

Arval Assistance: informatie en voorwaarden

Contactgegevens:

- +32 (0) 2 245 73 72
- Bereikbaar 24u/24u – 365 dagen/jaar
- Zowel in BE als buitenland (buitenland is soms een optie)
- Beschikbaar via My Arval App

Wanneer beroep doen op Arval Assistance?

- Bij immobilisatie van het voertuig in geval van pech, schade of ongeval
- Glasbreuk waardoor de voortzetting van de reis onmogelijk is
- Vandalisme waardoor de voortzetting van de reis onmogelijk is
- Diefstal of poging van diefstal waardoor de voortzetting van de reis onmogelijk is
- Diefstal van nummerplaat of andere zaken waardoor het wettelijk niet meer is toegelaten om verder te rijden
- Natuurrampen met immobilisatie van het voertuig tot gevolg (voor zover de bijstand op een normale en veilige manier kan verleend worden)

Bijstand in België

- Tussenkost van een wegwachter gemiddeld binnen een uur met het oog op een tijdelijke- of definitieve herstelling ter plaatse. Poging om wagen terug mobiel te maken.
- Sleepdienst: De bestuurder mag aangeven naar welke erkende hersteller van Arval het voertuig mag gesleept worden (in de buurt van thuis-, werk- of incident adres). Als de herstelling wordt geraamd op meer dan 2u zal Arval Assistance een vervangwagen bezorgen (cat A : Corsa of B : Astra).
- Vervangwagen voor maximum vijf dagen. Na vijf dagen vallen we terug op de contractvoorwaarden die de klant heeft met Arval. Indien vervangwagen in het contract wordt deze automatisch verlengd. Zo niet moet de bestuurder deze na 5 dagen inleveren of heeft Arval toestemming nodig van de klant voor verlenging.
- Deze vervangwagen kan achtergelaten worden bij de hersteller. Arval doet het nodige dat de vervangwagen door Arval Assistance wordt opgehaald.
- De vervangwagen moet ingeleverd worden in de staat waarin hij ontvangen werd en met hetzelfde brandstofpeil.
- Vervangwagen is gedekt voor de volgende verzekeringen:
 - burgerlijke aansprakelijkheid
 - materiële schade
 - diefstal
 - glasbreuk
 - rechtsbijstand
 - bestuurdersverzekering
 - Assistance.
- Arval Assistance is zo georganiseerd met zijn partners dat de bestuurder nooit de verschillende diensten vooraf zal moeten betalen.

Bijstand in buitenland

Dekking : Albanië, Andorra, Bulgarije, Bosnië-Herzegovina, Corsica, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (vasteland), Griekenland (continentaal deel), Groot-Brittannië, Groothertogdom Luxemburg, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Macedonië, Malta, Marokko, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (continentaal deel), Roemenië, San Marino, Servië-Montenegro, Slovenië, Slowakije, Spanje

(uitgezonderd de Canarische Eilanden), Tsjechië, Tunesië, Turkije (Europa en Azië), Vaticaanstad, Zweden, Zwitserland.

Als de wagen in Turkije of Marokko in panne valt dan is het door de lokale wetgeving onmogelijk om de wagen zonder de bestuurder te laten repatriëren naar België. Bij aankomst met de wagen in deze landen is de bestuurder gebonden aan de wagen. Dit zorgt ervoor dat Arval bij ambassade van het land in België een vrijgave moet vragen. Dit zorgt voor stevige vertragingen van de repatriëring van het voertuig.

- Tussenkost van een wegenwachter gemiddeld binnen een uur met het oog op een tijdelijke- of definitieve herstelling ter plaatse. Poging om wagen terug mobiel te maken.
- Sleping van het voertuig naar een erkende hersteller van Arval (meestal officiële dealernet) in geval van immobilisatie van het voertuig en als een herstelling ter plaatse niet mogelijk is.
- Een vervangwagen categorie B (type Astra) voor maximum vijf dagen in geval dat voertuig niet ter plaatse maar ook niet meteen bij hersteller kan hersteld worden. Als geen categorie B beschikbaar zal een categorie A ter beschikking worden gesteld.

