

## Indhold

1. Sådan dækker Falck Vejhhjælp
2. Vejhhjælp
3. Ekstra assistance (alle)
4. Fordele og øvrige services
5. Bonusværksted til service/repairation
6. Tilvalg til grundpakker
7. Øvrige betingelser for Bonusværksteder
8. Lejebil
9. Kontakt Falck

### 1. Sådan dækker Falck Vejhhjælp

Falck Vejhhjælp abonnenter dækker det dansk indregistrerede motorkøretøj til privat brug, som er registreret på abonnementskontrakten. Abonnenter dækker motorkøretøjer (biler, autocampere og minibusser med op til otte passagerer eksklusiv fører) med en totalvægt op til 2.500 kg. For totalvægt op til 3.500 kg., læs mere i pkt. 6.5.

Abonnementet dækker ved driftstop som skyldes teknisk nedbrud eller uheld/skader, hvor bilen ikke er i trafikmæssigt forsvarlig stand til at fortsætte kørslen. Abonnementet dækker også ved færdselsuheld, biltyveri anmeldt til politiet samt akut sygdom ved kørsel hos fører. Der ydes én assistance pr. driftstop.

Abonnementsdækning forudsætter, at der er nummerplader på bilen, medmindre nummerpladerne er blevet stjålet, og dette er politianmeldt. Ved assistance i sådanne tilfælde skal politiets journalnummer oplyses til Falck.

Abonnementet dækker ikke efterspændte enheder, såsom trailer og campingvogn mv. For efterspændte enheder skal der tilkøbes særskilte abonnenter.

#### 1.1 Geografisk Dækningsområde

Abonnementet dækker i Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland.

#### 1.2 Hvornår træder abonnementet i kraft?

Falck Vejhhjælp abonnenter træder i kraft tre dage efter tegning, medmindre andet er aftalt ved aftaleindgåelse.

#### 1.3 Abonnementsår

Falck Vejhhjælp opgøres per abonnementsår. Abonnementsåret regnes fra aftaleindgåelse og 1 år frem.

#### 1.4 Begrænsninger

Falck Vejhhjælp Bronze og Sølv dækker op til tre vejhhjælpsassistancer pr. abonnementsår. Abonnementet "Guld" inkluderer fri brug af Falck Vejhhjælp, som dog er underlagt en "fair use"-klausul på max. 12 assistancer pr. abonnementsår.

#### 1.5 Afvisning af assistancer

Ved gentagen brug af abonnementet på grund af dårlig vedligeholdelse af køretøjet, forbeholder Falck sig retten til at afvise fremtidige assistancer. Hvis gentagne behov for starthjælp skyldes dårligt bilbatteri som ikke er blevet udskiftet, forbeholder Falck sig også retten til ikke at yde starthjælp førend bilens batteri er blevet udskiftet.

Falck Vejhhjælp afvises endvidere:

- Hvis bilen anvendes til erhvervsmæssig godstransport
- Udlejningsbiler/biler, der benyttes til privat udlejning
- Assistancebehov, som var kendt på tegningstidspunktet
- Transport af dyr i bugseringskøretøj

#### 1.6 Udskiftning til anden privatbil

Ved udskiftning af bil, skal Falck oplyses om det nye registreringsnummer, så bilen er dækket. Ændring af vejhhjælpsdækning til en anden bil i husstanden kan foretages én gang pr. abonnementsår.

#### 1.7 Abonnementsvalg

Falck Vejhhjælp Bil består af en grundpakke og et eller flere tilvalg af yderligere dækninger eller serviceniveauer. Dine valg fremgår af din abonnementskontrakt.

Af tabellen fremgår grundpakkernes indhold:

Grundpakker	Bronze	Sølv	Guld
Vejhhjælp i Danmark	●	●	●
Starthjælp	●	●	●
Punktering	●	●	●
Nødreparationer	●	●	●
Fritrækning	●	●	●
Bugsering - 10 km	●	●	
Frit Værkstedvalg			●
Vidererejse	●	●	
Fri Vidererejse			●
Døroplukning	●	●	●
Mistet nøgle		●	●
Minutgaranti		●	●
Sygdom og tilskadekomst	●	●	●
Fordelskort	●	●	●
Periodisk bilsyn		●	●
Reparation af stenslag		●	●
10% på værkstedet	●	●	●
Værkstedstjek		●	●
Minitjek			●

### 1.8 Ændring og opgradering af abonnement

Abonnementstypen kan ændres med tilvalg og dækningsområder. Ændring eller opgradering af abonnement sker ved at kontakte Falck Kundeservice og træder i kraft efter tre dage.

