



ALGEMENE VOORWAARDEN

BETALENDE DIENSTEN IN BELGIË

I. DEFINITIES

I.1 Touring

"Touring" verwijst naar de naamloze vennootschap Touring (BCE 0403.471.401-RPM Brussel), met maatschappelijke zetel te Koning Albert II-laan 4, bus 12, 1000 Brussel, België.

I.2 Aanvrager

De eigenaar of gebruiker van het voertuig dat geïmmobiliseerd is door een incident, die digitaal of telefonisch een aanvraag voor betaalde bijstand heeft ingediend bij Touring en die in het bezit is van een rijbewijs.

I.3 Woonplaats

Woonplaats is de hoofd- of gewone verblijfplaats van de aanvrager.

I.4 Voertuig

Het voertuig waarvoor een betaalde bijstand wordt aangevraagd betreft elk voertuig (wagen, wagen voor gemengd gebruik, motorfiets, bestelwagen, minibus, mobilhome, fiets, speedpedelec, driewieler, eenwieler, tandem, ligfiets, elektrische fiets < 0,25kW, vouwfiets, motorfiets <50cc, bromfiets <50cc, scooter <50cc en motorfiets <50cc), nieuw of tweedehands, van welk merk dan ook, met een maximaal toegestaan totaalgewicht van maximaal 3,5 ton, een lengte van maximaal 7 meter en waarvan het kenteken, indien aanwezig, is opgegeven bij de aanvraag voor betaalde bijstand. Alsmede gedekt de caravan of aanhanger met een gewicht van minder dan 1,5 ton die door het voertuig werd getrokken op het ogenblik van het incident.

I.5 Incidenten

Elke gebeurtenis die het voertuig immobiliseert of het ongeschikt maakt voor gebruik in redelijke veiligheidsomstandigheden, of waardoor de aanvrager zich niet in staat voelt om ermee te rijden (bv. gebroken of beschadigde ruiten of optiek).

Touring behoudt zich het recht om een tussenkomst te weigeren als de plaats van het incident duidelijk ontoegankelijk is en/of de weg ernaartoe onbegaanbaar is of als het incident het gevolg is van een natuurramp zoals een overstroming, aardbeving, hagelbui of een andere natuurramp.

II. DIENSTEN

II.1 Territoriaal toepassingsgebied

Touring levert alleen diensten in België en alleen naar aanleiding van incidenten die in België hebben plaatsgevonden.

II.2 Pechbijstand

Touring organiseert de verplaatsing van een Touring-wegenwachter of een door Touring aangestelde mecanicien/hersteller naar de plaats waar het voertuig geïmmobiliseerd is ten gevolge van een incident zoals gedefinieerd in artikel I.5, hetzij thuis of elders op de openbare weg in België. Onderdelen, brandstof, olie, enz. blijven ten laste van de aanvrager. De kosten van herstellingen, arbeid en levering van onderdelen blijven ten laste van de aanvrager. Touring kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor de kwaliteit of de prijs van herstellingen uitgevoerd door een garage of werkplaats.

II.2.1. Gewaarborgde prestaties

a) Slepen

Indien het onmogelijk blijkt om het geïmmobiliseerde voertuig terug op de weg te brengen na een incident zoals bepaald in artikel I.5, indien de minimale veiligheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van de pechbijstand/herstelling niet kunnen worden gegarandeerd op de plaats waar het voertuig geïmmobiliseerd werd of indien de duur van de herstellingen te lang is, zal Touring een bijkomend forfaitair bedrag aanbieden om het slepen te dekken. Als de aanvrager deze extra kosten aanvaardt, zal Touring ervoor zorgen dat het voertuig naar de dichtstbijzijnde of meest geschikte garage of werkplaats wordt gesleept of naar de woonplaats van de aanvrager op voorwaarde dat deze zich binnen een straal van 50 km van de plaats van het incident bevindt. Een sleping verder dan 50 km is mogelijk tegen betaling van een toeslag tegen het geldende tarief (prijs per km, beschikbaar op aanvraag). Tijdens het slepen of vervoeren van het voertuig neemt Touring de verantwoordelijkheid en de zorg voor de sleutels en boorddocumenten van het voertuig, maar wijst echter elke verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud ervan af.

