



MG MOTOR EUROPE

PECHHULP

Algemene voorwaarden



De pechhulpdiensten die beschikbaar zijn via MG-pechhulp worden aangeboden onder de algemene voorwaarden die in dit document worden beschreven.

MG-pechhulp is uitsluitend beschikbaar voor de MG-auto waarop de dienst betrekking heeft.

1. INHOUDSOPGAVE

1. INHOUDSOPGAVE.....	2
2. ALGEMENE VOORWAARDEN	3
3. TELEFOONNUMMERS	3
4. INLEIDING	3
4.1 VRAAG EN BEHOEFTE.....	4
5. DEFINITIES.....	4
6. PECHHULPDIENT	7
6.1 GEDEKTE GEBEURTENISSEN.....	7
6.2 NIET INBEGREPEN/NIET GEDEKTE GEBEURTENISSEN	8
6.3 BESCHRIJVING VAN DIENSTEN	8
OVERZICHT 1 - MARKTEN.....	10
OVERZICHT 2 - DEKKINGSGEBIED.....	10
OVERZICHT 3 - ARC EUROPE-NETWERK.....	11
OVERZICHT 4 - DEKKING VAN OBJECTEN	12

2. ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden gelden voor de auto die u gekocht heeft en die voldoet aan de eisen van het MG-pechhulpprogramma. In dit boekje worden de voorwaarden van de MG-pechhulp vastgelegd. ARC Europe biedt de dekking via haar Europese netwerk.

3. TELEFOONNUMMERS

Indien u gebruik wilt maken van de pechhulp, toetst u het gratis telefoonnummer in van het land waar uw auto geregistreerd staat.

Land	Telefoonnummer
Oostenrijk	+43 (0) 1 798 1010
België	+32 2 286 3639
Denemarken	+45 7010 9060
Duitsland	+49 89 7676 1719
Frankrijk	+33 4 81 92 36 34
IJsland	+354 5 112 112
Italië	+39 02 66165007
Luxemburg	+352 25 36 36 403
Nederland	+31 592 390 094
Noorwegen	+47 2222 2715
Portugal	+351 21 093 39 55
Spanje	+34 917 226 707
Zweden	+46 775 50 20 00

4. INLEIDING

MG-pechhulp biedt dekking voor de In aanmerking komende Auto, ongeacht wie de Auto bestuurt, mits de Auto binnen de vermelde limieten valt. (Raadpleeg de definitie van *Auto* voor de beperkingen).

De termijn van de MG-pechhulp begint op de dag van de eerste registratie en heeft een looptijd van 12 maanden.

De dekking kan tot 7 jaar worden uitgebreid, waarbij er steeds met 12 maanden wordt verlengd na de laatste onderhoudsbeurt die door een officiële MG-garage is uitgevoerd,



binnen de termijn van het Service-intervalplan van MG zoals uiteengezet in de MG-serviceportfolio. Het programma kan kosteloos worden verlengd.

4.1 VRAAG EN BEHOEFTE

MG-pechhulp is ontworpen om te voldoen aan de behoeften van een MG-auto, ongeacht wie de Auto bestuurt waarvoor pechhulp nodig is; thuis of weg van huis, binnen Europa (zie overzicht 2 - Dekkingsgebied); en overbrenging naar een lokale garage of overbrenging naar een enkele bestemming naar keuze; of, als onmiddellijke lokale reparatie niet mogelijk is, kosten voor autoverhuur of hotelverblijf of openbaar vervoer voor de verdere reis van de bestuurder.

5. DEFINITIES

- **Dekkingsgebied:** Het geografische gebied waarbinnen Begunstigden recht hebben op het ontvangen van de Diensten die uiteen worden gezet in dit document over Algemene voorwaarden.
- **Begunstigden:** Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die recht heeft de Diensten te ontvangen.
- **Autopech:** Mankementen aan de Auto, mechanisch ofwel elektrisch, die leiden tot de immobilisatie van de Auto of ervoor zorgen dat rijden met de Auto onveilig of illegaal is.
- **Werkdagen:** Maandag tot en met vrijdag, exclusief relevante wettelijke feestdagen in Nederland.
- **Kantooruren:** De periode van 09.00 tot 17.00 uur CET op iedere werkdag.
- **CET:** Central European Time (Midden-Europese Tijd).
- **Bestuurder:** De persoon die de Auto bestuurt op het moment van het incident.