Opgradering af abonnement ved samtidigt behov for assistance kan kun ske ved betaling af en straksopkrævning samt køb af den ønskede opgradering. Der henvises i øvrigt til "Generelle Abonnementsvilkår for Privat" i forhold til bindingsperiode og fortrydelsesret.

Læs mere om straksopkrævning: [falck.dk/priser](http://falck.dk/priser)

## 2. Vejhhjælp

Falck Vejhhjælp indeholder:

### 2.1 Starthjælp (for alle)

Starthjælp omfatter startstrøm. Såfremt starthjælp ikke virker, forsøges nødreparation, og er det ikke muligt, ydes bugsering i henhold til det valgte abonnement.

### 2.2 Punktering (for alle)

Nødtætning eller skift af hjul til lovligt reservehjul med tilhørende bolte, der passer til fælg og som forefindes i eller ved bilen. Såfremt hjulskifte eller nødtætning ikke er muligt, ydes bugsering i henhold til det valgte abonnement.

### 2.3 Nødreparationer (for alle)

Nødreparationer ydes, såfremt det er muligt i tilfælde af driftstop eller såfremt bilen ikke kan fortsætte kørslen lovligt. Nødreparationer er midlertidige reparationer. Der betales særskilt for forbrugte forbrugs- og reservedele.

### 2.4 Fritrækning (for alle)

Fritrækning ydes når bilen er kørt fast i mudder, blød jord, sand, sne el.lign. samt hvis din bil er kørt i grøften. F.eks. fritrækning på campingpladser, festivalpladser, strand eller lignende arealer. Ved fritrækning på hjemadressen forudsættes det, at der er foretaget påkrævet snerydning.

### 2.5 Bugsering (for Bronze og Sølv)

Bugsering dækker, når bilen er udsat for skade eller driftstop og efter Falcks vurdering ikke kan repareres på stedet. Bilen transporteres til

**Når du har brug for vejhhjælp: Ring på 70 10 20 30**

Falck Danmark A/S - Falck-Center CPH - Sydhavnsgade 18 - 2450 København SV - CVR: 16271241

Assistance: Tlf. 70 10 20 30 - Kundeservice Tlf. 70 10 20 31 - [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

et valgfrit værksted eller adresse inden for max. 10 km fra, hvor bilen holder. Eventuelle færge- og broafgifter afholdes af abonnenten. Der ydes én transport per skade eller driftsstop. Bugsering dækker også i forbindelse med akut sygdom hos fører, biltyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering ifm. tyveri skal tyveriet været anmeldt til politiet.

### 2.6 Bugsering (for Guld: Frit værkstedvalg)

Frit værkstedvalg dækker bugsering til valgfrit værksted, når bilen er udsat for skade eller driftsstop og efter Falcks vurdering ikke kan repareres på stedet. Bilen transporteres til valgfrit bestemmelsessted eller værksted efter dit ønske. Falck betaler eventuelle færge- og broafgifter i Danmark. Der ydes én transport per skade eller driftsstop. Dækker også ifm. sygdom hos fører, tyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering ved tyveri skal tyveriet været anmeldt til politiet

### 2.7 Vidererejse (for Bronze og Sølv)

Bugseres din bil til værksted og du har brug for at komme videre, transporteres fører og passagerer til nærmeste station, banegård eller busholdeplads. Vidererejsen til offentlig transport vil enten være befordring i et Falck køretøj eller taxa. Dette afgøres af Falck. Vidererejse af fører og passagerer til offentlig transport dækkes også i forbindelse med politianmeldt tyveri af bilen.

### 2.8 Fri Vidererejse (for Guld: Fri Vidererejse)

Bugseres din bil til værksted, og du har brug for at komme videre, transporteres fører og passagerer til ét fælles valgfrit bestemmelsessted. Typen af transport der tilbydes, afgøres af Falck, og vil enten være transport i et Falck køretøj, offentlig transport eller taxa. Hvis Falck vurderer, at det er nødvendigt, kan du og dine passagerer i stedet blive kørt til hotel. Falck vælger hotellet og betaler for én overnatning. Fri Vidererejse af fører og passagerer dækker også i forbindelse med politianmeldt tyveri af bilen.

