

# Algemene Voorwaarden Mitsubishi Mobiliteits Service 2023

## Artikel 1. Definities

### a. Dealer

Een officieel Mitsubishi Erkend Service Centrum in Nederland.

### b. Voertuig

De Mitsubishi personenauto respectievelijk bedrijfswagen, occasions van het merk Mitsubishi en andere merken welke voldoen aan de keuringseisen die door Mitsubishi Motor Sales Nederland (verder: Mitsubishi) voor de Mitsubishi Mobiliteits Service zijn gesteld en waarvan de eigenaar de Mobiliteitsgarantie heeft verkregen van Dealer. Personenauto's respectievelijk bedrijfswagens met een toegestane maximum massa van meer dan 3500 kg zijn uitgesloten en vallen niet onder deze definitie.

De hulpverlening van aan Voertuig gekoppelde aanhanger, voor zover koppeling van deze aanhanger aan het voertuig wettelijk is toegestaan, is alleen van toepassing bij uitval van het trekkende Voertuig.

### c. Rechthebbende(n)

De eigenaar, die de Mitsubishi Mobiliteits Service van Dealer heeft verkregen, of de door de eigenaar gerechtigde bestuurder en de passagiers die kosteloos in Voertuig meereizen op het moment dat er een beroep gedaan wordt op de Mitsubishi Mobiliteits Service. Het aantal passagiers mag echter niet groter zijn dan het maximaal aantal dat wettelijk is toegestaan.

### d. Pech

Elk mechanisch en / of elektrisch defect aan Voertuig afkomstig van een onregelmatigheid in de montage of een defect van een onderdeel, dat het normale gebruik van Voertuig onmogelijk maakt en immobilisatie ervan tot gevolg heeft. Maar ook als immobilisatie door een van de volgende omstandigheden door eigen toedoen wordt veroorzaakt:

- i Één lekke band\*;
- ii Verkeerde brandstof;
- iii Geen brandstof;
- iv Een lege accu door het aanlaten van stroomverbruikers;
- v Buitengesloten;
- vi Sleutels afgebroken in het slot of verloren.

Alle overige oorzaken van immobilisatie door eigen toedoen vallen niet onder de dekking (zie hiervoor artikel 7.).

\*Een klapband alsmede twee lekke banden vallen niet onder de definitie "Pech" en worden aangemerkt als zijnde schade. In deze gevallen kunt u de schade melden aan de verzekeringsmaatschappij waar uw auto verzekerd is. De hulpverlening zal dan verder verlopen onder de dekking van de autoverzekering.

## Artikel 2. Dekkingsduur

Rechthebbende kan een beroep doen op Mitsubishi Mobiliteits Service vanaf de datum van afgifte tot aan de eerstvolgende voorgeschreven onderhoudsbeurt met een maximum van 1 jaar vanaf de afgifte datum.

Bij elke voorgeschreven onderhoudsbeurt kan de Mitsubishi Mobiliteits Service door Dealer opnieuw worden verleend. Dit geldt voor zowel Mitsubishi voertuigen alsmede voor merkvreemde (niet-Mitsubishi) voertuigen.

## Artikel 3. Dekkingsgebied

Het dekkinggebied omvat de volgende landen:

Andorra, Albanië, België, Bosnië, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot - Britannië, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Nederland (inclusief eigen woonplaats), Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland tot en met de Oeral, Servië en Montenegro, Slovenië, Slowakije, Spanje (met uitzondering van Canarische Eilanden en de Balearen), Tsjechië, Turkije tot de Bosporus, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland.

#### **Artikel 4. Inhoud Hulpverlening**

In geval van Pech in binnen- en buitenland, organiseert de alarmcentrale van de Mitsubishi Mobiliteits Service de volgende hulp c.q. worden de volgende kosten door de Mitsubishi Mobiliteits Service vergoed:

##### **a. Reparatie ter plekke**

- i Reparatie door een Dealer of professionele hulpdienst ter plekke, in het geval (provisorische) reparatie binnen ca. 1 uur mogelijk is. Wanneer Dealer zich binnen een enkele afstand van 25 km bevindt die op de mobiliteitspas staat vermeld, zal – indien mogelijk – hulp door betreffende Dealer worden verleend.

