

ALGEMENE VOORWAARDEN TOTAL ASSISTANCE

VOORWAARDEN VOOR DEELNAME

U komt voor Total Assistance in aanmerking indien u aan de volgende voorwaarden voldoet:

1. U rijdt in een voertuig (auto (zoals in 1.2 hierna omschreven) of motor) voorzien van een Nederlands kenteken.
2. U bent in het bezit van een online geregistreerde TOTAL Clubcard;
3. U heeft zich aangemeld voor Total Assistance via de website www.total.nl/TOTALClub.html of via de TOTAL Club Klantenservice.
4. U verricht 1 tankbeurt van minimaal 20 liter (voor auto's) of minimaal 8 liter (voor motoren of Smarts) Total Excellium benzine of Total Excellium diesel bij een Total tankstation in Nederland waarbij de transactie op uw TOTAL Clubcard wordt geregistreerd.

Degene die aan deze voorwaarden voldoet, wordt hierna "deelnemer" genoemd.

Het recht op Total Assistance gaat direct na de afhandeling van een geldige tanktransactie in.

Per TOTAL Clubcard kan deelnemer één voertuig (daaronder wordt in deze voorwaarden verstaan auto (zoals in 1.2 hierna omschreven) of motor) inschrijven. Wanneer deelnemer nóg een voertuig wil inschrijven is een tweede TOTAL Clubcard nodig et cetera. Indien deelnemer onverhoopt de tankbeurt niet heeft kunnen laten registreren op de TOTAL Clubcard dient deelnemer de kassabon van deze transactie op het tankstation te laten voorzien van een stationsstempel en de handtekening van de stationsmedewerker. Op vertoon van deze kassabon en deelnemer's geregistreerde TOTAL Clubcard heeft deelnemer namelijk ook recht op Total Assistance.

Total Assistance is verbonden aan het kenteken dat deelnemer bij registratie (via www.total.nl/assistance.html) heeft opgegeven. Dit kan een kenteken zijn van een andere auto/motor dan die van deelnemer. Daarbij kan deelnemer maximaal 4 maal per jaar een nieuw kenteken registreren dat nog niet eerder op de betreffende TOTAL Clubcard heeft gestaan. Total Assistance is niet geldig voor voertuigen met buitenlandse kentekens.

Total Assistance zal geen hulp verlenen bij het vermoeden van oneigenlijk gebruik van Total Assistance. Een en ander wordt beoordeeld door de door Total Assistance ingeschakelde hulpverleners.

Houders van een Total Card No Loyalty kunnen geen gebruik maken van Total Assistance.

OMSCHRIJVING PECHHULPVERLENING

Total Assistance voorziet in pechhulpverlening in Europa, maar enkel geldige tanktransacties in Nederland geven recht op Europese pechhulpverlening. Het tanken van Total Excellium brandstof buiten Nederland geeft geen recht op de pechhulp via Total Assistance.

1) Pechhulpverlening Nederland

1. Pechhulpverlening Nederland bestaat uit de volgende diensten:
 - a. intake van het pechgeval (meldkamerfunctie) en het organiseren en leveren van sleutelhulp bestaande uit pechhulpverlening in Nederland;
 - b. het organiseren en leveren van transporthulp in Nederland;
 - c. regelen van vervoer voor inzittenden.
2. Pechhulpverlening Nederland is mogelijk voor: personenauto's, bestelauto's, vrachtauto's (beperkt/tot 3.500 kg), kampeerauto's en motoren.
3. Met pechhulpverlening Nederland kan deelnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week hulp inroepen bij pech met het door deelnemer geregistreerde voertuig in heel Nederland. Op Ameland en Terschelling wordt hulp verleend van maandag tot en met zaterdag van 08.00 tot 18.00 uur. Op Vlieland en Schiermonnikoog is geen hulp mogelijk.
4. Vervangende onderdelen die door de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener worden gebruikt om te repareren, dienen te worden betaald aan de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener. Dit kan contant, per VISA of EUROCARD of per automatische incasso.

2) Vervang Auto Service Nederland

1. Het coördineren/organiseren en beschikbaar stellen van vervangend vervoer, minimaal categorie C overeenkomstig de BOVAG-categorieën, voor maximaal 2 dagen na een pechgeval indien het geregistreerde voertuig ter plekke niet (provisorisch) gerepareerd kan worden en het niet mogelijk en/of verantwoord is om verder te rijden met het voertuig. Het voertuig met pech moet bestuurd kunnen

worden met een rijbewijs categorie A of B(-E), de bestuurder moet een geldig rijbewijs op eigen naam kunnen tonen en de deelnemer is niet jonger dan 21 jaar of tussen 21 en 23 jaar en heeft korter dan 1 jaar het rijbewijs in bezit.

2. Indien vervangend vervoer niet mogelijk is, zal vervoer voor de inzittende(n) anders worden geregeld (met berger, openbaar vervoer of taxi).

