



# LEXUS EURO ASSISTANCE 24

Met Lexus Euro Assistance 24 rijdt u zo weer voort!



De prestaties van Lexus Euro Assistance 24 worden toevertrouwd aan Touring, de bijstandspartner van Lexus Belgium.



# CONTACT OPNEMEN MET DE DIENST VOOR PECHVERHELPING

U kunt de klok rond op ons rekenen.

Telefonisch:

vanuit België: **0800 999 66**

vanuit het Groothertogdom Luxemburg of het buitenland: **+32 2 386 72 31**

U kunt ook de QR-code scannen met uw smartphone om online hulp te vragen en de wegenwachter rechtstreeks te volgen.



## INHOUDSOPGAVE

Gedekte landen	3
Gedekte incidenten	3
Betrokken personen	4
Prestaties	4
Basisprestaties	4
Reparatie ter plaatse	4
Slepen	4
Vervangwagen	5
Adviesdienst	5
Bijkomende prestaties in het buitenland	5
De reis voortzetten	6
Verblijf in een hotel	6
Levering van wisselstukken	6
Repatriëring van het voertuig	6
Diefstal van het voertuig	7
Bijzondere voorwaarden	7
Duur en verlenging van de dekking	7
Duur van de dekking	7
Verlenging van de dekking	7
Interventie van F.A.S.T. en SIABIS+ in België	7
Uitsluitingen en beperkingen	8

## GEDEKTE LANDEN

Lexus Euro Assistance 24 biedt u dekking in de volgende landen: Andorra, België, Bosnië-Herzegovina\*, Bulgarije\*, Ceuta, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk en Corsica, Gibraltar, Griekenland, Groothertogdom Luxemburg, Hongarije, Ierland, IJsland\*, Italië en Vaticaanstad, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Macedonië\*, Malta, Monaco, Montenegro\*, Nederland, Noorwegen, Oekraïne, Oostenrijk, Polen, Portugal, Republiek San Marino, Roemenië\*, Servië, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Turkije\* (Europees deel), Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland, alsook de binnen Europa gelegen gebieden van deze landen.

De buiten Europa gelegen gebieden van de genoemde landen worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Lexus Euro Assistance 24 biedt u geen dekking in landen in staat van oorlog, burgeroorlog, politieke instabiliteit, nationale bewegingen, opstanden, landen die het toneel zijn van terroristische daden, represailles, beperkingen van het vrij verkeer van personen en goederen, stakingen, explosies, natuurrampen, stormen (hagelbuien, felle regenbuien enzovoort), kernsplijting en andere gevallen van overmacht.

## GEDEKTE INCIDENTEN

Lexus Euro Assistance 24 biedt dekking voor geïmmobiliseerde voertuigen. Dit betekent dat er niet met het voertuig kan worden gereden in de gedekte landen om een van de volgende redenen:

- **Pech:** elk defect of gebrekkig functioneren van het voertuig, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het feit geen brandstof meer te hebben, verkeerd tanken, defecte accu, lekke banden, verlies van sleutels of het feit opgesloten te zijn in het voertuig;
- **Verkeersongeval:** eender welk type verkeersongeval met inbegrip van, maar niet beperkt tot, aanrijdingen, over de kop gaan, vallen enzovoort;
- **Diefstal:** diefstal of poging tot diefstal van het voertuig, wanneer de feiten zich voordoen in een van de gedekte landen.

Een voertuig dat niet kan worden gebruikt om redenen van onderhoud of reparatie, wordt niet beschouwd als een geïmmobiliseerd voertuig.

\* In deze landen kan de kwaliteit van de dienstverlening variëren in functie van de plaatselijke omstandigheden en de voor deze landen specifieke gebeurtenissen.

## BETROKKEN PERSONEN

---

Naargelang de aard van het incident geniet(en) de gebruiker en/of de passagiers de nader omschreven prestaties.

De gebruiker is de geregistreerde eigenaar van het voertuig; de hoofdgebruiker van het voertuig in geval van leasing; of eender welke andere persoon die het voertuig bestuurt met de toestemming van de geregistreerde eigenaar.

Een passagier is om het even welke persoon die in het voertuig wordt vervoerd op het ogenblik waarop de pech zich voordoet, binnen de grenzen van de maximale zitcapaciteit zoals toegestaan door de constructeur, met uitzondering van lifters of passagiers die betalen, op het ogenblik van de pech of het verkeersongeval.

## PRESTATIES

---

### BASISPRESTATIES

#### Reparatie ter plaatse

Touring stuurt zo snel mogelijk een wegwachter of een takelwagen naar de plaats van de pech of het verkeersongeval en vraagt aan de wegwachter of de takelwagen om te proberen het voertuig ter plaatse te repareren.