##### **Niet vergoed worden:**

De kosten van eventuele benodigde onderdelen voor de (nood)reparatie.

##### **b. Vervoer naar Dealer**

Wanneer reparatie ter plekke niet mogelijk is:

- i Binnen Nederland: transport naar Dealer die op de mobiliteitspas staat vermeld mits deze binnen een enkele afstand van 25 km gevestigd is. Anders transport naar de dichtstbijzijnde Dealer of een ander door de alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service te bepalen bedrijf.
- ii In het buitenland: transport naar de dichtstbijzijnde Dealer of een ander door de alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service te bepalen bedrijf.

##### **Niet vergoed worden:**

De kosten van de onderdelen en reparatie wanneer reparatie ter plekke niet mogelijk is, waaronder in geval van Pech wegens verkeerde brandstof, de kosten voor het uitpompen van de brandstof en de afvoer van de (verkeerde) brandstof.

##### **c. Stalling/berging**

Indien transport naar Dealer niet mogelijk is (bijvoorbeeld omdat Dealer op dat moment gesloten is): berging en stalling van Voertuig en doortransport naar dichtstbijzijnde Dealer zodra dit mogelijk is.

##### **d. Vervoer inzittenden (alleen voor Nederland, voor buitenland zie artikel e. vii en viii)**

In principe vindt vervoer van Rechthebbende(n) plaats in combinatie met het transport van Voertuig. Indien dit niet mogelijk is, worden in Nederland de taxikosten van vervoer naar dichtstbijzijnde opstapplaats van openbaar vervoer, hotel of autoverhuurbedrijf vergoed tot maximaal de in Artikel e. genoemde tarieven.

##### **e. Vervangend vervoer/hotelaccommodatie/vervoer naar eindbestemming of huisadres/vervangend chauffeur**

Indien Voertuig niet op de dag van de melding kan worden gerepareerd, worden door de Mitsubishi Mobiliteits Service vergoed:

##### **ofwél:**

- i De kosten van gelijkwaardig vervangend vervoer (huurauto) voor de duur van maximaal 2 werkdagen binnen Nederland. Bij strandings in het buitenland worden de kosten van vervangend vervoer (huurauto) voor de duur van 5 werkdagen vergoed. Eventuele drop-off kosten worden niet vergoed.
- ii In Nederland reiskosten per openbaar vervoer eerste klasse naar het autoverhuurbedrijf. In het buitenland worden de reiskosten naar het autoverhuurbedrijf vergoed tot een maximumbedrag van € 100,00 incl. BTW.
- iii Om aanspraak te kunnen maken op vergoeding voor vervangend vervoer dienen Rechthebbenden te voldoen aan de door het autoverhuurbedrijf gestelde voorwaarden.

##### **Niet vergoed worden:**

Extra kosten zoals brandstof, afkoop eigen risico, verlenging van de huurtermijn, aanvullende verzekeringen, tolgelden, parkeergelden, bekeuringen, alsmede kosten voor het niet op correct wijze afmelden of te laat inleveren van de huurauto.

**ófwel:**

- iv De hotelkosten in Nederland (o.b.v. logies en ontbijt) voor 1 nacht voor maximaal € 75,00 (inclusief BTW) p.p.p.n. indien de terugreis niet mogelijk is.
- v Hotelkosten (o.b.v. logies en ontbijt) in het buitenland voor de duur van de reparatie met een maximum van 7 nachten voor maximaal € 75,00 (inclusief BTW) p.p.p.n. voor zover door Rechthebbende(n) vooraf nog geen accommodatie voor het verblijf ter plaatse is geregeld.
- vi De kosten van openbaar vervoer/taxi van en naar de dichtstbijzijnde hotelaccommodatie tot een maximum bedrag van € 75,00 incl. BTW. Voor vervoer per taxi in het buitenland geldt een maximumbedrag van € 100,00 incl. BTW

**Niet vergoed worden:**

De kosten van maaltijden, telefoonkosten en dergelijke.