### 2.9 Døroplukning (for alle)

Er bilnøglen låst inde i bilen eller er bildørene gået i baglås, udfører Falck en døroplukning på bilen, såfremt denne efter Falcks vurdering kan foretages forsvarligt og uden, at en låsesmed skal tilkaldes. Hvis låsesmed må tilkaldes, afholdes udgiften til låsesmed af vejrhjælpsabonnenten. Vurderer Falck, at en døroplukning på bilen ikke er forsvarlig, ydes bugsering i henhold til det valgte abonnement.

### 2.10 Mistet nøgle (Sølv og Guld)

Ved mistet nøgle ydes bugsering i henhold til det valgte abonnement.

### 2.11 Minutgaranti (kun Sølv og Guld)

Minutgaranti betyder, at hjælpen er fremme inden for 45 minutter fra dit assistancebehov, er modtaget. Minutgaranti forudsætter, at du som fører bliver ved bilen til hjælpen, er fremme, og anden aftale ikke er indgået med Falcks Assistancecenter. Husk at gøre opmærksom på dit behov for hjælp inden for 45 minutter ved henvendelse.

Overholder Falck ikke Minutgarantien, har du ret til at få udbetalt 100 kr. i kompensation på din næste abonnementsopkrævning. Det sker, når du gør opmærksom på forsinkelsen og beder om kompensation ved at kontakte Falck Assistancecenter eller Kundeservice umiddelbart efter vi har ydet assistance til din bil. Den årlige kompensation kan ikke overstige det beløb, der svarer til den årlige abonnementspris.

Minutgaranti bortfalder ved force majeure, som beskrevet i de generelle vilkår, eller hvis Falck skal bruge andre transportmidler end Falcks egne (eksempelvis færge) for at nå frem til din bil.

### 2.12 Sygdom og tilskadekomst (alle)

Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos føreren, som gør, at fører eller medpassagerer ikke kan køre bilen videre, så yder Falck Vejrhjælp assistance. Assistenten omfatter bugsering af bilen, og bugsering ydes i henhold til det valgte abonnement. Bugsering påbegyndes senest 24 timer efter rekvirering. Derudover tilbyder Falck Vejrhjælp at arrangere og afholde omkostningerne til transport af føreren og eventuelle passagerer, der lovligt var i bilen på tidspunktet for den dækkede sygdom eller tilskadekomst, til nærmeste læge eller andet behandlingssted.

Der ydes ikke assistance ved kroniske lidelser, der er diagnosticeret inden kørslens påbegyndelse. Falck kan bede om dokumentation for sygdommens opståen og aktualitet. Eventuelle udgifter til dette afholdes af abonnenten.

## 3. Ekstra assistance (alle)

Når du ikke har teknisk nedbrud, skade/uheld eller har brug for ekstra assistance udover abonnements indhold kan du købe dette af Falck f.eks.

- Nyt batteri med gratis montage
- Tanktømning efter fejltanket brændstof
- Bugsering mellem værksteder
- Bugsering til planlagt værkstedsbesøg
- Bugsering til skrot

Læs mere om kontantpriser: [falck.dk/priser](http://falck.dk/priser)

## 4. Fordele og øvrige services

Afhængig af grundpakkevalg er følgende fordele tilgængelige:

- Fordelskort (for alle)
- Periodisk bilsyn (kun Sølv og Guld)
- Reparation af stenslag (kun Sølv og Guld)
- 10% på værkstedet (for alle)
- Værkstedstjek (kun Sølv og Guld)
- Minitjek (kun Guld)

Læs mere om bestilling af fordele/øvrige services på: [falck.dk/selvbetjening/vejrhjaelp](http://falck.dk/selvbetjening/vejrhjaelp)

### 4.1 Fordelskort (alle)

Med et Fordelskort får du som vejrhjælpskunde rabat på benzin, diesel, mad og bilvask hos Q8 og F24.