Betaalde sleepdiensten zorgen niet voor de terugkeer naar huis of begeleiding van de aanvrager naar zijn bestemming, noch in de levering van een vervangwagen.

b) Batterij/Vervanging van onderdelen

Indien het voertuig van de aanvrager geïmmobiliseerd is ten gevolge van een defecte batterij, kan Touring, met de toestemming van de aanvrager, een nieuwe batterij verkopen en installeren, onder voorbehoud van beschikbaarheid en bijkomende rechtstreekse betaling door de aanvrager. Batterijen of andere vervangingsonderdelen geleverd door Touring hebben een wettelijke garantie van 2 jaar die de niet-conformiteit van het consumptiegoed dekt.

II.3 Direct slepen

Indien Touring op het ogenblik van de digitale of telefonische aanvraag oordeelt dat het onmogelijk is om het geïmmobiliseerde voertuig terug op de weg te krijgen na een voorval zoals bepaald in artikel I.5, dat de minimale veiligheidsvoorwaarden voor het uitvoeren van de pechbijstand herstelling niet kunnen worden gegarandeerd op de plaats waar het voertuig geïmmobiliseerd is of dat de duur van de herstelling buitensporig lang lijkt, zal Touring een rechtstreekse sleepdienst aanbieden zonder eerst een mecanicien/wegenwachter naar de plaats van het voorval te sturen. De aanvrager kan ook uitdrukkelijk vragen om zijn voertuig te laten slepen in plaats van het te laten herstellen. Touring zal ervoor zorgen dat het voertuig naar de dichtstbijzijnde of meest geschikte garage of werkplaats wordt gesleept of naar de woonplaats van de aanvrager op voorwaarde dat deze locatie zich binnen een straal van 50 km van de plaats van het incident bevindt. Een sleping verder dan 50 km is mogelijk tegen betaling van een toeslag tegen het geldende tarief (prijs per km, beschikbaar op aanvraag). Tijdens het slepen of vervoeren van het voertuig neemt Touring de verantwoordelijkheid en de zorg voor de sleutels en boorddocumenten van het voertuig, maar wijst echter elke verantwoordelijkheid met betrekking tot de inhoud ervan af.

Betaalde sleepdiensten voorzien niet in de terugkeer naar huis of begeleiding van de aanvrager naar zijn bestemming, noch in de levering van een vervangwagen.

II.4. Fiets

Indien het betreffende voertuig dat ten gevolge van een incident als gedefinieerd in artikel I, lid 5, geïmmobiliseerd is, gaat over een fiets, een speedpedelec, een driewieler, een eenwieler, een tandem, een ligfiets, een elektrisch fiets <0,25kW, een vouwfiets, een motorfiets <50cc, een bromfiets <50cc, een scooter <50cc of een motor <50cc, dan past Touring één tarief toe voor de pech- of sleepdienst en past het geen toeslag toe als de pechdienst gevolgd moet worden door een bijkomende sleepdienst.

II.5. Fuel Rescue

Als het voertuig van de aanvrager geïmmobiliseerd is door de verkeerde brandstof te tanken, kan Touring, onder voorbehoud van de beschikbaarheid van gespecialiseerde interventievoertuigen en met toestemming van de aanvrager en tegen rechtstreekse betaling door de aanvrager (geen voorschot), de tank ledigen, reinigen met een beveiligde pomp en de vervuilde brandstof naar een recyclagecentrum brengen. Touring rekent een éénmalige vergoeding aan voor de dienst Fuel Rescue. De door Touring geleverde hoeveelheid brandstof blijft ten laste van de aanvrager.

III. GEGEVENSOVERDRACHT

Na een incident zoals gedefinieerd in artikel I.5 kan de aanvrager een betaalde bijstand voor het voertuig aanvragen bij Touring. Bij een digitale of telefonische aanvraag moet de aanvrager zijn persoonlijke gegevens, de plaats van het incident en de

nummerplaat van het voertuig meedelen zodat Touring een wegwachter van Touring of een door Touring aangestelde mecanicien/hersteller kan sturen. Touring is niet verplicht tussen te komen indien de informatie niet of onjuist wordt verstrekt.

