wordt beëindigd;
 - 3) de gemaakte kosten en/of uitkeringen terugbetaald moeten worden;
 - 4) er registratie plaatsvindt in het signaleringssysteem waar Verzekeraars gebruik van maken.
- c. deelname aan sportieve evenementen (rally's, races, lange afstands rally's, off-road races) en testritten, oorlogen, revoluties, rellen en opstanden, plundering, stakingen, vandalisme, aardbevingen, atmosferische fenomenen, inclusief atoomtransmutatie of straling veroorzaakt door kunstmatige versnelling van atoomdeeltjes, terrorisme, moedwillige beschadiging van het Voertuig, vandalisme en deelname aan criminele activiteiten, schade veroorzaakt door aanhangwagens.
- d. Voertuigen die in onveilige staat verkeren of die niet zijn onderhouden volgens de instructies van de fabrikant.

9. Toepasselijk recht

Op deze Verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

10. Klachten

Klachten en geschillen die betrekking hebben op de bemiddeling, totstandkoming en uitvoering van de Verzekeringsovereenkomst kunnen worden voorgelegd aan:

- De afdeling klachten van de Verzekeraar: Reis- en Rechtshulp NV.

Wanneer het oordeel van Verzekeraar niet bevredigend is, kan deze zich wenden tot:

- De Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoonnummer: 0900-3552248.

Wanneer de Verzekeringnemer geen gebruik wil maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheid, kan de Verzekeringnemer het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

11. Persoonsgegevens

De persoonsgegevens die Verzekeringnemer verstrekt, worden door de Verzekeraar, Fiat Chrysler Automobiles Netherlands B.V. en aan deze ondernemingen gelieerde bedrijven verwerkt om de Verzekeringnemer informatie toe te zenden over producten en/of diensten. Indien de Verzekeringnemer geen informatie over producten en/of diensten wil wenst te ontvangen, kan de Verzekeringnemer dit aan de verzender van de informatie laten weten.