

Alles wat u moet weten over Nefkens Pechhulp.

De belangrijkste informatie en algemene voorwaarden samengevat in 20 punten

Uw auto is met de grootste zorg en volgens strenge kwaliteitsnormen gefabriceerd. Daarnaast ondergaat uw auto, zowel voor de aflevering alsook tijdens het uitvoeren van een onderhoudsbeurt, diverse kwaliteitscontroles. Desondanks blijft de kans bestaan dat u te maken krijgt met een technisch mankement. Pech onderweg kan iedereen overkomen! Heeft u pech onderweg en kunt u uw reis niet vervolgen of kan doorrijden het probleem verergeren? Belt u dan direct met Nefkens Pechhulp!

Bij pech in Nederland of in het buitenland belt u met: +31 (0)88 – 877 81 53

Wat kunt u van Nefkens Pechhulp verwachten?

1. Altijd bereikbaar

Waar u ook bent in Nederland en hoe laat het ook is, Nefkens Pechhulp is altijd telefonisch bereikbaar: 24 uur per dag, 7 dagen in de week. En we gaan direct aan de slag om u goed en snel te helpen.

2. Ook in uw woonplaats

Praktijkvoorbeeld: 's ochtends wilt u vertrekken; start de auto niet? Geen probleem, want we komen gewoon bij u thuis. U wordt dus ook geholpen bij een lege accu.

3. Ook voor andere bestuurders

Krijgt iemand anders pech met uw auto? Ook dan zorgen we snel voor deskundige hulp. Nefkens Pechhulp is kentekengebonden, niet persoonsgebonden.

4. Een ruime dekking!

Met Nefkens Pechhulp heeft u een ruime dekking. In de praktijk is dit bij andere aanbieders meestal niet altijd vanzelfsprekend. Bij Nefkens Pechhulp wordt u ook geholpen bij een lekke band, bij een lege brandstoftank, wanneer u verkeerde brandstof heeft getankt, bij sleutelproblemen, een vergeten of zoekgeraakte contactsleutel, indien per ongeluk de autoportieren op slot zijn gedaan/gegaan terwijl de sleutels nog in de auto zijn, in het geval van ruitschade, een aanrijding, ongevalschade en/of vastzitten van uw auto.

5. Altijd snel weer verder

Als u pech heeft, wilt u snel hulp. Dat is dan ook precies wat we u bieden. Belt u ons, dan zullen we u telefonisch snel te woord staan. Onze professionele pechhulpverlener is onder normale omstandigheden binnen 35 minuten bij u. Hij repareert uw auto of zorgt ervoor dat deze in de garage komt. En lukt het ook daar niet direct? Dan krijgt u vervangend vervoer. Zelfs tot 3 dagen lang. Want wat altijd lukt, is dat u gewoon weer verder kunt. Specifieke voorwaarden voor vervangend vervoer: zie punt 13.

6. Werkwijze

Nefkens Pechhulp helpt u zo snel mogelijk weer op weg door het probleem ter plekke te verhelpen. U kunt gemiddeld in 8 van de 10 gevallen weer verder met uw eigen auto. Lukt het niet, dan zoeken we een andere oplossing. Wij zorgen ervoor dat uw auto naar de dichtstbijzijnde Nefkens-vestiging wordt gebracht (bijvoorbeeld uw eigen dealer, waar u de auto heeft gekocht, of één van de andere Nefkens-vestigingen, www.nefkens.nl).

Indien vervoer naar een Nefkens-vestiging niet direct mogelijk is of bij pech buiten de reguliere kantoor-/openingstijden zal de auto door het bergingsbedrijf worden bewaard. In dat geval zal Nefkens Pechhulp zo snel mogelijk het transport naar een Nefkens-vestiging regelen, voordat er door derden kan worden overgegaan tot reparatie. Hiermee houdt Nefkens onafhankelijk van afstand of afsleeplocatie het eerste recht op de reparatie.

7. Bij ruitschade

Nefkens Pechhulp zal in geval van ruitschade (wanneer u daardoor niet meer kunt rijden) uw auto altijd brengen naar de dichtstbijzijnde vestiging van Nefkens.

8. Bij schade

Nefkens Pechhulp zal in geval van schade uw auto laten afslepen naar het dichtstbijzijnde schadeherstelbedrijf UAS (www.uas-schadeherstel.nl) van Nefkens, waarbij we rekening houden met de samenwerking/afspraken met uw verzekeringsmaatschappij.

9. Bij een lekke band

Nefkens Pechhulp zal in geval van een lekke band ter plaatse het reservewiel monteren (indien aanwezig) of, voor zover mogelijk, een bandreparatie of noodreparatie (bijvoorbeeld een bandreparatiespuitbus, indien aanwezig) uitvoeren. Als beide oplossingen niet mogelijk zijn zal Nefkens Pechhulp uw auto altijd zo snel mogelijk brengen naar de dichtstbijzijnde vestiging van Nefkens.