Du skal selv bestille Fordelskortet – enten i velkomstpakken fra Falck eller på [falck.dk](http://falck.dk). Q8 Danmark A/S foretager vurdering af din kreditværdighed ved indhentning af kreditoplysninger. Øvrige vilkår kan ses på bestillingssiden vedr. Fordelskortet.

### 4.2 Periodisk bilsyn (kun Sølv og Guld)

Bilsyn sikrer, at de færdselssikkerhedsmæssige forhold på bilen er i orden. Det er f.eks. kontrol af styretøj, dæk, lygter, blinklys, reflekser og bærende dele som hjulophæng og støddæmpere. Derudover kontrolleres miljømæssige forhold som kontrol af røg, kuliite og støj.

Trafikstyrelsen indkalder automatisk biler til det lovpligtige periodiske syn. Det sker første gang fire år efter, at bilen er indregistreret, og derefter hvert andet år.

Du kan kun få synet den personbil, der er registreret på dit vejrhjælpsabonnement. Skifter du bil i et abonnementsår, kan du få denne synet, medmindre du allerede har fået synet den gamle bil i samme abonnementsår.

Syn skal ske via Falcks synssamarbejdspartnere.

Læs mere på: [falck.dk/bilsyn](http://falck.dk/bilsyn)

### 4.3 Reparation af stenslag (kun Sølv og Guld)

Du kan få repareret stenslag i din bils forrude, hvis dette ikke allerede er dækket af bilens kaskoforsikring.

Er uheldet ude, og forruden får et stenslag, gælder det om at få skaden dækket med et klistermærke eller et stykke klart tape med det samme, så der ikke kommer vand eller snavs i det.

Det er ikke altid, at et stenslag kan repareres eller at reparationen er helt usynlig. Reparatøren vil fortælle dig om det forventede resultat, inden arbejdet går i gang. Abonnementet dækker ikke udskiftning af ruden, men alene reparation af den eksisterende. Hvis Falcks reparatører vurderer, at en reparation vil forringe passagerernes sikkerhed, har de ret til at afvise at lave den.

Du kan ikke få repareret stenslag, som er opstået, før abonnementet blev tegnet. Falck kan afvise reparationer, hvis bilen får stenslag i forruden usædvanligt tit.

**Når du har brug for vejrhjælp: Ring på 70 10 20 30**

Falck Danmark A/S - Falck-Center CPH - Sydhavnsgade 18 - 2450 København SV - CVR: 16271241

Assistance: Tlf. 70 10 20 30 - Kundeservice Tlf. 70 10 20 31 - [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

Side 2/5

### 4.4 10% på værkstedet (alle)

Hver gang du får din bil repareret eller serviceret på et Falck Bonusværksted, får du 10 % i rabat på værkstedsregningen.

Læs mere på [falck.dk](http://falck.dk) – om hvordan du booker tid til service eller reparation: [falck.dk/selvbetjening/bonuspartner](http://falck.dk/selvbetjening/bonuspartner)

Rabatten omfatter ikke varer/produkter, som er annonceret, nedsat på tilbud i en begrænset periode, hvis du forud for reparationen har forhandlet dig til en nedsat pris eller gør brug af en anden rabataftale. Derudover giver køb af hjul og pærer ikke rabat. Værkstedets brug af underleverandører, f.eks. autolakerer, maskinværksted eller undervognsbehandling, er ikke rabatgivende.

Læs mere om Bonusværksteder i afsnit 5.

### 4.5 Værkstedstjek (kun Sølv og Guld)

Værkstedet foretager visuel kontrol af bremsler, dæk, støddæmpere, styretøj, udstødning, undervogn, motorrum, frontrude, lygter, motorgang og koblingsfunktion. Hvis værkstedet finder defekter i forbindelse med sikkerhedstjekket, vil du blive kontaklet med et tilbud om reparation. Bemærk, at værkstedstjekket ikke gør din bil klar til syn.

Værkstedstjek udføres kun af Bonusværksteder i månederne maj, juni, juli og august eller december, januar og februar.

### 4.6 Minitjek (kun Guld)

Med Minitjek har du fri adgang til to årlige Minitjek og Minitjek udføres på de fleste Falck bonusværksteder.