**ófwel**

- vii De kosten van het vervoer naar de eindbestemming of het huisadres van Rechthebbende(n) per trein (1<sup>e</sup> klasse).
- viii De kosten van openbaar vervoer/taxi van en naar het dichtstbijzijnde treinstation. Voor vervoer per taxi in het buitenland geldt een maximumbedrag van € 100,00 incl. BTW. Indien de enkele treinreis langer duurt dan 6 uur, mag er gekozen worden voor een vliegtuigticket (Economy Class). In geval van doorreis naar de bestemming worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal hetgeen terugreis naar het huisadres gekost zou hebben.

**ófwel (alleen in buitenland)**

- ix De kosten van het inzetten van een vervangende chauffeur indien de bestuurder tijdens de reis door ziekte of een ongeval op medisch advies het Voertuig niet kan besturen en niemand de besturing van het Voertuig kan overnemen.

**f. Ophalen van het gerepareerde Voertuig (binnen- en buitenland)**

Indien Rechthebbende(n) na te zijn teruggereisd naar het huisadres het gerepareerde Voertuig dienen af te halen bij de Dealer worden voor maximaal 1 Rechthebbende vergoed:

- i De reiskosten per trein (2<sup>e</sup> klasse).
- ii De kosten van openbaar vervoer/taxi van en naar het dichtstbijzijnde treinstation. Voor vervoer per taxi in het buitenland geldt een maximumbedrag van € 100,00 incl. BTW.  
Indien de enkele treinreis langer duurt dan 6 uur, mag er gekozen worden voor een vliegticket (Economy Class).

**g. Repatriëring van het ongerepareerde Voertuig naar huis (binnen- en buitenland)**

Indien Voertuig niet binnen 48 uur kan worden gerepareerd, organiseert en vergoedt de Mitsubishi Mobiliteits Service:

- i De repatriëring van het ongerepareerde Voertuig naar de door de Rechthebbende aangewezen Dealer.
- ii De vergoeding van de stallingkosten tot maximaal 10 dagen.  
Voertuig wordt, vanaf het moment dat besloten is om Voertuig te repatriëren, binnen 10 werkdagen gebracht naar de aangegeven Mitsubishi dealer. Repatriëring vindt alleen plaats wanneer de kosten van de repatriëring niet meer bedragen dan de restwaarde van Voertuig. Indien het onmogelijk is Voertuig bij de aangeduide Dealer achter te laten kiest de alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service voor een andere bedrijf in de buurt. Mitsubishi Mobiliteits Service is niet aansprakelijk voor diefstal of beschadiging van bagage, materiaal en persoonlijke voorwerpen die achtergelaten worden in Voertuig.

#### **h. Opsturen onderdelen**

Indien de voor reparatie noodzakelijke onderdelen niet op voorraad of verkrijgbaar zijn, worden vergoed: de kosten en de verzorging van toezending van de vervangende onderdelen, waaronder de vervulling van de noodzakelijke douaneformaliteiten. De kosten van de onderdelen vallen niet onder de vergoeding van de Mitsubishi Mobiliteits Service.

#### **Artikel 5. Vergoeding kosten**

- a. De kosten van de hulpverlening worden alleen vergoed, indien deze zijn gemaakt met toestemming van de alarmcentrale van de Mitsubishi Mobiliteits Service.
- b. De alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service is gerechtigd Rechthebbende(n) te vragen bepaalde kosten, zoals reis-, verblijf- en huurkosten in eerste instantie voor te schieten.
- c. De kosten welke gedekt zijn binnen de genoemde voorwaarden en welke vooraf door de alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service zijn goedgekeurd, kunnen achteraf binnen een periode van drie maanden bij de alarmcentrale van de Mitsubishi Mobiliteits Service worden gedeclareerd onder vermelding van: kenteken uitgevallen Voertuig, opdrachtnummer ANWB en het bijvoegen van de originele facturen.
- d. De kosten van de onderdelen en reparatie vallen niet onder de vergoeding van Mitsubishi Mobiliteits Service.

