

SUZUKI MOBILITEITSSERVICE

VOORWAARDEN



SUZUKI
Service

ALTIJD ZORGeloos ONDERWEG

MET DE SUZUKI
MOBILITEITSSERVICE



Wat is de Suzuki Mobiliteitsservice?

Pech onderweg kan iedereen overkomen, hoe goed jouw motorfiets ook is onderhouden. Met de Suzuki Mobiliteitsservice word je zo snel mogelijk weer op weg geholpen door het probleem ter plekke te verhelpen, of indien dat niet lukt, je 'thuis' te brengen. Suzuki Mobiliteitsservice is kenteken gebonden en geeft recht op pechhulp in heel Nederland en Europa.

Wat doe je als je pech hebt?

Je belt altijd eerst met het speciale telefoonnummer: **+31 (0592) 390 884**. Dit nummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor hulp. Maak geen kosten op eigen initiatief. Wanneer je contact opneemt met de Suzuki Mobiliteitsservice, adviseren wij je het volgende door te geven:

- **Jouw naam en het kenteken van jouw Suzuki**
- **Het model en framenummer van jouw Suzuki**
Zo kunnen wij de aard van het in te zetten materieel beter inschatten. Ook is dit belangrijk indien onderdelen nagezonden moeten worden. Jouw framenummer kan je vinden op je kentekenbewijs.
- **De kleur van jouw Suzuki**
Zo is jouw Suzuki gemakkelijker te herkennen wanneer er iemand ter plaatse komt om te helpen.
- **De exacte plaats waar jouw Suzuki zich bevindt**
Zo ben je gemakkelijker te traceren door de persoon die je komt helpen.
- **Een omschrijving van het probleem**
Door te weten wat er precies gebeurd is, kunnen wij misschien sneller een passende oplossing voor jouw probleem vinden.
- **Jouw telefoonnummer**
Zo kunnen wij je op de hoogte houden van de voortgang m.b.t. de hulpverlening.

Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om je weer op weg te helpen. Onze pechhulp streeft naar het ter plekke verrichten van een (nood)reparatie, zodat je jouw reis veilig kunt vervolgen. Mocht dit niet lukken binnen 24 uur (buitenland binnen 48 uur), of als op voorhand blijkt dat dit niet mogelijk is, zorgen wij ervoor dat jij, en één eventuele medereiziger weer snel en veilig 'thuis' komen. Dit kan in de vorm van vervangend vervoer*, eventueel een hotelovernachting, een vergoeding van eventuele kosten voor het openbaar vervoer, of als jouw voertuig in het buitenland staat en de reisafstand meer dan 1.000 km bedraagt, met het vliegtuig (Economy Class). Onderstaand vind je een overzicht van de maximale vergoedingen. Jouw Suzuki motorfiets brengen wij naar de dichtstbijzijnde Suzuki-dealer. De transporthulp wordt uitgevoerd door een sleep- en bergingsbedrijf. Op de transporthulp, zijn de Algemene Bergings- en Vervoerscondities voor gestrande voertuigen van toepassing.

Wat zijn de maximale vergoedingen?

- In het binnenland geldt een maximale duur van het vervangend vervoer (voertuig uit categorie C) van 1 werkdag, daarna kan er overgestapt worden op het OV (2e klasse).
- In het buitenland geldt een duur van maximaal 2 werkdagen, daarna geldt een reiskosten vergoeding van maximaal € 75,-.
- Een hotelovernachting geldt in plaats van het openbaar vervoer (in het buitenland ook en alleen indien reparatie langer dan 48 uur duurt), en heeft een maximum van € 90,- p.p.p.n. met een maximum van 5 nachten.
- Vergoeding van openbaar vervoer geschiedt op basis van 2e klasse en voor maximaal 2 personen.

Hoe lang kan je gebruik maken van de Suzuki Mobiliteitsservice?

Je hebt standaard recht op 1 jaar gratis pechhulp. De ingangsdatum is gelijk aan de datum van de eerste tenaamstelling van het kenteken. De pechhulp kan jaarlijks bij een onderhoudsbeurt worden verlengd tot maximaal 10 jaar na de eerste tenaamstelling van de motorfiets. De geldigheidsdatum staat vermeld op jouw Suzuki Mobiliteitsservice-pas.

Kan je de mobiliteitsservice verlengen?

Als de motorfiets wordt onderhouden door een officiële Nederlandse Suzuki-dealer kan tot 10 jaar vanaf de eerste tenaamstelling gebruik worden gemaakt van de Suzuki Mobiliteitsservice. De Suzuki-dealer verlengt de Mobiliteitsservice na uitvoering van de onderhoudsbeurt volgens de fabrieksvoorschriften steeds weer met 1 jaar, om mobiliteit te kunnen garanderen. Indien de mobiliteitshulp met een jaar wordt verlengd, ontvang je van de Suzuki-dealer een nieuwe Suzuki Mobiliteitsservice-pas.

Is de mobiliteitsservice overdraagbaar?

De Suzuki Mobiliteitsservice is kenteken gebonden en kan, mits wordt voldaan aan de gestelde voorwaarden voor het kunnen verkrijgen van de Mobiliteitsservice, worden overgedragen op een ander persoon zoals een tweede eigenaar. De Suzuki-dealer kan een nieuwe Suzuki Mobiliteitsservice-pas verstrekken aan de nieuwe eigenaar.



Wie heeft recht op hulp?

De pechhulp is gekoppeld aan jouw, in Nederland, geregistreerde Suzuki motorfiets. In principe maakt het dus niet uit wie de motorfiets bestuurt bij pech onderweg. Om aanspraak te maken op hulp, dient de bestuurder zich wel te legitimeren met de Suzuki Mobiliteitsservice-pas. Als de motorfiets van eigenaar wisselt dienen de gegevens van de nieuwe eigenaar bij Suzuki bekend te zijn.