3) Uitgesloten voor Pechhulpverlening Nederland

De volgende zaken/situaties zijn uitgesloten binnen pechhulpverlening Nederland:

- a. Recht op hulp bij pech door eigen toedoen, zijnde geen brandstof aanwezig of sleutels verloren;
- b. Reiskostenvergoeding ophalen gerepareerd voertuig;
- c. Recht overnachting;
- d. Coördinatie ruitbreuk;
- e. Schade coördinatie;
- f. Diefstal coördinatie;
- g. Ongevalshulp;
- h. Hulpverleningsmelding.

4) Pechhulpverlening Europa

1. Pechhulpverlening Europa bestaat uit de volgende diensten:
 - a. intake van het pechgeval (meldkamerfunctie) en het organiseren van sleutelhulp in 'Europa plus' (zie lid 3);
 - b. het organiseren en leveren van sleephulp: slepen van het Voertuig naar de dichtstbijzijnde garage indien het Voertuig ter plekke niet (provisorisch) gerepareerd kan worden of als sleutelhulp ter plekke niet is toegestaan dan wel verantwoord is;
 - c. toezending onderdelen uit Nederland indien niet in strijd met douanebepalingen. Wanneer een garantie/storting van deelnemer of berijder benodigd is, treden partijen in overleg over de hoogte. Bestelde onderdelen worden niet teruggenomen en kunnen niet worden afbesteld. Voor het toezenden van de onderdelen geldt een maximum bedrag van € 500,-;
 - d. repatriëring van het voertuig en eventuele bagage;
 - e. invoer van het voertuig;
 - f. stalling van het voertuig;
 - g. hulpverlening aanhangwagens;
 - h. hulpverlening zakelijke aangelegenheden.
2. Pechhulpverlening Europa is mogelijk voor: personenauto's, bestelauto's, kampeerauto's, motoren.
3. Met pechhulpverlening Europa kan deelnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week hulp inroepen bij pech met het Voertuig in 'Europa plus': Andorra, België, Bosnië, Bulgarije, Canarische Eilanden, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierland, Israël, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjecho, Tunesië, Wit Rusland, Zweden en Zwitserland.

5) Vervang Auto Service Europa:

1. Het coördineren/organiseren en beschikbaar stellen van gelijkwaardig vervangend vervoer, zulks indien mogelijk, voor maximaal 5 dagen na een pechgeval indien het motorvoertuig ter plekke niet (provisorisch) binnen 48 uur gerepareerd kan worden en het niet mogelijk en/of verantwoord is om verder te rijden met het motorvoertuig. Het motorvoertuig met pech moet bestuurd kunnen worden met een geldig rijbewijs categorie A of B(-E) en de bestuurder moet een geldig rijbewijs op eigen naam kunnen tonen en de deelnemer is niet jonger dan 21 en 23 jaar en heeft korter dan 1 jaar het rijbewijs in bezit. Niet inbegrepen zijn de kosten die worden gemaakt om de buitenlandse huurauto weer te retourneren (drop off). Deze kosten zijn afhankelijk van het land waarin deelnemer zich bevindt op het moment dat pechhulpverlening wordt aangevraagd en de afstand tussen de plaats waar het voertuig wordt opgehaald cq weer wordt ingeleverd.
2. Indien vervangend vervoer niet mogelijk is, zal vervoer inzittende(n) anders worden geregeld (met berger, openbaar vervoer of taxi).
3. Met vervangend vervoer Europa kan deelnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week hulp inroepen bij pech met het Voertuig in Europa met uitzondering van Albanië.
4. Declaratie van de kostenvergoeding voor vervoer en/of verblijf verloopt via de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener.

6) Uitgesloten voor Pechhulpverlening buiten Nederland

De volgende zaken/situaties zijn uitgesloten binnen pechhulpverlening buiten Nederland:

- a. Recht op hulp door eigen toedoen, zijnde geen brandstof aanwezig of sleutels verloren;
- b. Recht op hulp ook voor aanhangers (inclusief caravans);
- c. Reiskostenvergoeding ophalen gerepareerd voertuig;
- d. Recht overnachting;
- e. Coördinatie ruitbreuk;
- f. Schade coördinatie;

- g. Diefstal coördinatie;
- h. Ongevalshulp;
- i. Hulpverleningsmelding.

7) OVERIGE VOORWAARDEN

1. Total Assistance is jegens deelnemer niet verplicht andere, of onder andere voorwaarden, diensten of verzekeringen aan deelnemer te leveren dan met deelnemer is overeengekomen ingevolge deze Algemene Voorwaarden.
2. De gegevens van deelnemer worden geregistreerd op een centrale computer die tevens de geldigheidsperiode van 14 dagen bijhoudt. Het is op geen enkele andere manier mogelijk om Total Assistance te verlengen cq uit te breiden.
3. Het is Total Assistance niet toegestaan het kentekenbestand, al dan niet tegen betaling, aan derden te verstrekken anders dan voor de uitvoering van de hulpverlening genoemd in deze Algemene Voorwaarden.
4. Deelnemer ontvangt maximaal 2 maal pechhulpverlening per kenteken, per kalenderjaar.

