



RoadGuard

Algemene voorwaarden pechhulp - versie 13 juli 2023

Hier vind je de algemene voorwaarden voor RoadGuard pechhulp van Centraal Beheer.

Heel simpel, zodat iedereen het begrijpt!

Inleiding

Centraal Beheer biedt onder de naam RoadGuard pechhulpdiensten aan. Hiermee kun je zonder abonnement hulp krijgen met pech onderweg door monteurs uit ons netwerk. Via de app kom je direct in contact met een professionele monteur die bij jou in de buurt is. Met een paar klikken is hulp onderweg. RoadGuard is bedoeld voor gebruikers van motorrijtuigen en aanhangwagens tot 3.500 kg mét een Nederlands kenteken.

1. Wat bedoelen we met ...?

- 1.1. **App:** De mobiele applicatie van RoadGuard.
- 1.2. **Auto:** Het motorrijtuig en de aanhangwagen tot 3.500 kg mét een Nederlands kenteken, waarvoor Je een dienst kunt aanvragen. Zoals een auto, motor, brommer, scooter, busje of caravan.
- 1.3. **Dienst:** De pechhulp die kan worden aangevraagd voor een Auto.
- 1.4. **Je/Jij/Jou(w):** De natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Diensten van RoadGuard, in privé als consument, handelend als ondernemer óf namens Onze Zakelijke klant.
- 1.5. **Zakelijke klant:** Het bedrijf waarmee Wij afspraken hebben gemaakt voor het zakelijk gebruik van RoadGuard en namens wie Jij gebruik maakt van de Diensten van RoadGuard.
- 1.6. **Monteur:** De pechhulpverlener die Wij inschakelen om op locatie Diensten te verrichten.
- 1.7. **Overeenkomst:** De contractuele relatie die tussen Jou en Ons ontstaat voor de uitvoering van een Dienst. Maak Je namens een Zakelijke klant gebruik van Onze Diensten, dan ontstaat er voor de uitvoering van een Dienst een contractuele relatie tussen de Zakelijke klant en Ons.
- 1.8. **Wij/Ons/Onze:** Centraal Beheer. Centraal Beheer is een handelsnaam van Achmea Services N.V., gevestigd aan de Handelsweg 2 in Zeist en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 34136016. Het bezoekadres van Centraal Beheer is Laan van Malkenschoten 20 in Apeldoorn.

2. Voor wie gelden deze voorwaarden?

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor elk aanbod dat Wij doen, alle Diensten en elke Overeenkomst die ontstaat.
- 2.2. Wij mogen deze voorwaarden altijd eenzijdig aanpassen. De aangepaste voorwaarden gelden voor de Overeenkomsten die na deze aanpassing ontstaan zijn (ook wel: versiedatum).

3. Hoe werkt RoadGuard?

- 3.1. Via de App, Onze website of telefonisch kunnen Diensten van RoadGuard worden aangevraagd. Doe Je dit, dan ontstaat er een Overeenkomst. Waarop deze voorwaarden gelden.

-
- 3.2. Na ontvangst van Jouw aanvraag, gaan Wij direct op zoek naar een Monteur bij Jou in de buurt. De Monteur zal zo snel als mogelijk naar de door Jou opgegeven locatie toekomen. En de aangevraagde Dienst uitvoeren. Behalve in een situatie zoals genoemd in artikel 4.
 - 3.3. Als de Dienst is uitgevoerd, betaal Je hiervoor via iDEAL. Dit kan in de App of met de betaallink die via e-mail wordt toegestuurd. Maak Je namens een Zakelijke klant gebruik van een Dienst, dan hoef Jij niet te betalen. In dat geval wordt de factuur naar de Zakelijke klant gestuurd.

4. Wanneer kan je geen gebruik maken van de Diensten?

- 4.1. In sommige situaties kan Je geen gebruik maken van de Diensten. Of zijn Wij gerechtigd de Dienst niet (verder) uit te voeren. Daarvan is in ieder geval in de volgende situaties sprake:
 - De Auto wordt gebruikt zonder toestemming van de eigenaar, zoals bij diefstal.
 - De Auto is betrokken bij een ongeval.
 - De Auto is zwaarder dan 3.500 kg.
 - De Auto heeft geen Nederlands kenteken.
 - De Dienst wordt aangevraagd voor een brom- of snorfiets (brommer of scooter) én moet buiten Nederland worden uitgevoerd.
 - De locatie waar de Dienst moet worden uitgevoerd is onbegaanbaar, onbereikbaar, op Terschelling of Vlieland.
 - De locatie waar de Dienst moet worden uitgevoerd is in een land waar RoadGuard geen diensten levert: Azoren en Madeira (Portugal), het noordelijke deel van Cyprus dat niet door de regering van de Republiek Cyprus wordt bestuurd, de Canarische Eilanden en de Balearen (Spanje) en het Aziatische deel van Turkije.
 - De Monteur vindt de locatie of situatie niet veilig, bijvoorbeeld als er bedreigingen worden geuit.
- 4.2. Komt een situatie voor zoals genoemd in vorige bepaling (4.1), dan hoeven wij de Dienst niet (verder) uit te voeren. Is de uitvoering van de Dienst al begonnen, dan mogen Wij en de Monteur met de uitvoering stoppen.
- 4.3. Komt een in dit artikel genoemde situatie voor, dan mogen Wij de door Ons gemaakte kosten bij Jou in rekening brengen. En bestaat er voor Jou dan wel de Zakelijke klant geen recht op een vergoeding.