Welke voertuigen helpen wij?

- Je hebt recht op pechhulp voor jouw geregistreerde motorfiets. Het kenteken en de gegevens van de eigenaar van de motorfiets staan vermeld op jouw Suzuki Mobiliteitsservice-pas.
- Jouw motorfiets moet voorzien zijn van een Nederlands kenteken.

Is de gratis dienstverlening binnen heel Europa?

Binnen de volgende landen in Europa word je geholpen door de Suzuki Mobiliteitsservice: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Noord-Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, Rusland tot de Oeral, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Turkije tot de Bosporus, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Wit-Rusland, Zweden, Zwitserland. Er is geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De kwaliteit van de hulpverlening kan variëren door de plaatselijke situatie.

Wat is de werkwijze en wat zijn de regels die daarbij horen?

- Jouw motorfiets is volgens Suzuki voorschriften onderhouden bij een erkende Nederlandse Suzuki-dealer en voldoet aan de wettelijke eisen.
- Wij hebben jouw medewerking nodig, bijvoorbeeld als wij vragen om snelle en juiste informatie.
- Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat je hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is.
- Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een transportbedrijf.
- Wij kunnen je alleen helpen als wij jouw motorfiets veilig kunnen bereiken zonder de regels of de wet te overtreden. Dit is ter beoordeling aan de hulpverlener.

Wanneer heb je recht op hulp?

- Of je nu jouw sleutels verloren bent, een lekke band hebt, of verkeerde brandstof heeft getankt: Je wordt altijd geholpen. Ook in jouw woonplaats.
- Hulpverlening wordt uitsluitend geboden indien het voertuig een Nederlands kenteken heeft en is ingevoerd door B.V. Nimag.
- Je hebt recht op hulp bij pech onderweg voor een voorval dat rechtstreeks verband houdt met het normaal gebruik van jouw motorfiets tijdens een reis binnen het dekkingsgebied.
- Je hebt recht op mobiliteitshulp, zodra je de Suzuki Mobiliteitsservice-pas hebt ontvangen, tot maximaal het 10e jaar na de eerste tenaamstellingsdatum van de motorfiets. Je ontvangt de Suzuki Mobiliteitsservice-pas van jouw Suzuki-dealer bij aflevering van een nieuwe motorfiets of na uitvoering van een onderhoudsbeurt.

Hoe vaak heb je recht op hulp?

- Je hebt altijd recht op de hulp, ongeacht het aantal keer per jaar.

Wie is aansprakelijk?

- Suzuki Mobiliteitsservice aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor tekortkomingen in of tegenslag bij het uitvoeren van haar verplichtingen, die te wijten zijn aan overmacht, staking, inbeslagname of dwangmaatregelen van de openbare instanties, officiële verbodsbepalingen, diefstal, ontploffingen en de gevolgen van nucleaire of radio-actieve verschijnselen.
- B.V. Nimag behoudt zich het recht voor om tijdens de duur van de Suzuki Mobiliteitsservice te wisselen van dienstverlener.

Hoe werken de vergoedingen?

Van gemaakte kosten dien je als bewijsmateriaal uitsluitend de originele facturen te zenden aan:

B.V. Nimag
T.a.v.: Afdeling Service
Postbus 77
4130 EB Vianen

Welke kosten zijn voor jouw eigen rekening?

- Kosten van diagnose en/of (nood)reparaties
- Kosten van vervolgreparaties
- Bel en/of internetkosten
- Brandstof voor het vervangende voertuig



Suzuki Mobiliteitsservice

24 UURS PECHHULP BINNEN EUROPA

+31 (0)592 390 884

www.suzuki.nl



 **SUZUKI**
Service



Wat zijn situaties waarin wij je niet helpen?

Wij helpen je niet als/indien:

- één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen.
 - je de pech had kunnen voorzien voordat je vertrok.
 - je niet hebt gewacht op de komst van de hulpverlener of de berijder onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt.
 - je onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren.
 - je volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service.
 - je ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie verstrekt.
 - je een onjuiste locatie hebt opgegeven van de motorfiets met pech.
 - je opzettelijk onvolledige of onware opgave hebt gedaan omtrent de oorzaak, aard of omvang van de gebeurtenis.
 - je ten tijde van de gebeurtenis waarvoor hulp wordt gevraagd onder invloed verkeerde van alcoholhoudende drank, geneesmiddelen en/of verdovende of opwekkende middelen en daardoor niet in staat was de motorfiets naar behoren te besturen.
 - je met de motorfiets personen op een dusdanige wijze vervoert dat de wet wordt overtreden.
 - je met de motorfiets goederen vervoert waardoor de wet wordt overtreden.
 - je de motorfiets zo zwaar had beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was.
 - je deelneemt aan enige vorm van gemotoriseerde competitie.
 - je geen originele Suzuki-onderdelen/accessoires gebruikt.
 - de staat van onderhoud van de motorfiets met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was.
 - de gebeurtenis is ontstaan door of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend ten gevolge van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer, kernreacties, natuurrampen of overheidsingrijpen.
 - eventuele medereizigers, tegenover medewerkers van de hulpdienst fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld. Eén en ander wordt beoordeeld door het personeel van de hulpdienst.
 - hulp alleen gegeven kan worden als er regels moeten worden overtreden.
 - opzettelijk inbreuk wordt gepleegd op de wetgeving die van kracht is in de bezochte landen
 - probleem voortkomt doordat er door een niet-Suzuki-dealer is gesleuteld aan de motorfiets na afgifte van de mobiliteitsservice.
-
- 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.