

## BIJSTAND

### Wanneer doet u een beroep op de Bijstand?

- Door een onverwachte gebeurtenis kunt u uw wagen niet gebruiken om u te verplaatsen.
- De normale rijomstandigheden zijn zodanig aangetast dat de veiligheid van de bestuurder, de passagiers of het voertuig zelf in het gedrang komt.

De Bijstand is **24 uur op 24** en **7 dagen op 7** bereikbaar.

### Hoe contacteert u de Bijstand?

Telefonisch **+32(0)2 706 41 41**

De contactmedewerker zal de volgende gegevens vragen:

- nummerplaat en/of chassisnummer (VIN)
- exacte plaats van uw voertuig (land, gemeente, straat, huisnummer, autosnelweg, kilometerpaal, enz.)
- uw reden om een beroep te doen op de Bijstand

**PS: Ayvens** is bereikbaar tijdens de kantooruren via het Customer Care-telefoonnummer **Ayvens** of via e-mail: **be@ayvens.com**

### Wanneer krijgt u hulp van de Bijstand?

- Uw voertuig is onbruikbaar door een onvoorziene gebeurtenis.
- Uw voertuig staat op een openbare plaats.
- Uw voertuig is bereikbaar voor de takeldienst.

Problemen met uw aanhangwagen? Ook daarvoor rekent u op de Bijstand, zolang de maximaal toegelaten massa (MTM) van de combinatie voertuig-aanhangwagen niet hoger is dan 3,5 ton.

### In welke landen kunt u een beroep doen op de Bijstand?

Albanië, Duitsland, Andorra, Oostenrijk, België, Bosnië en -Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Vaticaanstad, Kroatië, Denemarken (met uitzondering van de Faeröer-eilanden), Spanje (met uitzondering van de Canarische Eilanden, de Balearen, Ceuta en Melilla), Estland, Finland, Frankrijk (met uitzondering van de Franse overzeese gebieden), het Groothertogdom Luxemburg, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Macedonië (FYROM), Malta, Marokko, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal, (met uitzondering van Madeira en Porto Santo), Tsjechië, Roemenië, Groot-Brittannië en Noord-Ierland, San Marino, Servië, Slowakije, Slovenië, Zweden, Zwitserland, Tunesië en Turkije (Europese deel tot aan de Bosporus).

Voor alle incidenten buiten deze dekkingzone voorziet Ayvens geen bijstand-regeling. De daaraan verbonden kosten zijn dan ook niet gedekt door AXUS NV/SA.

### Wanneer geldt de bijstand-regeling niet?

- Een voertuig dat zich in België bevindt en al bij de hersteller staat;
- *Is de optie 'vervangwagen' opgenomen in het contract? Neem contact op met Ayvens tijdens de kantooruren via het Customer Care-telefoonnummer (+32(0)2 706 41 41).*
- een voertuig dat wordt gebruikt voor trainingen of races;
- een voertuig dat een aanhangwagen trekt met een maximaal toegelaten massa (MTM) hoger dan 3,5 ton;
- een voertuig van een autorischool;
- bergingsoperaties en/of kraanwerk;
- medische bijstand aan personen.

## IN BELGIE

### Wat doet de Bijstand?

De Bijstand stuurt een pechverhelper ter plaatse die over de noodzakelijke technische kennis beschikt om het voertuig weer rijklaar te maken, al dan niet voorlopig.

### Wat als het voertuig niet ter plaatse hersteld kan worden?

#### Panne

De Bijstand laat het betrokken voertuig naar de door de klant/bestuurder gewenste erkende concessiehouder van het voertuigmerk brengen.

Heeft uw voertuig een lekke band? En hebt u reservebanden bij uw vaste bandencentrale? Laat dan uw voertuig naar die leverancier overbrengen. Dat versnelt en vergemakkelijkt de herstelling.

#### Ongeval

De Bijstand zorgt ervoor dat het beschadigde voertuig naar een koetswerkhersteller wordt gebracht, zoals overeengekomen met Ayvens.

### Hoe verplaats ik me nu verder?

Als het voertuig onbruikbaar blijft, zorgt de Bijstand voor een vervangwagen (huurcategorie B) gedurende max. vijf kalenderdagen. Staat de optie 'vervangwagen' in uw contract? Dan wordt deze huurperiode verlengd tot wanneer het voertuig hersteld is.

### Wat in geval van diefstal?

U doet aangifte van diefstal bij de politie (pv-nummer) en ontvangt via de Bijstand gedurende max. vijf kalenderdagen een vervangwagen (huurcategorie B). Deze huurperiode wordt verlengd indien de optie vervangwagen werd opgenomen in het contract.

### Welke kosten betaalt de Bijstand?

#### Herstellingskosten van het voertuig:

Ten laste van AXUS NV/SA (**Ayvens**) als ze vermeld staan in het contract.

Herstellingskosten bij panne: de hersteller neemt contact op met **Ayvens** (tel.: **+32(0)2 706 41 41**) of vraagt goedkeuring voor herstelling via de voorziene onlinetoepassing.

Herstellingskosten bij ongeval: de hersteller neemt contact op met **Ayvens** (tel.: **+32(0)2 706 41 41**) of met uw verzekeraar. U moet hiervoor de schade schriftelijk aangeven (**be@ayvens.com**).