IV. ANNULERINGSBELEID

De aanvrager kan zijn aanvraag voor betaalde bijstand annuleren indien hij het voorschot nog niet heeft betaald. Indien bij de digitale of telefonische aanvraag met Touring werd overeengekomen dat de betaling zou gebeuren tijdens de pechbijstand bij aankomst van de pechbijstand/sleepdienst, kan de aanvrager zijn aanvraag annuleren indien er nog geen pechbijstand/sleepdienst werd toegewezen aan de bijstandsoopdracht. Indien de aanvrager zijn aanvraag annuleert nadat de pechbijstand is verzonden of nadat de betaling is verricht, blijft de betaling voor de betaalde diensten verschuldigd.

V. BETALINGSVOORWAARDEN

De begunstigde doet een digitale of telefonische aanvraag voor een betaalde bijstand. De betaling moet vooraf worden gedaan voordat een wegwachter van Touring wordt toegewezen aan de plaats. De begunstigde ontvangt per sms een link om de betaling uit te voeren. Als de betaling niet vooraf kon worden gedaan, wordt deze gedaan wanneer de wegwachter/takelwagen op de pechlocatie arriveert.

Aanvullende diensten voor pechbijstand, extra kilometers voor slepen (meer dan 50 km) en extra brandstof voor "Fuel Rescue" worden betaald wanneer de pechbijstandsdienst/sleepdienst arriveert op de plaats van het incident.

De betaling van het bedrag voor deze aanvullende diensten moet gebeuren met een bankkaart op het moment dat de wegwachter/takelwagen die door Touring werd aangesteld, aankomt op de plaats van de immobilisatie van het voertuig. Indien betaling per bankkaart of betaallink niet mogelijk is, zal Touring een factuur sturen naar het adres dat de aanvrager heeft opgegeven bij de aanvraag van de betaalde bijstand. Alle facturen moeten uiterlijk binnen 15 dagen na de betaalde diensten worden betaald.

Bij laattijdige betaling is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling een intrest van 1% per maand verschuldigd, vermeerderd met aanmaningskosten forfaitair vastgesteld op 10%, met een maximum van 100 euro. Touring heeft ook het recht om bij niet-betaling elke toekomstige pechbijstand op te schorten die door de aanvrager wordt aangevraagd tot de volledige betaling van de factuur en de voormelde kosten.

Als het onbetaalde bedrag niet binnen 8 dagen na het verlenen van de hulp wordt betwist, wordt geen verdere betwisting aanvaard. De aanvrager is zich ervan bewust dat als hij/zij het verschuldigde bedrag niet op tijd betaalt, hij/zij verplicht is, zonder voorafgaande formaliteit of ingebrekestelling, het bedrag dat op zijn/haar naam onbetaald blijft onmiddellijk te betalen.

Bij niet-betaling van het aan Touring verschuldigde bedrag behoudt Touring zich het recht voor het dossier door te geven aan een gespecialiseerde derde die erkend is voor de uitoefening van incasso-activiteiten.

VI. UITSLUITINGEN VAN INTERVENTIE

Touring is niet verplicht tussenbeide te komen in de volgende situaties:

- Voor de immobilisatie van het voertuig door de politie, inbeslagname of elke andere wettelijke immobilisatie
- Voor immobilisatie als gevolg van een tocht over onbegaanbaar terrein (veldritten in het bos, velden, enz.), een natuurramp zoals een overstroming, aardbeving, hagelbui (of een andere natuurramp).
- Als de eigen uitrusting van Touring niet volstaat om het probleem op te lossen (de aanvrager moet een beroep doen op de diensten van de politie, brandweer of civiele bescherming).
- Als de aanvrager ongeschikt wordt bevonden om te rijden, niet in staat is om de vereiste manoeuvres uit te voeren of onder invloed is van alcohol, verdovende middelen of drugs.
- Bij het niet of onjuist opgeven van gegevens tijdens de digitale of telefonische aanvraag;
- Vervoer van dieren in het getrokken voertuig ;
- Voertuigen die niet voldoen aan de definitie in artikel I.4;
- Voor de kosten van aanduiding en reiniging na een bijstandsinterventie;
- Als de aanvrager in gebreke blijft met de betaling van schulden aan Touring of zijn dienstverleners met betrekking tot vorige gebeurtenissen.

