



# SILENCE



# SILENCE ASSISTANCE

03/ 253 63 42

## ALGEMENE VOORWAARDEN

**In het geval je wegbijstand nodig hebt, hou dan steeds volgende gegevens binnen handbereik:**

- Chassisnummer en datum eerste inschrijving van het voertuig
- Nummerplaat
- Telefoonnummer waar we je kunnen bereiken
- Plaats waar het voertuig zich bevindt

Zowel het programma in zijn geheel en/of de modaliteiten kunnen op elk ogenblik worden herroepen. Deze algemene voorwaarden volgen steeds de nieuwste versie (nieuwste versie steeds terug te vinden op de website).

### I. ALGEMENE BEGRIPPEN

De bepalingen die volgen zijn van toepassing op de hele overeenkomst.

VAB nv met maatschappelijke zetel in België, Pastoor Coplaan 100, 2070 Zwijndrecht, BE 0436.267.594 organiseert als mobiliteitsorganisatie pechbijstand voor het geïmmobiliseerde voertuig.

#### **De aanvrager**

De gebruiker van het voertuig die de interventie bij VAB nv heeft aangevraagd, beschikt indien nodig over een geldig rijbewijs en is gedomicilieerd in België.

#### **Het voertuig**

Het voertuig waarvoor een interventie wordt aangevraagd, is een voertuig dat ingeschreven is in België of Groot Hertogdom Luxemburg, geldig gekeurd is en over een geldige wettelijk verplichte BA-motorrijtuigenverzekering beschikt; onverwachts immobiel is.

#### **Voor welk soort voertuig kan een interventie aangevraagd worden?**

Voertuigen met een MTM van max 3,5 ton, een lengte van max. 6,5 m lang en een hoogte tot max. 3 m kunnen aangesloten worden op dit contract.

#### **Immobiliteit**

Onder immobiliteit wordt verstaan: de onbruikbaarheid van het aangesloten voertuig, die zich zonder kwaad opzet, plotseling en onverwacht voordoet en waar de tussenkomst van de VAB-Wegenwacht onmiddellijk wordt gevorderd.

## II. DIENSTVERLENING

**Silence Assistance** omvat een interventie na panne of ongeval. Het is niet persoonsgebonden: iedereen die met zijn voertuig panne heeft en aan de voorwaarden voldoet, kan deze interventie aanvragen.

### 1. Wat omvat de dienstverlening?

De dienstverlening bestaat uit:

- Het voertuig terug verkeersveilig rijklaar maken, mogelijks voorlopig, door de tussenkomst van gekwalificeerd personeel, dit 24u op 24 en 7 dagen op 7. Bij een voorlopige herstelling wordt aangeraden nadien contact op te nemen met je Silence hersteller;
- Sleep wanneer het volgens de techniker niet mogelijk is je voertuig verkeersveilig en technisch rijklaar te maken, inclusief diefstal van nummerplaat, stuur, airbag en middenconsole van het aangesloten voertuig. We brengen jouw voertuig naar de erkende Silence dealer naar keuze van de klant binnen Belux.
- Na een pechgeval in Belux gebeurt de levering in de garage ten laatste de dag na interventie.
- De inzittenden met een maximum van 4 personen brengen we over naar de dichtstbijzijnde plaats vanwaar ze de verplaatsing (reis) kunnen verderzetten. De wijze van vervoer wordt beslist door VAB nv.

De hulpverlening voor elektrische voertuigen met een lege batterij bestaat uit:

- 1 sleep naar het dichtstbijzijnde laadstation Pechverhelping wordt gegarandeerd en uitgevoerd door een technicus of een onderaannemer.
- Plaatsen van batterijen is uitgesloten.

### 2. Hoe bijstand aanvragen?

Is je voertuig immobiel ten gevolge van een panne, een verkeersongeval, dan kan je bijstand vragen voor het geïmmobiliseerde voertuig. Je geeft je persoonlijke gegevens, pechlocatie en chassisnummer (VIN) van het voertuig door, zodat wij aan de slag kunnen om een wegwachter te sturen.

### 3. Annuleringsvoorwaarden

Je kan je aanvraag tot interventie nog annuleren binnen de 10 minuten na de oproep.

### 4. Waar is de overeenkomst geldig?

**Silence Assistance** is enkel geldig na immobiliteit in België en Luxemburg en een straal rondom van 25 km.

### 5. Wat valt er niet onder de dekking?

VAB is niet gehouden tot tussenkomst in geval van:

- Opzettelijke en/of onrechtmatige daden door jezelf alsook het confisqueren van het voertuig door de plaatselijke overheid als gevolg hiervan;
- Deelname aan extreme outdoor-activiteiten. Daarmee bedoelen wij outdoor activiteiten waarbij de extreme omstandigheden of de moeilijkheidsgraad een potentieel (levens)gevaar inhouden, zoals: koersen met auto/moto. Voor de andere activiteiten verlenen wij wel dekking mits de nodige veiligheidsvoorschriften in acht genomen werden (vb.: helm, veiligheidsriem);
- Het beoefenen van alle sport/activiteiten als beroep of tegen bezoldiging zijn uitgesloten inclusief de wedstrijden en trainingen;
- Overmatig gebruik van alcohol of gebruik van geneesmiddelen of verdovende middelen, niet door een geneesheer voorgeschreven, tenzij er geen oorzakelijk verband is met de schade verwekkende gebeurtenis;
- Een voertuig dat zich reeds in een herstelplaats of de directe nabijheid ervan bevindt;
- Aanhangwagens die niet gekoppeld zijn aan een aangesloten voertuig of aanhangwagens die gebruikt worden in het kader van beroepsactiviteiten;
- Bij niet of niet volledige of foutieve opgave van gegevens;
- Voertuigen die niet op de openbare weg of een verharde privéweg staan of niet bereikbaar zijn door de reguliere pechinterventie voertuigen, bijvoorbeeld wanneer een voertuig zich niet op een verharde ondergrond bevindt of wanneer 1 of meerdere wielen van het voertuig niet langer de grond raken. Indien in voorkomend geval een beroep moet gedaan worden op gespecialiseerde bergingsdiensten zullen deze en andere hieruit voortvloeiende kosten aan jou worden doorgerekend;
- In geval van sleep zijn onze technici zowel niet gekwalificeerd, als niet verzekerd om mensen met een fysieke beperking of beperkte mobiliteit in een sleepwagen te tillen. In deze gevallen zullen wij samen met de klant naar een andere oplossing zoeken die in geval van gespecialiseerd transport door gefactureerd kan worden;
- Het vervoer van dieren in de depannagewagen tijdens de sleep;
- Inkomstenverlies ten gevolge van beschadiging of niet-tijdige levering van vervoerde ladingen;
- Voertuigen met tijdelijke-, transit-, taxi- en commerciële-nummerplaten;
- Voertuigen die niet in België of Luxemburg geregistreerd en verzekerd zijn, deze worden uitgesloten van recht op Pechbijstand;
- Voertuigen in deels zelfrijdende modus zonder dat de bestuurder fysiek achter het stuur zit en controle heeft over zijn/haar voertuig;

- Het voertuig moet rechtsgeldig en conform zijn gelijkvormigheidsattest in het verkeer zijn gebracht in België of Luxemburg en gebruikt worden.

**Wij komen niet tussen in:**

- De kosten van wisselstukken die bij de plaatselijke pechbijstand gebruikt worden. De stukken worden enkel geplaatst mits jouw toestemming en worden ter plaatse door jou betaald.
- Kosten van onderdelen en werkuren in de garage zijn eveneens ten laste van jou;
- Signalisatie- en reinigingskosten na een pechbijstand;
- Kosten voor een sleep na pech of ongeval op vraag van de overheid (vb. FAST).

**Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor:**

Het laattijdig, onvolledig of niet uitvoeren van de hulpverlening, tekortkomingen bij het uitvoeren ervan, in geval van omstandigheden onafhankelijk van onze wil of in geval van overmacht, zoals terrorisme, oorlog, volksopstand, oproer, staking, vergeldingsmaatregelen, beperking van bewegingsvrijheid, radioactiviteit, (bindende) bepalingen van Belgische of buitenlandse overheden (bv. negatief reisadvies of reisverbod, lockdown, quarantaine maatregelen...), natuurramp, enz.

Schade aan en diefstal van voorwerpen of toebehoren uit het voertuig.

**Silence is niet verantwoordelijk voor:**

Schade, vertragingen, gebreken of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze niet te wijten zijn aan VAB of als ze het gevolg zijn van een geval van overmacht. Hetzelfde geldt voor elke schade die het gevolg is van het verlies, de vernietiging of de beschadiging van goederen of alle verliezen of uitgaven die daarvan het gevolg zijn of elk verlies dat het rechtstreeks of onrechtstreeks gevolg zou zijn of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt zou worden door het (spontaan) ontbranden van de batterij van een voertuig met een elektrische of hybride aandrijving na of tijdens de tussenkomst van de aangestelde van VAB, ondanks het naleven van alle door de constructeur voorgeschreven veiligheidsinstructies.

Worden ook aanzien als bergingsactiviteiten en dus ook uitgesloten: alle kosten gemaakt naar aanleiding van het bewaren van een (beschadigd) elektrisch of hybride voertuig, het monitoren van de status van een (beschadigde) batterij, het interveniëren op een brandende batterij, (Vb. onderdompeling voertuig in water, de contaminatie van vervuild bluswater, transport en stockage van het betreffende voertuig, ...).

**WETTELIJK VERPLICHTE VERMELDINGEN****Privacy**

Silence respecteert de privacy van haar klanten en van de gebruikers van haar website. Om je als klant onze diensten en producten te kunnen leveren, dienen we te beschikken over enkele persoonsgegevens. Silence streeft ernaar deze persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken.

Meer informatie over deze regelgeving kan bekomen worden op de website [gegevensbeschermingsautoriteit.be](https://gegevensbeschermingsautoriteit.be). Klanten die misnoegd zijn omdat Silence niet aan hun privacywetgeving voldoet, hebben steeds het recht om een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be).

Elke persoon waarvan Silence gegevens verwerkt (dit is de betrokkene) beschikt over verschillende rechten:

- Recht op informatie;
- Recht van inzage;
- Recht op correctie;
- Recht op gegevenswissing;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- Recht van bezwaar.

Deze rechten kunnen op 2 manieren uitgeoefend worden:

Via e-mail ter attentie van [privacy@silencemobility.be](mailto:privacy@silencemobility.be) of;

Via een schriftelijke aanvraag ter attentie van: Silence, Pierstraat 229, BE-2550 Kontich

Je kan onze volledige privacyverklaring raadplegen op onze website: [Privacy Policy – Silence Mobility](#)