- **Aanspraakperiode:** De periode waarbinnen de betreffende Klantenauto in aanmerking komt voor het ontvangen van de Diensten. Dit geldt voor iedere Klantenauto die is opgenomen in de lijst met In aanmerking komende Auto's.
- **In aanmerking komende Auto's:** Auto's tijdens de bijbehorende Aanspraakperiode.
- **Ingangsdatum:** 01-01-2021.
- **Financieel verlies:** Geldelijk verlies als gevolg van schade.
- **Telefonische assistentie:** Wanneer de Begunstigde telefonisch instructies ontvangt van een callcentermedewerker om veilige voortzetting van de reis mogelijk te maken, zonder dispatch of pechhulp.
- **Incident:** Een gebeurtenis die leidt tot een verzoek om gebruik te maken van de Diensten.
- **Telefonisch informatiegesprek:** Het telefonisch verstrekken van algemene informatie (inhoud van het pechhulpprogramma, dealernetwerk, etc.) aan de Begunstigde (geen onderhoud).
- **Markt:** De markt voor de verkoop en/of verstrekking van (ieder van) de Diensten in een geografisch gebied.
- **Hulp bij van de weg geraakte Auto's:** Het weer op de weg helpen van een Auto die van de weg is geraakt, in het geval dat de betreffende Auto niet weer de weg op kan middels alleen de energie van de eigen motor.
- **(Gedeeltelijke) diefstal:** Het onbevoegde gebruik of misbruik van de Auto of één of meer van de daartoe behorende onderdelen, dat resulteert in onmiddellijke immobilisatie van de Auto of waardoor het rijden met de Auto onveilig of illegaal wordt.
- **Persoon:** Een natuurlijke persoon, verenigingen of rechtspersonen (met of zonder afzonderlijke rechtspersoonlijkheid).

- **Persoonlijke gegevens:** Iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (het Gegevenssubject).
- **Overzicht:** Alle documenten die bij deze Algemene voorwaarden zijn gevoegd.
- **Door eigen toedoen:** Mankementen aan de Auto die worden veroorzaakt door de Bestuurder en die leiden tot onmiddellijke immobilisatie van de Auto of waardoor rijden met de Auto onveilig of illegaal wordt. Ongelukken vallen niet onder Incidenten door eigen toedoen.
- **Diensten:** De diensten die worden omschreven in hoofdstuk 6.
- **Poging tot diefstal:** De mislukte poging tot diefstal die leidt tot onmiddellijke immobilisatie van de Auto of waardoor rijden met de Auto onveilig of illegaal wordt.
- **Sleepdiensten:** Het van en naar specifieke locaties overbrengen van een Auto die als gevolg van een mankement of schade niet meer met eigen aandrijving kan rijden of waarin niet veilig kan worden gereden.
- **Aanhangwagen:** Ieder voertuig op wielen zonder eigen aandrijving, dat is ontworpen en gebouwd om achter een Auto aan gesleept te worden.
- **Vandalisme:** Het opzettelijk beschadigen van de Auto door een derde partij, wat resulteert in fysieke immobilisatie of waardoor rijden met de Auto onveilig of illegaal wordt.
- **Auto:** Een wettelijk verkeersgeschikt motorvoertuig dat wordt verkocht of gebruikt door Begunstigden in de Markt en:
 - a) niet meer dan 9 passagiersstoelen heeft; of
 - b) niet langer is dan 6,5 meter; of
 - c) niet meer weegt dan 3.500 kg, en een max. breedte van 2,55 meter en een max. hoogte van 3,2 meter heeft.
- **Voertuigidentificatienummer (VIN):** Het voertuigidentificatienummer van een Auto, zoals:
 - a) aangegeven op de registratiedocumenten van het nummerbord van de Auto; en
 - b) bevestigd of gebosseleerd op het chassis van de Auto.



365-366/24/7-diensten: Diensten die 365 of 366 dagen per jaar, 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar zijn.

6. PECHHULPDIENT

6.1 GEDEKTE GEBEURTENISSEN

De diensten worden verstrekt door ARC Europe en het daarbij behorende Europese netwerk (zie overzicht 3 - ARC Europe-netwerk) en gaan van start wanneer een in aanmerking komende MG-auto geïmmobiliseerd raakt als gevolg van:

- Een technisch defect
- Een mechanisch defect

Na een defect bij een In aanmerking komende Auto, zal ARC Europe proberen de Auto langs de weg te repareren als dit, naar het redelijke oordeel van de medewerker of aangewezen vertegenwoordiger, binnen een redelijk tijdsbestek kan worden uitgevoerd.

Als een medewerker of aangewezen vertegenwoordiger niet in staat is de In aanmerking komende Auto binnen een redelijk tijdsbestek te repareren, wordt de Auto overgebracht naar de dichtstbijzijnde MG-servicepartner.