10. Afslepen gekoppelde caravan, vouwwagen of aanhanger

In geval van pech met uw auto waarbij u niet verder kunt rijden, zullen wij de eventueel gekoppelde caravan, vouwwagen of aanhanger ook afslepen (met de auto) naar het punt waar het trekkende voertuig naartoe wordt gebracht. Deze service is alleen van toepassing bij pech met het trekkend voertuig, niet bij pech van de caravan of aanhanger zelf (zoals een lekke band).

11. Pechhulp in Nederland

U ontvangt 24/7 Nefkens Pechhulp in geheel Nederland, inclusief uw woonplaats.

12. Pechhulp in Europa

U ontvangt 24/7 Nefkens Pechhulp in onderstaande Europese landen, via VHD Alarmcentrale (communicatie in het Nederlands).

Ons dekkinggebied Europa bestaat uit de volgende landen:

- Albanië
- Andorra
- België
- Bosnië-Herzegovina
- Bulgarije
- Denemarken
- Duitsland
- Estland
- Finland
- Frankrijk
- Gibraltar
- Griekenland
- Hongarije

- Ierland
- Italië
- Kosovo
- Kroatië
- Letland
- Liechtenstein
- Litouwen
- Luxemburg
- Macedonië
- Malta
- Moldavië
- Monaco
- Montenegro
- Nederland
- Noorwegen
- Oostenrijk
- Polen
- Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira)
- Roemenië
- San Marino
- Servië
- Slovenië
- Slowakije
- Spanje (m.u.v. de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla)
- Tsjechische Republiek
- Turkije tot de Bosporus
- Vaticaanstad
- Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland
- Zweden
- Zwitserland

Belangrijk – let op:

- U heeft geen dekking in bovenstaande landen als er voor of na de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken.
- Wanneer u met uw auto naar het buitenland reist, adviseren wij u dringend een goede reisverzekering af te sluiten met automobilistenhulp. Naast onze mobiliteitservice is dit een noodzakelijke aanvulling. Nefkens Pechhulp is geen (reis) verzekering en kan geen (reis)verzekering vervangen. Onze hulpverlening binnen Europa is een secundaire, aanvullende dekking. Dit betekent dat we in voorkomende gevallen altijd controleren of de auto volledig casco is verzekerd als dekking. Vervolgens wordt gecheckt of er sprake is van een reisverzekering met automobilistenhulpverzekering. Wanneer u recht heeft op hulp of vergoeding op basis van een andere verzekering mogen wij in dat geval die kosten verhalen bij de andere verzekeringsmaatschappij. Schade die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed, vergoeden wij niet. De kosten die vallen onder de hierboven genoemde verzekeringen zullen zoals gebruikelijk daarop dus worden afgewenteld. Wel vergoeden wij de schade boven dat elders verzekerde bedrag.
- Daarnaast is het bezit van een creditcard in het buitenland van groot belang. Uit ervaring weten wij dat een creditcard veelal noodzakelijk is bij autoverhuurbedrijven, voor het geval u een vervangende auto nodig heeft.

13. Een vervangende auto of taxi

Nefkens Pechhulp biedt gratis vervangend vervoer als de auto niet binnen 24 uur gemaakt kan worden. U krijgt dan een auto in huurcategorie A, zoals een Peugeot 107/108, of categorie B, zoals een Peugeot 207/208, afhankelijk van uw behoefte en de beschikbaarheid/mogelijkheden op dat moment. Dit geldt zowel in Nederland als in Europa. U kunt van de vervangende auto (mits uw auto niet eerder gerepareerd/gereed is) maximaal 3 dagen gebruikmaken, max. 100 km per dag, vergoedt Nefkens Pechhulp max. € 50.

Als u géén gebruik wilt maken van een vervangende auto bieden we een alternatieve mogelijkheid om gebruik te maken van een taxi naar uw huisadres. Dit geldt alleen in Nederland. Nefkens Pechhulp vergoedt max. € 50. NB: Deze regeling is niet mogelijk in combinatie met de hierna bij punt 14 en 15 beschreven mogelijkheid om gebruik te maken van een hotelovernachting of een vergoeding voor de thuisreis vanuit het buitenland (punt 13, 14 en 15 niet in combinatie mogelijk).

14. Hotelovernachting (alleen in het buitenland)

Wanneer u géén gebruik maakt van een vervangende auto of taxi, zoals hiervoor beschreven, kunt u (uitsluitend in het buitenland en als de auto niet binnen 24 uur gemaakt kan worden) gebruikmaken van een hotelovernachting op basis van logies & ontbijt, maximaal 3 nachten, mits de auto niet eerder gereed is. Nefkens Pechhulp vergoedt totaal max. € 225 voor alle overnachtingen van alle personen. Als het nodig is om gebruik te maken van een taxi om bij het hotel te komen, vergoedt Nefkens Pechhulp max. € 50. NB: Deze regeling is niet mogelijk in combinatie met de hiervoor beschreven mogelijkheid om gebruik te maken van een taxi of vervangend vervoer (punt 13) en/of met de hieronder beschreven mogelijkheid (punt 14) voor een vergoeding voor de thuisreis vanuit het buitenland (punt 13, 14 en 15 niet in combinatie mogelijk).