Med Minitjek får du:

- Kontrol og efterfyldning af motorolie og sprinklervæske
- Kontrol og justering af dæktryk og mønsterdybde
- Kontrol af batteri og evt. udskiftning af batteri
- Udskiftning af udvendige autopærer (hvis sprungne)
- Udskiftning af vinduesviskere
- Smøring af gummilister med silikone
- Smøring af dørlåse
- Fjerne trafikfilm fra forrude
- Fjerne insekter fra forlygter

Du betaler selv for evt. materialeforbrug. Forlygtepærer skiftes ikke på biler, hvor det er umuligt at komme til via motorrummet (f.eks. fordi afmontering af kofanger er nødvendig). Specialpærer som Xenon- og LED-pærer skiftes ikke.

Minitjek er **ikke** en erstatning for det normale serviceeftersyn.

## 5. Bonusværksted til service/reparation

Alle Falck Vejhhjælps pakker giver adgang til Falcks landsdækkende netværk af Bonusværksteder, som er baseret på samarbejdsaftaler med udvalgte godkendte autoværksteder.

Falck sikrer, at de værksteder, som er tilknyttet netværket, kan levere de ydelser, som er nævnt i disse vilkår. Der tages forbehold for kapacitetsmangel. Herudover er aftaleforholdet mellem dig og værkstedet. Eventuelle fejl og mangler i de ydelser Bonusværkstedet leverer er Falck uvedkommende og Falck kan ikke gøres ansvarlig herfor. Falck varetager alene formidling af kontakten.

Falck forbeholder sig ret til løbende at kunne ændre indholdet af serviceydelseerne under Falck Bonusværksted uden særskilt varsel.

Værkstedet betjener dig inden for almindelig åbningstid.

Værkstedet aftaler pris og omfang af reparationen med dig før reparationen sættes i gang. Hvis omfanget af reparationen overstiger det aftalte, og prisen for reparationen derfor afviger med mere end 10 %, vil værkstedet kontakte dig, så du kan godkende det ekstra arbejde.

Du kan bede værkstedet om et skriftligt tilbud som dokumentation for omfanget af reparationen. Dette vil være din sikkerhed for den aftale, du har indgået med værkstedet.

Hvis du ikke ønsker reparationen foretaget på det værksted, der efter aftale har foretaget fejlfinding på din bil, er værkstedet berettiget til betaling for den medgåede tid for fejlfinding.

### 5.1 På Bonusværksted ved nedbrud

Værkstedet kontakter dig hurtigst muligt for at aftale nærmere om tidspunkt for reparation og eventuel brug af lånebil.

Du har ventetidsgaranti som betyder, at værkstedet igangsætter reparationen senest 5 hverdage efter indgået aftale om reparation.

Bonusværkstedet holder dig orienteret undervejs i forløbet.

### 5.2 Pæreskift

Når en af de udvendige pærer er defekt på din bil, kan du få den udskiftet ved at henvende dig direkte på et Bonusværksted. Du skal købe pæren på værkstedet, og husk at medbringe/oplyse gyldigt abonnementsnummer. Hvis en forlygtepære udskiftes, kontrolleres samtidig dæktryk og lygtejustering, eventuelle fejlindikatorer nulstilles. (Gælder ikke LED-, Laser- og Matrix belysning).

### 5.3 Sprinklervæske

Løber din bil tør for sprinklervæske på turen, kan du op til 10 gange om året, få påfyldt sprinklervæske ved at henvende dig direkte på et Bonusværksted med et gyldigt abonnementsnummer. Da dette er en kør-videre-service, får bilen påfyldt den sprinklervæske der er brug for, så du kan køre sikkert videre.

### 5.4 Lånebil

Ved nedbrud eller planlagt værkstedsbesøg kan du få en lånebil stillet til rådighed af værkstedet.

### 5.5 Lånebil - Ved nedbrud

Værkstedet vil inden for to timer efter modtagelse af din bil vurdere reparationens omfang og kontakte dig for at aftale nærmere om reparationen og eventuel brug af lånebil.

Hvis værkstedet ikke kan reparere din bil inden for de efterfølgende fire timer af åbningstiden, har du ret til en lånebil i op til syv dage, inklusive weekend, både i perioden frem til din bil kan blive repareret, og mens den bliver repareret. Nødreparation kan være nødvendig.