Het is in dat geval de verantwoordelijkheid van de gemachtigde Bestuurder om de reparateur te instrueren over de benodigde reparaties. Bij iedere reparatieovereenkomst zijn de partijen de gemachtigde Bestuurder en de reparateur, en het is daarbij altijd de verantwoordelijkheid van de gemachtigde Bestuurder om de reparateur te betalen indien de reparatie niet wordt gedekt door de MG-garantie. ARC Europe garandeert niet dat het overbrengen van een Auto naar een geschikte MG-servicepartner binnen de openingstijden van de reparateur valt of dat de reparateur onmiddellijk beschikbaar zal zijn om de vereiste reparatie uit te voeren.

Zodra de In aanmerking komende Auto verplaatst wordt of een tijdelijke reparatie in situ wordt uitgevoerd, worden de kosten voor daaropvolgende reparaties niet gedekt door MG-pechhulp. Controleer de garantie van de Auto voor informatie over reparaties die onder de garantie vallen.

6.2 NIET INBEGREPEN/NIET GEDEKTE GEBEURTENISSEN

In geval van de volgende situaties vraagt MG Motor Europe aan ARC Europe en de daarmee geassocieerde platforms om geen assistentie te organiseren of te bieden:

- verkeersongeluk waarbij de Auto is geïmmobiliseerd;
- poging tot diefstal waarbij de Auto is geïmmobiliseerd;
- vandalisme waarbij de Auto is geïmmobiliseerd;
- diefstal (de Auto is gestolen);
- brand;
- schade door eigen toedoen.
- wanneer een Auto door een Bestuurder naar een geautoriseerd SAIC-servicepunt wordt gereden, heeft de Bestuurder voor deze Auto geen recht op pechhulpdiensten;
- MG-pechhulp biedt geen dekking voor aanvullend vervoer of andere kosten die de gemachtigde Bestuurder mogelijk moet maken, ongeacht of deze het resultaat zijn van het laten slepen van de In aanmerking komende Auto of iets anders. ARC Europe kan geen kosten accepteren voor passagiers die niet meereizen wanneer de In aanmerking komende Auto wordt overgebracht;
- hulp in het geval van autopech of een ongeval waarbij de politie, de Britse Highways Agency of een andere hulpdienst aanwezig is, totdat de betrokken diensten toestemming hebben verleend voor de verwijdering van de In aanmerking komende Auto. Als de betrokken politie of hulpdienst erop staat dat de Auto onmiddellijk wordt overgebracht door een derde partij, moeten de bijbehorende kosten door de gemachtigde Bestuurder worden betaald;
- een tweede of daaropvolgende overbrenging nadat de In aanmerking komende Auto is overgebracht;
- kwesties die worden uitgesloten onder de Algemene voorwaarden van MG-pechhulp.

Voor de gedetailleerde lijst over welke objecten wel en niet wordt gedekt, zie overzicht 4 - Dekking van objecten.

6.3 BESCHRIJVING VAN DIENSTEN

ARC Europe zal de Pechhulp en gerelateerde diensten verstrekken (Telefonische assistentie,

slepen, ter plekke repareren, vervoer, vervangende auto, accommodatie, repatriëren, etc.)

Dekking en beperkingen van de Diensten:

Bijkomende voordelen <i>De diensten die hieronder worden beschreven (A, D) (E, F) mogen niet worden gecombineerd</i>	
VERVANGENDE AUTO (A)	Diagnose of reparatie niet mogelijk binnen 4 uur Vervangende auto voor maximaal 7 kalenderdagen Binnenlandse incidenten: afleveren/afzetten - gedekt tot kosten van 'Taxi' Internationaal afleveren: tot max. 1000 EUR (incl. btw)
HOTEL (B)	Immobilisatie op meer dan 50 km van huis Diagnose of reparatie niet mogelijk binnen 1 kalenderdag Hotelverblijf voor 3 nachten tot max. 3*/categorie (inclusief ontbijt).
TAXI (C)	Waar nodig worden kosten voor het ophalen en terugbrengen van de vervangende auto of taxikosten voor één reis naar het dichtstbijzijnde treinstation/vliegveld/hotel gedekt tot 80 EUR (incl. btw).
REIZEN (D)	Immobilisatie op meer dan 50 km van huis Diagnose of reparatie niet mogelijk binnen 4 uur Treinkaartje (tot 400 EUR incl. btw) of vliegtuigticket (Economy Class) als de reis langer dan 6 uur is Toegestane bedrag 400 EUR (incl. btw) per persoon en per incident.
VERVOEREN/OPHALEN VAN GEREPAAREERDE AUTO (E)	Zodra de Auto is gerepareerd, krijgt de Begunstigde alleen de volgende zaken aangeboden: Afstand is meer dan 50 km van huis: Treinkaartje (eerste klas) OF vliegtuigticket, als reis langer duurt dan 6 uur (Economy Class)
VERVOEREN VAN ONGEREPAAREERDE AUTO (F)	De aanbieder van de pechhulp zal de reparatie van de Auto organiseren en de betreffende kosten mogen tot 1500 EUR (incl. btw) bedragen. De reparatie heeft betrekking op de auto. De aanbieder van de pechhulp zal echter niet verantwoordelijk zijn voor de lading (bijv. machines, dieren, verse producten, aanhangwagens, etc.)