15. Vergoeding thuisreis (alleen vanuit buitenland)

Als de auto niet binnen 3 dagen gemaakt kan worden, kunt u overwegen om terug te keren naar Nederland (geldt uitsluitend in het buitenland en als de auto niet binnen 3 dagen gemaakt kan worden). Nefkens Pechhulp vergoedt totaal max. € 225 voor kosten (openbaar vervoer voor de thuisreis. NB: De hiervoor genoemde 2 alternatieven (punt 13 en 14: gebruikmaken van vervangend vervoer, taxi of een hotelovernachting) komen hiermee te vervallen (punt 13, 14 en 15 niet in combinatie mogelijk).

16. Ophaalkosten auto na reparatie (vanuit buitenland)

Nefkens Pechhulp vergoedt eventuele gemaakte kosten voor het (laten) ophalen van uw auto na reparatie in het buitenland met een maximum van € 225.

Belangrijk: De door u gemaakte kosten conform de voorwaarden in de hiervoor genoemde punten 13, 14, 15 en 16 kunt u bij ons declareren. Wij vergoeden de door u gemaakte kosten als u deze uitgaven in overleg en na toestemming van ons heeft gemaakt, waarbij u de originele nota('s) achteraf als (declaratie)bewijs kunt overleggen. Gedurende het telefonisch contact en overleg met Nefkens Pechhulp ontvangt u hierin hulp en aanwijzingen. De gemaakte kosten kunt u declareren door de originele nota('s) o.v.v. uw naam en adresgegevens, IBAN-bankrekeningnummer met begeleidend schrijven te verzenden naar:

PGA Nederland NV
T.a.v. afd. Sales/After Sales (inzake declaratie Nefkens Pechhulp)
Plesmanstraat 36
3905 KZ Veenendaal

E -mail: info@pganederland.nl

Kosten voor reparaties aan uw auto kunnen vallen onder garantie (indien nog van toepassing, bijvoorbeeld fabrieksgarantie of occasiongarantie). Let op: gemaakte (reparatie)kosten in het buitenland moeten door u worden voorgesloten en kunnen vervolgens achteraf worden gedeclareerd. Voordat er wordt overgegaan tot reparatie dient u dit met ons te overleggen. Neem voor goedkeuring contact op met uw Nefkens-vestiging. Als uw auto niet meer onder garantie valt, zijn de reparatiekosten voor eigen rekening.

17. Repatriëring van niet te repareren auto (uit buitenland)

Repatriëring van de auto uit het buitenland naar Nederland is een mogelijkheid. Voorwaarde is dat de duur van de reparatie (vanaf het moment van aankomst in de werkplaats van het buitenlandse autobedrijf tot het vermoedelijke gereed zijn) meer dan 3 werkdagen bedraagt. Daarnaast is bij repatriëren een voorwaarde dat de auto wordt gebracht bij – en de reparatie wordt uitgevoerd door – een vestiging van Nefkens. Als er sprake is van een nog geldige garantie kan Nefkens ervoor kiezen om in overleg met u bij omvangrijke of dure reparaties de auto naar Nederland te halen. Repatriëren vanuit het buitenland kan ca. 10 werkdagen duren (verzameltransport).

18. Opsturen van onderdelen naar buitenland

Als het gewenst is om vanuit Nederland onderdelen op te sturen naar het buitenland zijn de kosten hiervan voor uw rekening.

19. Startdatum Nefkens Pechhulp

De afleverdatum, zoals vermeld in de e-mail of brief die u heeft ontvangen, is de startdatum van Nefkens Pechhulp.

20. Einddatum Nefkens Pechhulp

U ontvangt pechhulp in Nederland en de rest van Europa (zie het landenoverzicht bij punt 12). Nefkens Pechhulp geldt steeds voor de periode van 1 jaar en moet dus jaarlijks worden verlengd. U ontvangt ruimschoots voor het verstrijken van de pechhulp een herinnering en uitnodiging voor een bezoek aan onze werkplaats. Hierbij wordt u gelijktijdig geattendeerd op de mogelijkheid tot het verlengen van de pechhulp.

Vragen?

Mocht u na het doornemen van deze algemene voorwaarden en aanvullende informatie nog vragen hebben, schroom dan niet om contact op te nemen met uw Nefkens-vestiging.

PGA Nederland NV, alle rechten en wijzigingen voorbehouden, versie 02-02-2015