### 5.6 Lånebil - Ved planlagt værkstedsbesøg

Hvis værkstedet ikke kan udføre en planlagt reparation på mindre end fire timer af åbningstiden, har du ret til en lånebil i perioden frem til din bil er færdigrepareret i op til syv dage inklusive weekend.

Hvis du kører mere end 100 km i gennemsnit per dag i låne bilen, vil du blive faktureret en gældende sats pr. overkørte km.

Når din bil er færdigrepareret, skal du aflevere låne bilen på værkstedet senest næste dag inden kl. 09.00. Hvis du afleverer bilen senere, kan værkstedet opkræve et gebyr.

Lånebilens forsikring har en selvrisiko. Værkstedet kan give dig mulighed for at forsikre dig mod selvrisiko ved at tilkøbe en all-risk forsikring.

Du betaler selv udgiften til brændstof på låne bilen. Låne bilen bliver udleveret med fuld tank, og du skal aflevere den igen med fuld tank. Værkstedet vil fakturere dig med dagsprisen på brændstoffet + gebyr per liter manglende benzin.

Låne biler er typisk mindre biler uden automatgear og anhængertræk, og låne biler må kun anvendes i Danmark.

Du skal medbringe dit gyldige kørekort. Og i øvrigt gælder de vilkår for brug af lånebil, der er beskrevet i værkstedets lejekontrakt, som du skal underskrive.

Hvis du har brug for en erstatningsbil uden for værkstedets åbnings-tid, kan du leje bil via Falck. Læs mere i afsnit 8.

**Når du har brug for vejhhjælp: Ring på 70 10 20 30**

Falck Danmark A/S - Falck-Center CPH - Sydhavnsgade 18 - 2450 København SV - CVR: 16271241

Assistance: Tlf. 70 10 20 30 - Kundeservice Tlf. 70 10 20 31 - [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

Side 3/5

## 6. Tilvalg til grundpakker

Grundpakker kan udvides med følgende tilvalg:

Tilvalg	Dækker i
En bilvask hver måned	Danmark
Hjulskift	Danmark
Hjulskift inkl. hjulopbevaring	Danmark
Vejhjælp i Europa	Europa
Totalvægt op til 3.500 kg	Danmark og Europa

Opgradering af abonnement med tilvalg kan ske ved at kontakte Falck Kundeservice og træder i kraft tre dage efter tegningstidspunktet. Ved brug for øjeblikkelig ikrafttrædelse af opgraderinger betaler du en straksoprævning. Der henvises i øvrigt til "Generelle Abonnementsvilkår for Privat" i forhold til bindingsperiode og fortrydelsesret.

Læs mere om straksoprævning: [falck.dk/priser](http://falck.dk/priser)

Tilkøbte tilvalg skal fremgå af din abonnementskontrakt for at være gældende.

### 6.1 Bilvask

Du kan vaske din bil hos Falcks bilvaskesamarbejdspartnere én gang hver kalendermåned. Du kan se de tilgængelige vaskehaller beliggenhed i Falck Vejhjælps app eller på [falck.dk](http://falck.dk).

Du skal aktivere standen ved vaskehallen ved hjælp af Falck Vejhjælp app og følge anvisninger heri.

Ubrugt månedlig bilvask overføres ikke til næste måned og refunderes ikke.

### 6.2 Hjulskift

Du kan få skiftet mellem bilens sommer- og vinterhjul (dæk monteret på fælge) på et Bonusværksted. Der kan skiftes hjul op til to gange pr. år. Evt. kodning af TPMS er ikke inkluderet.

### 6.3 Hjulopbevaring

Når du har fået hjulskift udført på et Bonusværksted, kan du i samme forbindelse få opbevaret det hjulsæt som ikke benyttes i sæsonen.

Du kan få op til fire hjul opbevaret ad gangen frem til næste sæson eller i en periode på op til otte måneder ad gangen. Omskifter du ikke hjulene kan vi bede dig hente dem, og hvis du ikke ønsker at afhente dem efter vi har kontaktet dig, forbeholder vi os retten til at destruere hjulene. Hjulbolte og hjulkapsler opbevares ikke. Du bestiller opbevaring samtidig med hjulskiftet.