OVERZICHT 1 - MARKTEN

De volgende Markten zijn actief vanaf de Ingangsdatum:

- Oostenrijk
- België
- Denemarken
- Duitsland
- Frankrijk
- IJsland
- Italië
- Luxemburg
- Nederland
- Noorwegen
- Spanje

OVERZICHT 2 - DEKKINGSGEBIED

Het dekkingsgebied bestaat uit:

- Oostenrijk
- Albanië
- België
- Bulgarije
- Tsjechië
- Denemarken (exclusief Groenland)
- Duitsland
- Estland
- Finland
- Frankrijk (exclusief autonome overzeese gemeenschappen - *Collectivités d'Outre Mer*)
- Griekenland
- Hongarije
- IJsland
- Ierland
- Italië (inclusief San Marino en Vaticaanstad)
- Kroatië

- Letland
- Liechtenstein
- Litouwen
- Luxemburg
- Nederland (exclusief Caribisch Nederland)
- Noorwegen
- Polen
- Portugal
- Roemenië
- Slowakije
- Slovenië
- Spanje
- Zwitserland
- Zweden
- Verenigd Koninkrijk (inclusief Man, Jersey en Guernsey).

OVERZICHT 3 - ARC EUROPE-NETWERK

Land	Afkorting	Volledige naam van dienstverlener
Oostenrijk	Assist	ASSIST Nofallservice GmbH
België	TCB	TCB: Touring Club Belgique ASBL/VZW
Denemarken	FDM VEJHJÆLP	Forenede Danske Motorejere, FDM
Duitsland	ADAC	ADAC Service GmbH
Frankrijk	ACTA	ACTA SAS
IJsland	FIB	Icelandic Automobile Association
Italië	ACI Global	ACI Global Servizi S.p.A.

Luxemburg	ACL	ACL Services S.A.
Nederland	ANWB	ANWB B.V.
Noorwegen	SOS Veihjelp	SOS VEIHJELP AS
Spanje	RACE	RACE Asistencia S.A.

OVERZICHT 4 - DEKKING VAN OBJECTEN

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
ACCU			
Lege accu	X		Alleen 12V-accu. HV-accu: dekking alleen voor kwaliteitskwesties
HV-accu (niet door eigen toedoen)	X		
HV-accu (incidenten door eigen toedoen)		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
BRANDSTOF			
Bevroren brandstof		X	
Vervuilde brandstof		X	
Brandstof op (verbrandingsmotor en elektrisch voertuig (EV))		X	
Verkeerde brandstof		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
GRIJS GEBIED			
Airconditioning	X		
Alarm	X		
Alarmen / immobilisatiesystemen (kan niet in auto worden gereden)	X		
Kofferbak sluit niet	X		
Remvloeistof	X		
Kapotte voor- of achterraut (niet door vandalisme)		X	Gedekt in geval van lekkage, lucht tussen de glaslagen of defect



Recharge yourself

			verwarmingssysteem. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapotte voor- of achterraut (niet door vandalisme) in geval van extreme weers- of veiligheidsomstandigheden		X	Gedekt in geval van lekkage, lucht tussen de glaslagen of defect verwarmingssysteem. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapot panorama- of dakraam (niet door vandalisme)		X	Gedekt in geval van lekkage. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapotte zijramen (niet door vandalisme)		X	Gedekt in geval van lekkage of defecte beweging. Niet gedekt in geval van barsten.
Cabriodak sluit niet (kan niet in auto worden gereden)	X		
Deur sluit niet	X		
Bestuurdersstoel zit vast en kan niet worden versteld - Bestuurder kan niet bij stuur	X		
Elektrische componenten (bijv. radio, lichten) kunnen niet worden uitgeschakeld buiten de openingstijden van de garage	X		
Immobilisatiesysteem (kan niet in auto worden gereden)	X		
Instrumenten werken niet (bijv. snelheidsmeter)		X	
Instrumenten werken niet (indien wettelijk vereist) bijv. snelheidsmeter	X		Uitsluitend de instrumenten die met veiligheid te maken hebben
Versnellingsbak geblokkeerd	X		
LPG-gasinstallatie		X	
Marterbeet		X	
Geen sneeuwkettingen (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van reis)		X	
Problemen met producten (AdBlue, koelvloeistof, etc.)	X		Alleen in geval van lekkage
Problemen met producten (olie, etc.)	X		Alleen in geval van lekkage
Stuurbekrachtigingsolie	X		Alleen in geval van lekkage
Zijraam open	X		
Zijraam open in geval van extreme weersomstandigheden	X		
Kapotte sneeuwkettingen (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van reis)		X	
Vast in sneeuw of modder op een openbare weg (niet offroad)		X	
Ventilatie- / verwarmingssysteem (onveilig om in Auto te rijden)	X		
Binnendringing van water	X		