Na vijf dagen vallen we terug op de contractvoorwaarden die de klant heeft met Arval. Indien vervangwagen in het contract wordt deze automatisch verlengd. Zo niet moet de bestuurder deze na 5 dagen inleveren of heeft Arval toestemming nodig van werkgever voor verlenging. Indien bestuurder een categorie upgrade van het vervangvervoer wenst dat mag gebeuren mits toelating van de klant. De extra kosten zullen aan de klant aangerekend worden.

- In geval van vervangwagen:
 - o De bestuurder wordt door de pechverhelper of via taxi overgebracht naar een dépôt waar de vervangwagen ter beschikking wordt gesteld.
 - o In buitenland is het binnenbrengen in depot vvw en van daar mobiliteit naar hersteller.
 - o Nood aan een hogere categorie vervangwagen: contact opnemen met Arval om te kijken of een hogere categorie in contract is opgenomen. Als niet moet Arval de toelating van de klant krijgen om de extra kosten aanrekenen. Zo kan Arval eventueel een wissel regelen.
 - o De vervangwagen moet ingeleverd worden in de staat waarin hij ontvangen werd en met hetzelfde brandstofpeil.
 - o Vervangwagen is gedekt voor de volgende verzekeringen:
 - burgerlijke aansprakelijkheid
 - materiële schade (buitenland: volgens voorwaarden van het buitenlandse verhuuragentschap)
 - diefstal
 - glasbreuk
 - rechtsbijstand
 - bestuurdersverzekering
 - Assistance.

Herstelling ter plaatste:

Arval Assistance zal de herstelling opvolgen met de garage of de banden- of ruitenspecialist om Arval alle informatie te bezorgen over de schade, de bestekken en de duur van de herstellingen. Arval Assistance geeft de hersteller de toestemming om een diagnose te stellen. Nadien neemt Arval Assistance contact op met Arval voor de verdere afhandeling van de herstelling.

Repatriëring :

Bedoeling blijft zo veel mogelijk kleine schades ter plaatse te laten herstellen

Als de door de garage meegedeelde geschatte duur van de herstellingen meer dan vijf kalenderdagen bedraagt (tenzij uitdrukkelijk verzoek van de bestuurder om de herstelling ter plaatse te laten uitvoeren omdat dit kan gebeuren tijdens zijn verblijf), als de kostprijs van de herstelling te hoog is of als Arval niet akkoord gaat met de herstelling omdat de door de garage gemaakte kostenraming niet in overeenstemming is met de marktprijs (Arval zal de bewijsstukken op eenvoudig verzoek van de Arval Assistance bezorgen), wordt de repatriëring van het voertuig naar een garage in België georganiseerd.

Als de effectieve herstelling meer tijd in beslag neemt dan de initieel geraamde duur van de herstellingen en de bestuurder niet meer ter plaatse is op het einde van de herstellingen, zal Arval Assistance de repatriëring van het voertuig organiseren en ten laste nemen.

Als het voertuig in het buitenland wordt hersteld en de begunstigde nog steeds op bestemming is en met een vervangwagen rijdt, moet de bestuurder zijn herstelde voertuig ophalen en de vervangwagen terugbrengen naar het door Arval Assistance bepaalde verhuurkantoor.

Voertuig defect op weg naar bestemming

Als het voertuig nog dezelfde dag kan worden hersteld, wachten de bestuurder en de passagiers totdat de herstelling klaar is.

Wanneer het voertuig niet dezelfde dag kan worden hersteld:

- Als de bestuurder wil wachten totdat de herstelling klaar is, reserveert Arval Assistance een hotel voor de bestuurder en de passagiers per nacht per persoon voor maximaal vijf nachten. Het ontbijt is inbegrepen.
- Als de bestuurder kiest voor repatriëring, organiseert Arval Assistance de repatriëring van de bestuurder, de passagiers en de bagage naar België. De repatriëring gebeurt per trein wanneer de afstand minder dan 1.000 kilometer bedraagt en per vliegtuig of per trein wanneer de afstand meer dan 1.000 kilometer bedraagt. De repatriëring kan gebeuren met de taxi als de kostprijs lager is dan deze voor de trein of het vliegtuig. De bestuurder kan ook steeds kiezen voor een vervangwagen categorie B (Type Opel Astra) die hem ter beschikking wordt gesteld voor de tijd die nodig is om naar België terug te keren.
- Als de bestuurder ervoor kiest om de reis voort te zetten, kan Arval Assistance het vervoer van de bestuurder, de passagiers en de bagage naar de bestemming organiseren. Het vervoer gebeurt per trein wanneer de afstand minder dan 1.000 kilometer bedraagt en per vliegtuig of per trein wanneer de afstand meer dan 1.000 kilometer bedraagt. Als de repatriëring van begunstigten per vliegtuig wordt georganiseerd, is de repatriëring van bagage per vliegtuig beperkt tot één bagage per persoon en binnen de beperkingen die worden opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen.
- Het vervoer kan gebeuren met de taxi als de kostprijs lager is dan deze voor de trein of het vliegtuig. Bij aankomst van de bestuurder op de bestemming wordt een vervangwagen beschikbaar gesteld. De bestuurder kan ook steeds kiezen voor een vervangwagen categorie A of B (C voor VIP) om zijn reis voort te zetten; deze wordt hem dan ter beschikking gesteld totdat hij terug is in België of totdat de herstellingen ter plaatse klaar zijn. In dit laatste geval zal de bestuurder zijn vervangwagen gebruiken om zijn herstelde voertuig op te halen of biedt de Arval Assistance voor een enkele begunstigde een treinticket eerste klasse of een vliegtuigticket economy class (als de afstand meer dan 1.000 kilometer bedraagt) aan om het herstelde voertuig op te halen.

Voertuig defect op bestemming van de bestuurder

Als het voertuig nog dezelfde dag kan worden hersteld, wachten de bestuurder en de passagiers totdat de herstelling klaar is.

Voertuig defect op de terugweg naar België of als de bestuurder weet dat hij zijn accommodatie moet verlaten voor het einde van de herstelling.

Als het voertuig geïmmobiliseerd raakt op de terugweg naar België of als de herstelling van een defect voertuig niet kan worden voltooid voordat de bestuurder zijn accommodatie moet verlaten, neemt Arval Assistance automatisch de repatriëring van de bestuurder, de passagiers, de bagage en het voertuig op zich. In dat geval geeft Arval Assistance de voorkeur aan het gebruik van een vervangwagen (< 1000 km). De repatriëring kan evenwel ook gebeuren met de trein wanneer de afstand minder dan 1.000 kilometer bedraagt en met het vliegtuig of met de trein wanneer de afstand meer dan 1.000 kilometer bedraagt. De repatriëring kan gebeuren met een taxi als de kostprijs lager is dan deze voor de trein of het vliegtuig. Als de repatriëring van begunstigten per vliegtuig wordt georganiseerd, is de repatriëring van bagage per vliegtuig beperkt tot één bagage per persoon en binnen de beperkingen die worden opgelegd door de luchtvaartmaatschappijen.

Vervoer van de begunstigten naar en tussen de verschillende servicepunten en verblijf

Arval Assistance organiseert en neemt, telkens als dat nodig is, het vervoer op zich van de bestuurder, de passagiers en de bagage tussen de plaats waar deze zich bevinden (plaats van de interventie, hotel, luchthaven, garage ...) en de plaats van de volgende dienstverlening (luchthaven, station, hotel, verhuurkantoor van de vervangwagen ...).

Als de bestuurder moet wachten tot de volgende dag voor de uitvoering van de volgende dienst of om zijn vervangwagen te ontvangen, zal Arval Assistance een hotelovernachting boeken voor de bestuurder en de passagiers. Het ontbijt is inbegrepen. Er wordt ook een hotel gereserveerd als de interventie 's nachts (tussen 22u00 en 6u00) plaatsvindt en het voertuig niet door de pechverhelpers kan worden hersteld op de plaats van de immobilisatie.

Aanbieden van een vervangwagen

Een vervangwagen van categorie B (type Astra) of van categorie A (type Corsa) als categorie B niet beschikbaar is, wordt door Arval Assistance aangeboden voor de duur van de herstellingen als de bestuurder ter plaatse wacht tot de herstellingen klaar zijn of tot zijn terugkeer naar België.