#### Slepen

Als het voertuig niet ter plaatse kan worden hersteld zal Touring een sleping van het voertuig organiseren naar een erkende Lexus-hersteller. Indien de pech zich voordoet in België of het Groothertogdom Luxemburg, zal Touring het voertuig slepen tot bij de erkende Lexus-hersteller naar keuze. Indien de pech zich in het buitenland voordoet, organiseert Touring het slepen van het voertuig tot bij de meest nabije erkende Lexus-hersteller in het land waar de panne zich voordoet. Touring organiseert ook het vervoer van de gebruiker en de passagiers tot op de plaats waar het voertuig zal worden gerepareerd.

Als een aanhangwagen of caravan is vastgekoppeld aan het voertuig dat het voorwerp is van het incident, worden die eveneens gesleept. Specifieke incidenten waarvan de aanhangwagen of de caravan het voorwerp is, vallen echter niet onder de dekking van Lexus Euro Assistance 24.

Als het voertuig 's nachts moet worden bewaard op een veilige plaats buiten het netwerk van erkende herstellende in afwachting van het slepen naar de meest nabije erkende Lexus-hersteller op de volgende werkdag, organiseert Touring het stalen van het voertuig en zijn de kosten en bijbehorende uitgaven ten laste van Touring. Het blijft echter de verantwoordelijkheid van de klant om binnen een redelijke termijn een erkende Lexus-hersteller te kiezen in geval van pech in België of het Groothertogdom Luxemburg.

#### Vervangwagen

Indien de herstelling na pech of een verkeersongeval langer duurt dan één volledige dag, organiseert Touring een vervangwagen voor de gebruiker en de passagiers, voor een periode die de duur van de herstelling niet overschrijdt en met een maximum van 5 werkdagen, binnen de grenzen van de lokale beschikbaarheid en de geldende reglementering en onder voorbehoud van de huurvoorwaarden die de maatschappijen opleggen wat betreft de leeftijd en het rijbewijs van de bestuurder. Alle kosten in verband met het gebruik van een tijdelijke vervangwagen (met inbegrip van maar niet beperkt tot brandstof, tolkosten, boetes, franchises voor persoonlijke schade, persoonlijke aansprakelijkheid bij ongeval enzovoort) zijn ten laste van de gebruiker. De vervangwagen moet worden teruggebracht naar het oorspronkelijke verhuurkantoor. Touring organiseert het vervoer van de gebruiker en de passagiers naar het verhuurkantoor bij ophalen en terugbrengen van de vervangwagen.

De gebruiker moet zijn kredietkaartgegevens verstrekken aan het verhuurkantoor alvorens bezit te nemen van de vervangwagen. Hij moet van het verhuurkantoor een duidelijke mededeling krijgen waarin staat dat er geen kosten in rekening worden gebracht, tenzij hij de vervangwagen terugbrengt zonder te hebben volgetankt of voor uitzonderlijke kosten zoals hierboven gedefinieerd.

#### Adviesdienst

In geval van een technisch probleem (diefstal van het voertuig, verlies van kredietkaarten, ziekte enz.) staat Touring tot uw beschikking om u advies te verstrekken en mogelijke oplossingen aan te reiken.

## BIJKOMENDE PRESTATIES IN HET BUITENLAND

Boven op de basisprestaties biedt Touring bij pech of een verkeersongeval in het buitenland, als het voertuig wordt gesleept en niet dezelfde dag kan worden gerepareerd, naar keuze van de gebruiker aan om ofwel de reis voort te zetten ofwel te zorgen voor logies voor de duur van de reparatie.

## De reis voortzetten

Touring organiseert het vervoer van de gebruiker en de passagiers naar ofwel de oorspronkelijke bestemming van de reis ofwel zijn woonplaats, op voorwaarde dat de oorspronkelijke bestemming of woonplaats in een van de gedekte landen is gelegen.

Het herstelde voertuig ophalen: Indien de gebruiker beslist om terug te keren naar België of het Groothertogdom Luxemburg voordat het voertuig door een erkende Lexus-hersteller in het buitenland werd gerepareerd, organiseert Touring het vervoer van de gebruiker of de door de gebruiker aangewezen persoon van de woonplaats of eindbestemming van de gebruiker naar de plaats waar het voertuig werd hersteld. Touring betaalt de reiskosten voor één persoon.

## Verblijf in een hotel

Als de omstandigheden dit redelijkerwijs vereisen, organiseert Touring voor de gebruiker en de passagiers het verblijf in een hotel voor de duur van de reparatie, met een maximum van 4 nachten, inclusief een continentaal ontbijt. Andere uitgaven (minibar, kuren enz.) zijn niet inbegrepen. Touring organiseert ook het vervoer van de gebruiker en de passagiers naar het hotel.

## Levering van wisselstukken

Indien het voertuig niet kan worden hersteld wegens de plaatselijke onbeschikbaarheid van essentiële wisselstukken, organiseert Touring, met de toestemming van de gebruiker, de bestelling van deze wisselstukken en de levering ervan op de plaats waar het voertuig moet worden hersteld. De kosten van deze wisselstukken zijn ten laste van de gebruiker, tenzij ze worden gedekt door de Lexus-garantie die van toepassing is op het voertuig.

