

# Suzuki Mobiliteitservice

Voorwaarden

Suzuki Mobiliteitservice



 **SUZUKI**  
Service

## Voorwaarden “Suzuki Mobiliteitsservice”

### “Suzuki Mobiliteitsservice”

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



### Wat doet u als u pech heeft?

U 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 u contact opneemt met de Suzuki Mobiliteitsservice, adviseren wij u het volgende door te geven:

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

**Wat mag u van ons verwachten?**

U mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om u weer op weg te helpen. Onze pechhulp streeft naar het ter plekke verrichten van een (nood)reparatie, zodat u uw 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 u, 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 uw voertuig in het buitenland staat en de reisafstand meer dan 1.000 km bedraagt, met het vliegtuig (Economy Class). Onderstaand vindt u een overzicht van de maximale vergoedingen. Uw 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.

\*Vervangend vervoer geschiedt op basis van de afgifte/verhuurvoorwaarden van de desbetreffende verhuurmaatschappij.

**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.n. met een maximum van 5 nachten.
- Vergoeding van openbaar vervoer geschiedt op basis van 2e klasse en voor maximaal 2 personen.

**Hoe lang kunt u gebruik maken van de Suzuki Mobiliteitsservice ?**

U heeft 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 uw "Suzuki Mobiliteitsservice-pas".

**Verlengen mobiliteitsservice**

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, ontvangt u van de Suzuki dealer een nieuwe Suzuki Mobiliteitsservice-pas.

**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 uw, 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 Mobiliteitservice-pas”. Als de motorfiets van eigenaar wisselt dienen de gegevens van de nieuwe eigenaar bij Suzuki bekend te zijn.

### **Hoe kunt u aantonen dat u recht op hulp heeft?**

Om in aanmerking te komen voor onze pechhulp is het nodig dat u zich ter plekke legitimeert met een geldige “Suzuki Mobiliteitservice-pas”, voorzien van het kenteken van de motorfiets waarmee u pech heeft en de gegevens van de eigenaar van de motorfiets. U dient ook altijd uw geldige legitimatie te kunnen tonen aan de hulpverlener ter plekke.

### **Welke voertuigen helpen wij?**

- U heeft recht op pechhulp voor uw geregistreerde motorfiets. Het kenteken en de gegevens van de eigenaar van de motorfiets staan vermeld op uw “Suzuki Mobiliteitservice-pas”.
- Uw motorfiets moet voorzien te zijn van een Nederlands kenteken.

### **Gratis dienstverlening binnen heel Europa**

Binnen de volgende landen in Europa wordt u geholpen door de Suzuki Mobiliteitservice: Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, 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?**

- Uw motorfiets is volgens Suzuki voorschriften onderhouden bij een erkende Nederlandse Suzuki dealer en voldoet aan de wettelijke eisen.
- Wij hebben uw 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 u 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 u alleen helpen als wij uw motorfiets veilig kunnen bereiken zonder de regels of de wet te overtreden. Dit is ter beoordeling aan de hulpverlener.

### **Hoe vaak heeft u recht op hulp?**

- U heeft altijd recht op de hulp, ongeacht het aantal keer per jaar.

**Wanneer heeft u recht op hulp?**

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

Bij verlies van de “Suzuki Mobiliteitsservice-pas” kunt u een nieuwe “Suzuki Mobiliteitsservice-pas” aanvragen bij uw Suzuki dealer.

**Vergoedingen**

Van gemaakte kosten dient u 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 uw eigen rekening?**

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

**Aansprakelijkheid**

- 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.



**Wat zijn situaties waarin wij u niet helpen?**

Wij helpen u niet als:

- De pech had kunnen voorzien voordat u vertrok.
- Zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren.
- Ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie verstrekt.
- Volgens ons oneigenlijk gebruik wilt maken van onze service.
- Niet heeft gewacht op de komst van de hulpverlener of de berijder onvoldoende meewerkt of redelijke instructies onvoldoende opvolgt.
- Een onjuiste locatie heeft opgegeven van de motorfiets met pech.
- 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.
- Opzettelijk onvolledige of onware opgave heeft gedaan omtrent de oorzaak, aard of omvang van de gebeurtenis.
- 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.
- Één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen.
- En eventuele mede reizigers, 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 Met de motorfiets personen op een dusdanige wijze worden vervoerd dat de wet wordt overtreden.
- Met de motorfiets goederen worden vervoerd waardoor de wet wordt overtreden.
- De staat van onderhoud van de motorfiets met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was.
- De motorfiets zo zwaar was beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was.
- Hulp alleen gegeven kan worden als er regels moeten worden overtreden.
- 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.
- Indien opzettelijk inbreuk wordt gepleegd op de wetgeving die van kracht is in de bezochte landen, kan niet van de Suzuki Mobiliteitservice worden verlangd hulp te verlenen.
- Deelneemt aan enige vorm van gemotoriseerde competitie.
- Geen originele Suzuki onderdelen/accessoires gebruikt.
- Indien probleem voortkomt doordat er door een niet-Suzuki dealer is gesleuteld aan de motorfiets na afgifte van de mobiliteitservice.

**Suzuki Mobiliteitservice**

**24 UURS PECHHULP BINNEN EUROPA**  
**+31 (0)592 390 884**

[www.suzuki.nl](http://www.suzuki.nl)