De begunstigde moet de vervangwagen inleveren in de staat waarin hij hem heeft ontvangen en met hetzelfde brandstofpeil. Zo niet, worden de kosten aan Arval gefactureerd.

Vervangwagens worden besteld met een onbeperkt aantal kilometers.

Na elke repatriëring van de bestuurder en de passagiers wordt in België een vervangwagen geleverd op de door de bestuurder gekozen plaats (woonplaats, kantoor ...).

Als de bestuurder met de vervangwagen terugkeert naar België, moet de bestuurder deze achterlaten bij het filiaal van de verhuurmaatschappij in België. Dit filiaal door Arval Assistance aangeduid, zal het vervoer van de vervangwagen naar het kantoor in het buitenland waar de wagen werd gehuurd, organiseren en de totale kosten ten laste nemen. Het inruilen van de buitenlandse vervangwagen tegen een Belgische vervangwagen gebeurt onmiddellijk bij aankomst van de bestuurder in België en in een verhuuragentschap door Arval Assistance aangeduid (in samenspraak met de bestuurder).

De vrijstelling bij materiële schade voor vervangwagens bedraagt het bedrag welke Arval heeft overeengekomen met Arval Assistance van de vervangwagen met een maximum van 2,5% van de waarde van de wagen. Als een vervangwagen aan een bestuurder wordt gegeven, zijn het voertuig, de bestuurder en de passagiers gedekt door alle nodige verzekeringen, namelijk:

- burgerlijke aansprakelijkheid
- materiële schade (volgens de voorwaarden van de buitenlandse verhuur agentschap)
- diefstal
- glasbreuk
- rechtsbijstand
- bestuurdersverzekering.

De kostprijs van al deze verzekeringen wordt gedragen door de aanbieder van de vervangwagen. Zo niet, zal Arval Assistance deze ten laste nemen. Alle extra verzekeringen die rechtstreeks aan de bestuurder worden verkocht, zijn ten laste van de bestuurder (extra banden verzekering, tweede bestuurder, ...).

Bij de toewijzing van een vervangwagen zal Arval Assistance alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat aan de bestuurders geen borg (kredietkaart, geld ...) wordt gevraagd als onderpand. Arval Assistance moet de voorkeur geven aan aanbieders van vervangwagens die geen borg vragen en in voorkomend geval moet hij al het mogelijke doen om zich in de plaats van de bestuurder garant te stellen.

Vervangchauffeur :

In geval van nood AA wijst een vervangchauffeur aan voor de repatriëring van het voertuig en de passagiers als:

- de bestuurder noch een van de passagiers in staat is om te rijden (gewond, ziek enz.)
- de bestuurder dringend naar België moest terugkeren (overlijden of ongeval in de familie, inbraak thuis, ramp thuis, professionele redenen enz.).
- Een door Arval gekozen derde partij wordt gemachtigd om de repatriëring uit te voeren. Arval Assistance draagt de volgende kosten:
- maximaal EUR 250 per dag, alles inbegrepen en dit voor een traject van minimaal 500 kilometer per dag.
- terugkeer van de vervangchauffeur per trein (tweede klas).

Communicatie met de bestuurder:

Bij de eerste oproep van de bestuurder om een interventie van Arval Assistance te vragen, geeft Arval Assistance een raming van de aankomsttijd van de pechverhelpers.

Wanneer de opdracht toegewezen is aan een pechverhelpers, neemt Arval Assistance contact op met de bestuurder om hem een geschat uur van aankomst op de plaats van de immobilisatie door te geven.

Telkens Arval Assistance in kennis wordt gesteld van een vertraging van de interventie ten opzichte van de doorgegeven termijn, neemt hij contact op met de bestuurder om hem te verwittigen en geeft hij hem een nieuw geschat aankomstuur op de plaats van de immobilisatie.

Voertuig wordt ter plaatse hersteld :

Als de herstelling van het voertuig langer duurt dan een dag, belt Arval Assistance de bestuurder eenmaal per dag om hem een stand van zaken te geven over de voortgang van de herstelling.