#### **Artikel 6. Verplichtingen van de Rechthebbende(n)**

- a. Rechthebbende(n) is (zijn), verplicht om tijdig de servicebeurten/regulier onderhoud van Voertuig te laten uitvoeren zoals voorgeschreven door de fabrikant.
- b. Rechthebbende(n) is (zijn) verplicht zo snel mogelijk, voor zover hij/zij daartoe in staat is (zijn), zelf contact op te nemen met de alarmcentrale van de Mitsubishi Mobiliteits Service.
- c. Rechthebbende(n) dient (dienen) de aanwijzingen van de alarmcentrale van Mitsubishi Mobiliteits Service op te volgen, de noodzakelijke medewerking te verlenen en alle noodzakelijke informatie te geven die van belang zijn voor een goede hulpverlening.

#### **Artikel 7. Uitsluitingen**

Geen recht op hulp c.q. vergoeding van de kosten van hulpverlening bestaat:

- a. In geval van een ongeval. (alleen recht op sleephulp en taxi)
- b. In geval van diefstal of poging daartoe van Voertuig zelf of onderdelen ervan.
- c. In geval van vandalisme.
- d. Indien aan Voertuig wijzigingen zijn aangebracht die niet in overeenstemming zijn met de richtlijnen van de importeur en/of de fabrikant.
- e. Indien Pech is veroorzaakt door verwaarlozing, verkeerd gebruik, opzet, grove nalatigheid, of gebruik van alcoholhoudende dranken of andere bedwelmende of opwekkende middelen.
- f. Indien onvoldoende maatregelen zijn genomen om Pech te voorkomen of te beperken.
- g. Indien deelgenomen wordt aan of als assistentiewagen meegereden wordt in welke vorm van gemotoriseerde competitie (race, rally, slipschool, testdrive etc.).
- h. Geen dekking voor Voertuigen die als ambulance, taxi of koerier worden ingezet.
- i. Indien hulp door omstandigheden ter plaatse of door overmacht, zoals rellen, opstanden, oorlogssituaties, natuurrampen (overstromingen, aardbevingen, hagelbuien, etc) niet kan worden verleend.
- j. Indien Rechthebbende(n) niet aan de verplichtingen zoals vermeld bij artikel 6 voldoet (voldoen).
- k. Indien de gebeurtenis samenhangt met Pech aan de aanhanger, terwijl Voertuig zelf geen Pech heeft.

#### **Artikel 8. Overdracht van het Voertuig**

Bij verkoop van het Voertuig aan anderen dan de Mitsubishi dealer, die op de pas staat vermeld, kan de Mitsubishi Mobiliteits Service worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar mits de Dealer hiervoor toestemming verleent.

---

De Mitsubishi Mobiliteits Service wordt uitgevoerd door de ANWB B.V.. De ANWB werkt op het gebied van hulpverlening in internationaal verband samen met zusterorganisaties onder de benaming ARC Europe, die 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar zijn. ARC Europe biedt pechhulp in meer dan 43 Europese landen en heeft daarmee het grootste netwerk van alarmcentrales in Europa.

Voor het indienen van declaraties kunt gebruik maken van onderstaand adres. Voeg **altijd** het declaratieformulier bij. Dat versnelt de afhandeling van uw declaraties.

Mitsubishi Mobiliteitservice  
Afdeling Declaraties  
Postzone A3A  
Antwoordnummer 93352  
2509 WB Den Haag



Mitsubishi Mobiliteits Service Versie 20230728

---