Du kan til enhver tid afhente bilens hjul på værkstedet. Du skal bestille afhentning på [falck.dk/hjulskifte](http://falck.dk/hjulskifte). Hvis du vil have opbevaret bilens hjul på værkstedet igen, kan det kun ske i forbindelse med et hjulskifte.

Hvis du op siger dit vejhjælpsabonnement eller tilvalget "Hjulskift inkl. hjulopbevaring", skal du afhente hjulene inden for 30 dage. Vælger du ikke at hente hjulene, vil værkstedet lade dem destruere.

### 6.4 Vejhjælp i Europa

Udvider dækning af vejhjælp til Europa indtil Ural/Bosporus (dog ikke Danmark, Grønland, Island og Færøerne).

I tilfælde af bugsering transporteres bilen til nærmeste egnede værksted.

#### 6.4.1 Grænsedækning ifm. Vejhjælp i Europa

Ved behov for assistance eller bugsering på transitruen i Sverige (til og fra Bornholm), samt indtil 25 km syd for den jyske dansk/tyske grænse dækker abonnementet, som om det var i Danmark. Ved bugsering ifm. grænsedækning transporteres bilen til grænsen og derudover til et valgfrit værksted eller adresse inden for max. 10 km i Danmark (for Guld abonnemeter: 25 km).

#### 6.4.2 Tilskud til hotel eller lejebil ifm. Vejhjælp i Europa

Hvis reparation af bilen tager mere end fem timer, men under tre

arbejdsdage kan du få et tilskud på 500 kr. per døgn i op til tre døgn. Tilskuddet kan du bruge til leje af erstatningsbil, hotelophold eller videretransport med eksempelvis tog.

Vælger du lejebil, skal du bestille bilen gennem Falck umiddelbart efter din egen bil er blevet transporteret til værkstedet. Tilskuddet inkluderer fri kørsel og fuld forsikring inden for det aftalte beløb i den aftalte periode.

Hvis du kører flere kilometer, skal du selv betale for det. Du lejer bilen efter udlejnings selskabets gældende vilkår. Som fører af bilen skal du dog være fyldt 21 år og have haft gyldigt kørekort til bil i mindst seks måneder. I særlige tilfælde kan udlejnings selskabet bede dig om at betale et depositum.

Du skal aflevere lejebilen umiddelbart efter den aftale lejeperiode. Du skal aflevere den samme sted, som du lejede den – uden skader, i pæn stand og med en fyldt brændstoftank.

### 6.5 Totalvægt op til 3.500 kg

Tilvalg af totalvægt op til 3.500 kg. er påkrævet for at dække et registreret motorkøretøj på abonnementskontrakten, der vejer mere end 2.500 kg. og højst 3.500 kg.

## 7. Øvrige betingelser for Bonusværksteder

Falck kan løbende ændre sammensætningen af Bonusværksteder og indholdet af tilbudte serviceydelser uden særskilt varsel.

Falck er ikke ansvarlig for fejl og mangler eller indirekte og ikke-relaterede skader (f.eks. hvis din bil bliver ridset i forbindelse med et leverandørbesøg). Falck kan ikke holdes ansvarlig for en samarbejdspartners fejlagtige eller mangelfulde oplysninger eller betingelser.

Er du utilfreds med en ydelse skal du først klage til leverandøren på stedet. Er du ikke tilfreds med leverandørens afgørelse, kan du klage over denne til Falck Kundeservice. Læs mere i afsnit 9.

Når du skal have udført opgaver på din bil, skal du huske at medbringe dit abonnementsnummer. Hvis du glemmer abonnementsnummeret, kan vores værksteder/samarbejdspartnere afvise at udføre en opgave.

### 7.1 Hvordan melder du afbud?

Du kan melde afbud op til 24 timer før din aftale med Bonusværkstedet ifm. eks. hjulskifte, værkstedstjek osv. Hvis du melder afbud senere eller udebliver, tæller det som en brugt ydelse.

### 7.2 Aftaler med Bonusværksteder

Køb af andre services end de ovenfor nævnte er alene en aftale mellem dig og værkstedet/samarbejdspartneren. Har du bestilt og betalt for en ydelse direkte hos leverandøren, kan du ikke efterfølgende få refunderet udgifterne hos Falck.