Recharge yourself

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
SLEUTELS			
Kapotte sleutel	X		
Elektronische sleutelpas (niet door eigen toedoen)	X		
Elektronische sleutelpas (incidenten door eigen toedoen)		X	
Sleutel afgebroken in contactslot		X	
Sleutel kan niet in contactslot worden gestoken		X	
Sleutel kan niet worden omgedraaid in contactslot		X	
Sleutels in auto die op slot is		X	
Sleutel/sleutelpas verloren		X	
Sleutel/sleutelpas gestolen		X	
Kapotte sleutel	X		

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
SLOT			
Slot geblokkeerd	X		
Slot geblokkeerd (kan nog in auto worden gereden)	X		
Slot werkt niet (kan niet in auto worden gereden)	X		
Afstandsbediening slot werkt niet	X		
Afstandsbediening slot werkt niet (kan nog in auto worden gereden)		X	
Verkeerde sleutel in slot		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
VEILIGHEIDSGERELATEERDE ELEMENTEN			
Airbag uitgekapt	X		
Dashboardstoring (compleet of gedeeltelijk)	X		
Richtingaanwijzers	X		
Vermogensverlies motor	X		
Vermogensverlies motor (kan nog in auto worden gereden)		X	
Licht (welke dan ook) defect waardoor in auto rijden onveilig is		X	
Wettelijk vereiste lichten (defect)		X	



Recharge yourself

Storing stuurbevestiging	X		
Veiligheidsgordel van alleen bestuurder	X		
Veiligheidsgordels	X		
Zijspiegel(s) (niet door eigen toedoen)	X		Alleen als de spiegel niet kan worden versteld, met een potentieel veiligheidsprobleem tot gevolg
Zijspiegel(s) (door eigen toedoen)		X	
Brandend airbaglampje	X		
Ruitenwissers	X		Alleen als het mechanisme niet werkt. Geen dekking voor vervanging van de ruitenwissers
Ruitenwissers (rijden in auto onveilig wegens weersomstandigheden)	X		Alleen als het mechanisme niet werkt. Geen dekking voor vervanging van de ruitenwissers

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
AUTOBAND			
meerdere lekke banden		X	
Eén lekke band na ongeluk met aanvullende schade aan velg/as (bijv. na botsing met stoeprand)		X	
Eén lekke band met reservewiel		X	
Eén lekke band met reservewiel met bandenreparatiespray		X	
Eén lekke band zonder reservewiel		X	
Eén lekke band zonder reservewiel met bandenreparatiespray		X	
Eén lekke band zonder reservewiel zonder bandenreparatiespray		X	
Lier reservewiel		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
VANDALISME			
Poging tot diefstal met kapot dashboard		X	
Poging tot diefstal met kapotte sloten		X	
Poging tot diefstal met kapotte ruit(en)		X	
Kapotte lichten		X	
Kapot panorama- of dakraam		X	
Kapotte achterraut		X	
Kapotte zijramen		X	



Recharge yourself

Kapotte voorruit		X	
Kapotte ruitenwissers		X	
Kapotte, gestolen zijspiegel(s)		X	
Richtingaanwijzers		X	
Snee in autobanden		X	
Wettelijk vereiste lichten (defect)		X	
Nummerbord gestolen		X	
Veiligheidsgordel van alleen bestuurder		X	
Veiligheidsgordels		X	
Wielen gestolen		X	
Ruitenwissers gestolen		X	
Auto-onderdelen (gestolen, vernield)		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
LAADSTATION (EV)			
RFID-kaart		X	
Laadstation (EV)		X	
Laadkabel	X		Dekking bij defecte kabel. Geen dekking bij kabel die beschadigd is geraakt als gevolg van onjuist gebruik.