Diensten en vervoer :

Om de twee uur geeft Arval Assistance feedback aan de begunstigde over de vordering van de reservaties van de verschillende diensten en vervoermiddelen (taxi, vliegtuig, trein, hotel ...), tenzij anders overeengekomen met de klant.

Overige diensten :

Arval Assistance voert op verzoek de volgende diensten uit:

- Het verzenden van reserveonderdelen naar het buitenland. Deze dienst dekt alleen de kosten voor het verzenden van reserveonderdelen (uitgezonderd motor) naar het buitenland wanneer deze niet beschikbaar zijn in de garage
- Opslag van het voertuig: in alle gevallen zal Arval Assistance zorgen voor de opslag voordat de volgende dienst wordt uitgevoerd en deze vergoeden.

Voorschieten kosten

Arval Assistance en zijn partners zullen ervoor zorgen dat de bestuurder de betaling van de verschillende gedekte diensten niet moet voorschieten. Indien de bestuurder de kosten toch wil voorschieten, en deze gedekt zijn door de Assistance voorwaarden, zal Arval Assistance binnen maximaal acht werkdagen terugbetalen (incl. Btw) na voorlegging van de originele bewijsstukken. Eten en drinken wordt nooit terugbetaald.

Uitsluiting voor bijstand

(Niet exhaustieve : dit zijn de belangrijkste/noemenswaardige) Lijst:

- Schade die het gevolg is van het gebruik van verdovende middelen (tenzij op medisch voorschrift) of alcoholmisbruik.
- Er werd op het ogenblik van de gebeurtenissen geen aanvraag tot interventie ingediend of toegestaan, tenzij de begunstigde kan bewijzen dat hij door overmacht of de tussenkomst van de ordediensten of de hulpdiensten niet in staat was om contact op te nemen met Arval Assistance en dat hij dit zo snel mogelijk heeft gedaan.
- De begunstigde heeft de instructies van Arval Assistance niet nageleefd.
- De bestuurder is al bij de garage of bij een Arval partner.
- Schade die het gevolg is van criminele of suïcidale pogingen van de begunstigde of een van de passagiers.
- De beoefening van gevaarlijke sporten (rally's, autowedstrijden, snelheidsproeven enz.).
- Elke mobiliteitsoplossing dat niet door Arval Assistance is besteld of toegestaan.
- Schade die het gevolg is van opzettelijk door de begunstigde veroorzaakte gebeurtenissen of van een opzettelijke niet-naleving van de wet- en regelgeving van de bezochte landen.
- Ongevallen die niet leiden tot immobilisatie van het voertuig
- Medisch vervoer en medische bijstand.

Self-inflicted

Bij nalatigheid, vergetelheid, zoals voorbeelden hieronder

- achtergelaten sleutels in wagen
- verkeerd tanken
- bijvullen AD Blue, als wagen mobiel is zal bestuurder zelf zorgen voor de bijvullen.

- sleutel verloren
- batterij EV leeg
- benzine/diesel tank leeg.
- ...

Worden alle kosten van de interventie doorgerekend aan de werkgever in geval dat er een herstelling of tussenkomst moet plaatsvinden.

Arval Assistance is een dienst die wordt aangeboden in het kader van een lange-termijn operationele leasing van voertuigen, zonder aankoopoptie , aangeboden door de verhuurder Arval Belgium NV, Ikaroslaan 99, 1930 Zaventem, RPR Brussel btw BE 0436.781.102, www.arval.be, drivercare.be@arval.be

Dit document vormt geen aanbod en is niet bindend of contractueel. Een Huurovereenkomst wordt slechts gesloten na aanvaarding van uw dossier door de verhuurder Arval Belgium nv, en zal steeds onderworpen zijn aan de algemene voorwaarden voor de operationele verhuring van voertuigen op lange termijn.

De voorwaarden met betrekking tot de Arval Assistance dienst kunnen wijzigen. Derhalve kunnen de in dit document vermelde gegevens te allen tijde worden gewijzigd en niet langer van toepassing zijn. Arval Belgium SA/NV wijt geen enkele verantwoordelijkheid in geval van onjuiste informatie, informatie die ontbreekt of verouderde informatie die in dit document wordt vermeld. Wij nodigen u uit om contact op te nemen met onze diensten als u nog vragen heeft over deze dienst