## Repatriëring van het voertuig

Touring organiseert in de volgende gevallen de repatriëring van het voertuig naar de erkende Lexus-hersteller die door de gebruiker is aangegeven:

- Het wordt onmogelijk geacht om het voertuig binnen 5 dagen na het incident te repareren of;
- In geval van diefstal en indien het voertuig wordt teruggevonden binnen een termijn van 30 dagen volgend op de aangifte bij de politie.

Als de restwaarde van het voertuig lager is dan de repatriëringskosten, kan Touring beslissen het voertuig niet te repatriëren of dit te doen op kosten van de gebruiker, in samenspraak met de gebruiker.

## Diefstal van het voertuig

In geval van diefstal van het voertuig organiseert Touring het vervoer van de gebruiker en de passagiers naar zijn woonplaats, op voorwaarde dat de woonplaats in een van de gedekte landen is gelegen.

---

# BIJZONDERE VOORWAARDEN

---

## DUUR EN VERLENGING VAN DE DEKKING

### Duur van de dekking

Elke nieuwe Lexus die Lexus Belgium invoert, wordt gedekt door een contract voor Lexus Euro Assistance 24. Dit contract gaat automatisch in op de dag van levering van het nieuwe voertuig. Het contract is 36 maanden geldig.

### Verlenging van de dekking

Bij ieder jaarlijks onderhoud bij een erkende Lexus-hersteller in België of het Groothertogdom Luxemburg wordt het contract voor Lexus Euro Assistance 24 automatisch verlengd tot het volgende geplande onderhoud op basis van het onderhoudsschema van het voertuig.

Vraag altijd naar uw Lexus Euro Assistance 24-certificaat als u uw voertuig binnenbrengt voor onderhoud.

Het contract voor Lexus Euro Assistance 24 is gekoppeld aan het chassisnummer van uw voertuig. Als het voertuig wordt doorverkocht, blijft het gedekt tot de einddatum van het contract.

## INTERVENTIE VAN F.A.S.T. EN SIABIS+ IN BELGIË

Als de gebruiker pech krijgt op een autosnelweg of een gelijkgestelde weg, moet hij onmiddellijk naar het nummer 101 bellen bij ongeval en naar het nummer 112 bij pech. De politie doet een beroep op de dienst F.A.S.T. of SIABIS+ om het voertuig naar een veilige plek te brengen. Vervolgens kan de gebruiker contact opnemen met Lexus Euro Assistance 24 die het voertuig zal slepen of repareren naargelang de in het contract genoemde prestaties.

Voor de interventie van F.A.S.T. of SIABIS+ krijgt de gebruiker een factuur die hij moet betalen. Vervolgens kan hij vragen om terugbetaling daarvan door een e-mail te sturen naar [customercare@touring.be](mailto:customercare@touring.be), met vermelding van het chassisnummer van het voertuig, de factuur van F.A.S.T. of SIABIS+, het bewijs van betaling van de factuur en het IBAN-nummer van zijn rekening.

## UITSLUITINGEN EN BEPERKINGEN

Voertuigen met een maximaal toegelaten massa van meer dan 3,5 ton en voertuigen die werden omgebouwd zonder akkoord van de constructeur, zijn uitgesloten.

Voertuigen voor kortetermijnverhuur, taxi's en voertuigen van rijsscholen zijn alleen gedekt voor prestaties van deparage en slepen.

De volgende gevallen zijn expliciet uitgesloten van het contract voor Lexus Euro Assistance 24:

- De deelname van het voertuig aan een motorsportwedstrijd en de bijbehorende proeven;
- De opzettelijke niet-naleving van de wetten die gelden in het land waar de gebruiker reist;
- Een derde interventie binnen de 3 maanden voor eenzelfde technisch incident waarvoor de klant verzuimd heeft om de nodige herstelling te laten uitvoeren (bij voorbeeld: een derde interventie voor een platte batterij als de klant geen nieuwe batterij op zijn voertuig heeft laten plaatsen om de oorzaak van het terugkerend defect op te lossen).

Eventuele schade aan bagage of lading en inkomensverlies als gevolg van de immobilisatie van het voertuig zijn niet gedekt.

De kosten van wisselstukken, arbeidsloon en prijsopgaven zijn ten laste van de gebruiker, met uitzondering van de kosten in verband met de Lexus-garantie die op het voertuig van toepassing is.

Prestaties die niet vooraf zijn overeengekomen met Touring, geven geen recht op terugbetaling of schadevergoeding nadat een incident zich heeft voorgedaan. Zonder het voorafgaand akkoord van Touring moet u dus niet de minste actie ondernemen.

Lexus Belgium NV behoudt zich het recht voor de gunst van deze verbintenis in te trekken ingeval van misbruik of fraude. In geval van twijfel moet de laatste onderhoudsfactuur worden voorgelegd.

Bij vroegtijdige verbreking van een contract tegen betaling worden dossierkosten aangerekend en is een evenredige terugbetaling niet mogelijk.