#### Sleep- en mobiliteitskosten/vervangwagen:

Alle kosten die bij de Bijstand zijn aangevraagd en door haar zijn gemaakt, worden ook betaald door de Bijstand. Kosten die niet aangevraagd of verzekerd zijn door de Bijstand of door **Ayvens**? Neem contact op met **Ayvens** via het Customer Care-nummer **+32(0)2 706 41 41** of via **be@ayvens.com**.

## IN HET BUITENLAND

### Wat doet de Bijstand?

De Bijstand stuurt een pechverhelpster ter plaatse die over de noodzakelijke technische kennis beschikt om het voertuig weer rijklaar te maken, al dan niet voorlopig.

### Wat als het voertuig niet ter plaatse hersteld kan worden?

#### Panne

De Bijstand laat het betrokken voertuig naar de dichtstbijzijnde officiële concessiehouder van het voertuigmerk brengen. Is er geen binnen een straal van honderd kilometer vanaf de plaats van de panne? Dan gaat het voertuig naar een andere hersteller.

De Bijstand brengt het voertuig naar de door de bestuurder gewenste officiële concessiehouder van het voertuigmerk in

- binnen de vijf dagen
- vóór de voorziene einddatum van uw vakantie

#### Ongeval

De Bijstand verzekert transport van het beschadigde voertuig naar de dichtstbijzijnde officiële concessiehouder of naar een andere hersteller wanneer er geen officiële concessiehouder is binnen een straal van honderd kilometer vanaf de plaats van het ongeval.

Is een voorlopige herstelling onmogelijk en raakt het voertuig niet rijklaar voor terugkeer naar België binnen de vijf kalenderdagen of vóór de voorziene einddatum van uw vakantie? Dan brengt De Bijstand het voertuig naar een in België gevestigde koetswerkhersteller, zoals overeengekomen met **Ayvens**.

### Hoe verloopt het vervolg van mijn reis/verblijf?

De Bijstand bepaalt samen met u de best mogelijke oplossing voor de bestuurder en de passagiers van het voertuig (met uitzondering van lifters) en houdt daarbij rekening met:

- uw reisplannen
- de reparatietijd van uw voertuig
- de situatie ter plaatse

De Bijstand volgt ook de herstelling van uw wagen op en neemt – indien nodig – contact op met **Ayvens** en/of de Fleet Manager binnen uw onderneming.

De Bijstand doet ook het nodige om u uw reis te laten verderzetten of om bestuurder en passagiers naar België terug te brengen. Daarom betaalt de Bijstand:

- uw verplaatsingen: per taxi, trein (eerste klas) of vliegtuig (economyclass)
- uw hotelnachten: maximum drie nachten, kamer en ontbijt
- huur van een vervangwagen (huurcategorie B) gedurende maximum vijf kalenderdagen. Hou rekening met deze voorwaarden van de verhuurfirma als u een vervangwagen wenst in het buitenland:
  - Ze vragen een waarborgsom, al dan niet met kredietkaart.
  - In het buitenland moet u uw huurvoertuig persoonlijk afhalen bij het verhuurkantoor. De Bijstand regelt en betaalt uw taxirit tot aan het verhuurkantoor.

Staat de optie 'vervangwagen' in uw contract? Dan kunt u de vervangwagen houden tot wanneer uw voertuig is hersteld.

- bezorging van dringende berichten

Wisselstukken nodig voor de herstelling van uw voertuig? De Bijstand doet wat nodig is.

## Welke kosten betaalt De Bijstand?

### Herstellingskosten van het voertuig:

Ten laste van AXUS NV/SA (**Ayvens**) als ze vermeld staan in het contract.

Herstellingskosten bij panne: de hersteller en/of de Bijstand nemen contact op met **Ayvens** (Tel: **+32(0)2 706 41 41**) die de herstelling goedkeurt.

Voor een voorlopige herstelling na een ongeval: de hersteller neemt contact op met **Ayvens** (Tel: **+32(0)2 706 41 41**) of met uw verzekeraar. U moet hiervoor de schade schriftelijk aangeven (**be@ayvens.com**).

### Sleep- en mobiliteitskosten/vervangwagen:

Alle kosten die bij haar zijn aangevraagd en door haar zijn georganiseerd, worden ook betaald door de Bijstand. Kosten die niet aangevraagd of verzekerd zijn door De Bijstand of door **Ayvens**? Neem contact op met **Ayvens** via het Customer Care-nummer **+32(0)2 706 41 41** of via **be@ayvens.com**.

## Bijzonderheden op de Franse autosnelwegen (tolwegen)

Hebt u pech op een Franse autosnelweg? Volgens de Franse wet moet een lokale pechverhelper u helpen en niet de Bijstand van **Ayvens**:

- Bel het nummer '17' via de praatpalen of met een vaste of mobiele lijn.
- Een pechverhelper aangeduid door de lokale overheid komt ter plaatse.
- Als het voertuig niet hersteld kan worden, brengt de pechverhelper het naar zijn garage. Neem zo snel mogelijk contact op met de Bijstand, zodat uw service- en vergoedingsrechten gewaarborgd blijven.