## 8. Lejebil

### 8.1 Hvornår kan du få en lejebil?

Hvis din bil bryder sammen på vejen i Danmark og skal på værksted, tilbyder Falck dig at leje en bil. Du skal være opmærksom på, at det kun er i forbindelse med, at Falck bugserer din bil, du har mulighed for at leje bil med rabat.

### 8.2 Hvem kan leje bil?

Du kan leje bil, hvis:

- Føreren af bilen er fyldt 21 år
- Føreren har haft gyldigt kørekort til bil i mindst 6 måneder
- Dit vejhjælpsabonnement er betalt
- Du indgår en skriftlig lejekontrakt med Falck

Hvis føreren er under 21 år, eller har haft kørekort i mindre end seks måneder, kan du leje bil mod et gebyr.

### 8.3 Hvor stor er lejebilen?

Bilen er en mindre bil uden automatgear og anhængertræk. Vil du have en større bil eller varevogn, kan du leje en udlejningsbil hos et af de selskaber, vi samarbejder med.

**Når du har brug for vejhjælp: Ring på 70 10 20 30**

Falck Danmark A/S - Falck-Center CPH - Sydhavnsgade 18 - 2450 København SV - CVR: 16271241

Assistance: Tlf. 70 10 20 30 - Kundeservice Tlf. 70 10 20 31 - [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

Side 4/5



### 8.4 Hvor må du bruge bilen?

Du må kun køre i Danmark. Du kan dog også køre gennem Sverige for at komme til og fra Bornholm og 25 kilometer syd for den jyske dansk-tyske grænse.

### 8.5 Hvordan bestiller du lejebilen?

Du skal ringe til Falcks Assistancecenter senest 24 timer efter, der er bestilt assistance til din egen bil. Vi sørger for, at du som fører og dine passagerer bliver transporteret hen til lejebilen så længe det er i direkte forbindelse med assistancens udførelse. Er det ikke i forbindelse med assistancens udførelse, er det dit eget ansvar at afhente lejebilen.

Når du ringer og bestiller lejebilen, skal du som fører oplyse dit kørekortnummer. Når du får udleveret lejebilen, skal du vise dit gyldige kørekort. Det gælder også, hvis du er medlejer. Du får udleveret bilen nyvasket og med en fyldt brændstoftank.

### 8.6 Pris og betaling

Du betaler med betalingskort. Vi opkræver et depositum, når du lejer bilen – og hvis du vælger at forlænge lejeperioden. Du kan få oplyst de gældende priser og vilkår ved at ringe til Falcks Assistancecenter eller ved at gå ind på [www.falck.dk](http://www.falck.dk). Du kan også se vilkårene på din lejekontrakt.

Dagsprisen for at leje bilen inkluderer et antal kilometer per døgn og en lovpligtig forsikring. Hvis du vil leje bilen uden selvrisiko, skal du betale et tillæg for at tegne en forsikring. På din lejekontrakt accepterer du, at dit betalingskort må bruges til at hæve et beløb, som dækker omkostninger til brændstof, bøder, afgifter, ekstra kørte kilometer, klargøring af bilen og skader, som opstår efter, du har lejet bilen.

### 8.7 Hvordan og hvornår skal du aflevere bilen?

Du skal aflevere bilen på det tidspunkt og sted, som du har aftalt med os. Du skal aflevere bilen i pæn stand og med en fyldt brændstoftank. Hvis tanken ikke er fyldt, skal du betale et gebyr for, at vi fylder den op. Når du har afleveret bilen, skal du selv sørge for at blive transporteret hjem igen. Hvis du vil forlænge din lejeperiode, skal du kontakte os, før din lejeperiode udløber.

## 9. Kontakt Falck

### 9.1 Vil du kontakte Falck?

Falck Danmark A/S - Falck-Center CPH  
Sydhavnsgade 18  
2450 København SV  
CVR: 16271241

Assistance: Tlf. 70 10 20 30  
Kundeservice: Tlf. 70 10 20 31  
Web: [www.falck.dk](http://www.falck.dk)

### 9.2 Ønsker du at klage?

Hos Falck vil vi altid gerne forbedre os. Derfor vil vi gerne høre din mening – også hvis du er utilfreds med os eller vores services. Du er derfor meget velkommen til at ringe på 70 10 20 31 eller læse mere her: [falck.dk/klage](http://falck.dk/klage)