

Voorwaarden CarCare Mobiliteitsservice / Pechhulp

Als u uw auto in onderhoud heeft bij een officiële CarCare-vestiging, heeft u recht op mobiliteitsservice, oftewel pechhulp, van CarCare. Na een CarCare onderhoudsbeurt ontvangt u via mail een Mobiliteitsservice-pas. Bewaar deze mail zorgvuldig!

Met de Mobiliteitsservice heeft u 24 uur per dag, 7 dagen in de week recht op pechhulp in heel Nederland inclusief uw woonplaats, maar ook in heel Europa.

Voor een hulpaanvraag binnen en buiten Nederland belt u naar: **+31(0)20-8512272**.

1. Algemene bepalingen CarCare Mobiliteitsservice

Om voor Mobiliteitsservice in aanmerking te komen, dient:

- a. de auto te zijn voorzien van een Nederlands kenteken (exclusief tijdelijke kentekens) en te zijn opgenomen in het CarCare Mobiliteitsservice kentekenbestand;
- b. de auto niet ouder te zijn dan 20 jaar en niet meer dan 300.000 kilometer op de teller te hebben;
- c. de gebeurtenis plaats te vinden met de auto waarvan het kenteken staat vermeld op de Mobiliteitsservice-pas;
- d. de gebeurtenis plaats te vinden binnen de geldigheidsduur zoals aangegeven op de Mobiliteitsservice-pas;
- e. de gebeurtenis terstond te worden gemeld op bovenstaand nummer;
- f. de gebeurtenis plaats te vinden binnen de grenzen van Europa, met uitzondering van de landen van de voormalige Sovjet Unie. Dat betreft aldus de volgende landen:
Andorra, België, Bosnië Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kroatië, Liechtenstein, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Montenegro, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje inclusief Ceuta, Tsjechië, Turkije (alleen Europese gedeelte), Vaticaan, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland

2. Gedekt evenement

Een beroep op CarCare Mobiliteitsservice kan uitsluitend worden gedaan indien de auto gebruiksonklaar is als gevolg van een technische storing aan de auto.

3. Hulpverlening binnen Nederland

Hulpverlening bestaat uit:

- a. Noodzakelijke assistentie ter plaatse. Kosten voor onderdelen, brandstof, olie en smeermiddelen komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- b. Indien noodzakelijk; transport van de auto incl. eventuele aangekoppelde aanhanger naar de dichtstbijzijnde CarCare-vestiging.
- c. Het vervoer van de inzittenden naar één (1) bestemming in Nederland, of - indien het mechanisch defect niet dezelfde dag te herstellen is - vervangend vervoer gedurende de reparatie, voor maximaal drie (3) dagen.
U bent niet vrij in de keuze van vervangend vervoer. Brandstofkosten worden niet gedekt. Evenmin kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van verzekeringskosten voor de eigen auto.

- d. Vergoeding van taxikosten naar één adres tot een maximum van € 50,00 indien geen gebruik wordt gemaakt van vervangend vervoer.
- e. Vergoeding van de kosten van openbaar vervoer voor één (1) persoon om het gerepareerde voertuig in ontvangst te nemen.

4. Hulpverlening Buitenland (Europa)

Hulpverlening bestaat uit:

- a. Noodzakelijke assistentie ter plaatse.
- b. Indien noodzakelijk; verzorging van het transport van de auto, incl. eventuele aangekoppelde aanhanger, naar de dichtstbijzijnde CareCare-vestiging of als deze er niet binnen 50 km is naar een andere gekwalificeerde garage.
- c. Vergoeding van taxikosten tot een maximum van € 50,-.
- d. Indien de auto niet binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd kan worden, zal in overleg met rechthebbende de auto naar de CarCare-vestiging in Nederland gepatrieerd worden.
- e. Indien voor een reparatie na pech buiten Nederland onderdelen, die voor een reparatie noodzakelijk zijn, ter plaatse niet of niet binnen redelijke termijn te verkrijgen zijn, wordt voor de toezending van die onderdelen zorggedragen. De kosten van de onderdelen zelf worden niet vergoed.
- f. Indien het voertuig binnen vijf (5) werkdagen te herstellen is en de rechthebbenden besluiten de reparatie af te wachten, vergoedt de CarCare Mobiliteitsservice:
 - noodzakelijk te maken extra kosten van verblijf van het reisgezelschap gedurende de reparatie tot € 75,- per nacht per persoon met een maximum van drie (3) nachten per gebeurtenis. Kosten van maaltijden, drankjes e.d. worden niet vergoed.
- g. Indien het voertuig niet binnen een periode van vijf (5) werkdagen te herstellen is en men de reis wil voortzetten naar een aan te tonen bestemming binnen Europa of indien men naar huis wil terugkeren worden vergoed:
 - vervangend vervoer gedurende de reparatie bij de dealer of garage, gedurende maximaal zes (6) dagen, of;
 - de kosten van de enkele reis per openbaar vervoer voor alle inzittenden, of;
 - indien de afstand meer dan 1000 kilometer bedraagt; de kosten van een vliegticket (economy class).Rechthebbende heeft de keuze om na overleg en met toestemming van CarCare Mobiliteitsservice in plaats van vergoeding van de kosten van openbaar vervoer achteraf de kosten voor een huurauto tot maximaal het bedrag dat het reizen per openbaar vervoer zou hebben gekost te declareren.
- h. Indien de rechthebbenden hebben besloten om een reparatie van de auto, die ten minste langer dan vijf (5) werkdagen duurt, niet af te wachten en in overleg met CarCare Mobiliteitsservice zijn terug- of doorgereisd, vergoedt CarCare Mobiliteitsservice de reiskosten voor één (1) persoon om de inmiddels gerepareerde auto weer op te halen. CarCare Mobiliteitsservice vergoedt de kosten van openbaar vervoer, of indien de afstand meer dan 1000 kilometer bedraagt; de kosten van een vliegticket (economy class). Overige kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Niet gedekte kosten

Overige kosten die mogelijk verband houden met de hulpverlening maar niet expliciet onder paragraaf 3 en 4 hiervoor vermeld zijn, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Wij adviseren u hiervoor een reisverzekering af te sluiten.

6. Verplichtingen van de rechthebbende

De rechthebbende is, indien hij een beroep op de CarCare Mobiliteitsservice wil doen, verplicht op straffe van verlies van rechten:

- Zo snel mogelijk CarCare Mobiliteitsservice telefonisch te informeren.
- Alle aanwijzingen op te volgen en medewerking te verlenen.
- Alle noodzakelijke informatie aan CarCare Mobiliteitsservice te verstrekken die van belang is voor een goede hulpverlening.
- Zijn recht op de service indien gewenst aan te tonen, hetgeen kan inhouden dat het kentekenbewijs getoond moet worden.
- Zich te houden aan de (algemene) voorwaarden en bepalingen van het huurcontract van het verhuurbedrijf dat het vervoermiddel aan hem ter beschikking stelt. Zoals het retourneren van het vervangend vervoer op de vooraf aangegeven locatie.
- Aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.
- De noodzakelijke borg zelf te betalen volgens de voorwaarden van het verhuurbedrijf. Hiervoor dient de rechthebbende in het bezit te zijn van een creditcard.

7. Uitsluitingen

CarCare Mobiliteitsservice is niet verplicht hulp te verlenen of de kosten van hulpverlening te dragen indien:

- De rechthebbende niet aan zijn verplichtingen voldoet.
- De hulpverlening geheel of gedeeltelijk door een ander dan CarCare Mobiliteitsservice is georganiseerd.
- Er veranderingen aan het voertuig zijn aangebracht die niet in overeenstemming zijn met de richtlijnen van de fabrikant.
- De pech opzettelijk is veroorzaakt.
- Er onvoldoende maatregelen zijn genomen om de pech te voorkomen.
- De hulpverlening door omstandigheden ter plaatse, zoals rellen, opstanden, oorlogssituaties, natuurrampen en dergelijke niet kan worden verleend.
- De gebeurtenis is veroorzaakt door, of het directe gevolg is van, een buiten komend onheil, waaronder ook te verstaan diefstal en aanrijdingen.
- De gebeurtenis samenhangt met pech aan de aanhanger terwijl de auto zelf geen pech heeft.

8. Verlenging CarCare Mobiliteitsservice

Wie zijn auto laat onderhouden door de officiële CarCare-vestiging, kan blijven profiteren van deze unieke service bij pech onderweg. Wij verlengen de CarCare Mobiliteitsservice na uitvoering van een CarCare-onderhoudsbeurt, waarbij eventuele noodzakelijke reparaties om uw mobiliteit te kunnen garanderen zijn uitgevoerd, steeds weer met één jaar.

U ontvangt ook weer een nieuwe CarCare Mobiliteitsservice-pas per mail waarop alle gegevens overzichtelijk gerangschikt staan.

Belangrijke aanvullende voorwaarden zijn dat de auto niet ouder is dan 20 jaar en niet meer dan 300.000 km op de teller heeft staan.

Versie 2025-05-V1