Touring kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- Schade, vertragingen, mislukkingen of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de diensten wanneer ze niet aan Touring kunnen worden toegeschreven of wanneer ze het gevolg zijn van overmacht, zoals oorlog, burgeroorlog, invasie, daden van vijandelijke buitenlandse strijdkrachten, vijandelijkheden (ongeacht of de oorlog is verklaard of niet), verbeurdverklaring, nationalisatie, staking, oproer, terrorisme, epidemieën, pandemieën, quarantaine, sabotage, staat van beleg, vordering, instorting of aardverschuiving, overstroming of enige andere natuurramp. Hetzelfde geldt voor alle schade ten gevolge van verlies, vernietiging of beschadiging van eigendom, of enig verlies of enige kosten die daaruit voortvloeien, of enig verlies dat het directe of indirecte gevolg is van of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt wordt door :
 - ioniserende straling of radioactieve besmetting door splijtstof of afval van de verbranding van splijtstof, of
 - de toxische radioactieve explosie of enige andere willekeurige eigenschap van een explosieve nucleaire verbinding of een van de componenten ervan.
- Schade aan voorwerpen of accessoires van het voertuig en diefstal daarvan.
- Schade, vertragingen, defecten of obstakels die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze niet te wijten zijn aan Touring of als ze het gevolg zijn van een geval van overmacht. Hetzelfde geldt voor elke schade ten gevolge van het verlies, de vernietiging of de beschadiging van de goederen of alle verliezen of kosten die hieruit voortvloeien of elke schade die het rechtstreekse of onrechtstreekse gevolg is van of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt wordt door de (spontane) ontbranding van de batterij van een elektrisch of hybride aangedreven voertuig na of tijdens de tussenkomst van de door Touring aangeduide persoon, ondanks het naleven van alle veiligheidsvoorschriften voorgeschreven door de fabrikant.

VII. TOEPASSELIJK RECHT

Op het contract is Belgisch recht van toepassing.

VIII. TOEKENNING VAN BEVOEGDHEID

Bij gebreke aan minnelijke schikking moet elk geschil worden voorgelegd aan de rechtbanken van het arrondissement Brussel, overeenkomstig artikel 624, 2° van het Gerechtelijk Wetboek. De partijen komen overeen en erkennen dat de plaats van uitvoering van het contract de maatschappelijke zetel van Touring is.

IX. CORRESPONDENTIE

Alle correspondentie waarnaar in het contract wordt verwezen, moet worden gericht aan Touring, Klantendienst, Koning Albert II 4 bus 12, 1000 Brussel. Alle briefwisseling gericht aan de aanvrager wordt rechtsgeldig verzonden naar het adres dat vermeld werd bij de digitale of telefonische aanvraag van betalende diensten of dat de aanvrager nadien aan de pechbijstand heeft meegedeeld.

X. KLACHTEN

In geval van een klacht kan de aanvrager een klacht indienen per post bij Touring, Afdeling Klachten, Koning Albert II-laan 4, bus 12, 1000 Brussel, België of per e-mail bij complaint@touring.be. Klachten in verband met het slepen van voertuigen moeten Touring uiterlijk 7 dagen na de dienstverlening ontvangen.

XI. BESCHERMING VAN PRIVACY

Wij gebruiken de persoonlijke gegevens van de aanvrager om de betaalde bijstand uit te voeren en om onder andere informatie te sturen over de promoties en diensten die wij aanbieden naar de aanvrager. Deze gegevens worden verwerkt door bevoegd en bekwaam personeel. In overeenstemming met de geldende regelgeving, waaronder de Europese Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR-verordening), kan de aanvrager zijn gegevens in het bestand waarvoor wij verantwoordelijk zijn altijd raadplegen, rectificeren, de verwerking beperken, verzoeken om overdraagbaarheid of wissen. Om deze rechten uit te oefenen, moet de aanvrager een verzoek sturen. Als we niet reageren, kan de aanvrager een klacht indienen bij de bevoegde autoriteit in België: <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>. Ons beleid inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt volledig beschreven in ons Privacybeleid. Dit document is gratis beschikbaar op onze website www.touring.be.