8) Overmacht

1. Total Assistance is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht zoals bedoeld in artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen: wilde stakingen, brand, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie)netwerk en/of verbinding en/of gebruikte communicatiesystemen die niet toerekenbaar zijn aan degene die zich op overmacht beroept, alsmede in-, uit- en/of doorvoerverbod, natuur- en/of kernrampen, een gewapend conflict, opstand, binnenlandse onlusten, munitie of oproer en oorlog en/of oorlogsdreiging.
2. De door Total Assistance ingeschakelde hulpverleners zullen geen hulp verlenen indien de bestuurder of inzittenden van het voertuig met pech tegenover de door Total Assistance ingeschakelde hulpverleners, fysiek, psychisch of verbaal geweld hebben gebruikt, hen hebben bedreigd of zich op een of andere manier agressief hebben opgesteld met als gevolg dat door dit gedrag van de bestuurder of de inzittenden in alle redelijkheid niet kan worden verlangd dat er nog (langer) hulp wordt verleend. Een en ander wordt beoordeeld door de hulpverlener ingeschakeld door Total Assistance.
3. Voor zover Total Assistance ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit deze Algemene Voorwaarden is nagekomen en aan het nagekomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Total Assistance gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte separaat te factureren.

9) Klachten

1. Klachten over de uitvoering van de hulpverlening kunnen schriftelijk worden gemeld. Het correspondentieadres hiervoor is: Total Nederland N.V., Postbus 294, 2501BC Den Haag – onder vermelding van “Total Assistance”.
2. Ook kunnen klachten kenbaar worden gemaakt via het contactformulier op de website www.total.nl.

10) Aansprakelijkheid

1. Als Total Assistance of de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener een fout maakt bij de uitvoering van een (nood)reparatie of een verkeerd advies geeft waardoor er (meer)schade ontstaat aan het voertuig en als die fout valt toe te rekenen aan Total Assistance en/of de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener, dan neemt Total Assistance de directe schade aan het Voertuig voor haar rekening. Total Assistance vrijwaart deelnemer voor aanspraken van derden (waaronder bestuurders) als gevolg van een fout in de hulpverlening. Deze vrijwaring heeft eveneens betrekking op gevallen waarin Total Assistance op grond van art 6:162 BW (onrechtmatige daad) aansprakelijk is jegens bestuurder.
2. Transportschade zal door de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener ten behoeve van deelnemer en/of bestuurder rechtstreeks worden verhaald bij de desbetreffende hulpverleners.
3. Huur van vervangend vervoer geschiedt op basis van de afgifte/verhuurvoorwaarden van de desbetreffende maatschappij. Indien er een eigen risico geldt, dan geldt dit eigen risico voor de bestuurder als ondertekenaar van de huurovereenkomst. Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde hulpverlener zijn niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade welke het gevolg is van een weigering van afgifte van een huurauto door de ingeschakelde maatschappij. Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener zullen zich altijd maximaal inspannen vervangend vervoer voor een bestuurder te organiseren.
4. Transportkosten binnenland worden door de verhuurder in rekening gebracht bij de deelnemer indien de huurauto wordt ingeleverd bij een niet erkend inname adres van Logicx. De kosten om huurauto's in het buitenland weer terug te brengen naar Nederland (drop off kosten) worden rechtstreeks in rekening gebracht bij de deelnemer.

5. Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener zijn in het kader van Pechhulpverlening Europa niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door gebreken aan toegezonden onderdelen of de extra kosten van toezending van niet-passende onderdelen. Eventuele transportkosten zijn inbegrepen in het berekende tarief.
6. Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte kosten of indirecte schade, waaronder in ieder geval wordt verstaan: vertragingsschade, gederfde winst.
7. De aansprakelijkheid van Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener is beperkt tot het bedrag waarvoor de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener verzekerd is en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend.
8. Deelnemer vrijwaart Total Assistance en de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener voor aanspraken van derden welke (i) zijn ontstaan op grond van onjuiste informatie van -dan wel niet tijdig aangeleverde informatie door- deelnemer dan wel (ii) jegens Total Assistance of de door Total Assistance ingeschakelde pechhulpverlener onrechtmatig handelen van de bestuurder, indien dit deelnemer is toe te rekenen.

11) Rechtskeuze en geschillenregeling

1. De overeenkomst en alle overige daarmee verband houdende overeenkomsten worden beheerst door Nederlands recht.
2. Geschillen met betrekking tot de overeenkomst of uit deze overeenkomst voortvloeiende overeenkomsten worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.