5. Prijzen en betaling

- 5.1. Voor het gebruik van de App brengen wij geen kosten in rekening.
- 5.2. De prijzen van de Diensten staan op de website www.roadguard.nl en in de App. De prijzen kunnen veranderen. Passen Wij eenzijdig de prijzen aan, dan gelden de nieuwe prijzen vanaf dat moment. Over de geldende prijzen zijn Wij altijd transparant vóór aanvraag van een Dienst. Wij doen ons best om prijsaanpassingen op tijd te melden aan Gebruikers van de App.
- 5.3. De prijzen die we laten zien zijn inclusief btw. Maak Je namens een Zakelijke klant gebruik van de App, dan zijn de prijzen die we laten zien exclusief btw. Behalve als We anders vermelden.
- 5.4. De prijzen die we laten zien zijn exclusief mogelijke extra kosten. Deze kosten brengen wij extra in rekening. Denk hierbij aan veer-, tol- of materiaalkosten.
- 5.5. Je betaalt voor de Diensten via iDEAL, direct in de App. Of na ontvangst van het betaalverzoek via de e-mail, binnen de op de factuur vermeldde termijn. Behalve als Je namens een Zakelijke klant gebruik maakt van een Dienst. Dan sturen Wij een factuur naar de Zakelijke klant.

6. Wanneer zijn wij aansprakelijk?

- 6.1. Wij spannen ons in om de Diensten zo goed mogelijk uit te (laten) voeren. Natuurlijk kan er iets misgaan. Is er schade aan de Auto door uitvoering van een Dienst? Dan kijken Wij hoe deze schade is ontstaan en of Wij hiervoor verantwoordelijk zijn.
- 6.2. Wij zijn aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Wij tekort zijn geschoten in de uitvoering van een Dienst. Maar alleen als de tekortkoming én de schade aan Ons kan worden toegerekend.
- 6.3. Als Wij aansprakelijk zijn, vergoeden Wij de schade tot een maximumbedrag van één (1) keer het factuurbedrag van de laatst uitgevoerde Dienst. Deze beperking geldt niet als Je als consument gebruik maakt van een Dienst én er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 6.4. Ben Je niet tevreden over de uitvoering van een Dienst of heb Je schade? Geef dit dan zo snel als mogelijk aan Ons door. Anders loop Je het risico Jow rechten te verliezen.

7. Heb je een bedenktijd (ontbindingsrecht/herroepingsrecht)?

- 7.1. De Diensten voeren Wij specifiek op Jow verzoek uit. Deze Diensten gaan over dringende herstellingen of onderhoud, zoals het vervangen van een lege accu of het repareren een lekke band. Hiervoor geldt de wettelijke bedenktijd van consumenten niet. Dit betekent dat Je een Dienst niet kosteloos kunt annuleren.
- 7.2. Wil Je de Dienst toch annuleren? Dan betaal Je een bedrag van EUR 190,-. Omdat Wij vanaf het moment dat Je een Dienst aanvraagt werkzaamheden uitvoeren en daardoor kosten maken. Deze kostenvergoeding geldt ook als:
 - de Monteur al op locatie is.
 - de Dienst niet (helemaal) kan worden uitgevoerd.
 - Je geen transport wenst.

8. Hoe gaan wij om met jow persoonsgegevens?

- 8.1. Wij gebruiken jow persoonsgegevens volgens het [privacy statement](#) van Centraal Beheer. Wij houden ons in ieder geval aan de wet. En verkopen jow gegevens niet. Voor meer informatie verwijzen we naar het statement.

9. Heb je een klacht?

- 9.1. Ben Je niet tevreden over de uitvoering van een Dienst? Neem dan contact met Ons op. En stuur je klacht naar roadguard@centraalbeheer.nl. Je ontvangt binnen 1 (één) werkdag een bevestiging. En binnen 10 (tien) werkdagen een inhoudelijke reactie.
- 9.2. Ben Je niet tevreden met de afhandeling van Jow klacht? Dan kunnen Wij een herbeoordeling uitvoeren.
- 9.3. Ben Je na de herbeoordeling nog steeds niet tevreden? Dan kan Je Jow klacht ter beoordeling voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter. Of Je kunt kiezen voor zogenoemde alternatieve geschilbeslechting via het Europese [ODR-platform](#). Let op: Wij zijn niet verplicht om aan alternatieve geschilbeslechting mee te werken. Hierover informeren We Je bij de afhandeling van de klacht.

10. Slotopmerkingen

- 10.1. Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 10.2. De bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland is uitsluitend bevoegd om van geschillen kennis te nemen, tenzij Je als consument gebruik maakt van de Diensten.
- 10.3. Is een bepaling of een deel daarvan in deze voorwaarden in strijd met de wet? Of om een andere reden niet geldig? Dan blijven de overige (gedeeltes van de) bepalingen gelden.