

Indhold

1. Sådan dækker Falck Vejrhjælp
2. Vejrhjælp
3. Ekstra assistance
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 Vejrhjælp

Falck Vejrhjælp abonnerer dækker det dansk indregistrerede motorkøretøj til privat brug, som er registreret på abonnementskontrakten. Abonnementer dækker motorkøretøjer (biler, autocampere og minibusser med op til otte passagerer eksklusivt 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, ulykker 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 abonnements.

1.1 Geografisk Dækningsområde

Abonnementet dækker i Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland.

1.2 Hvornår træder abonnementet i kraft?

Falck Vejrhjælp Bronze Plus abonnerer træder i kraft den dag abonnementet bestilles.

1.3 Abonnementsår

Falck Vejrhjælp opgøres pr. abonnementsår. Abonnementsåret regnes fra aftaleindgåelse og 1 år frem.

1.4 Begrænsninger

Falck Vejrhjælp Bronze Plus dækker op til tre vejrhjælpsassistancer 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 Vejrhjælp afvises desuden:

- Hvis bilen anvendes til erhvervmæssig godstransport
- Udlejningsbiler/biler, der benyttes til privat udlejning
- Assistancebehov, som var kendt på tegningstidspunktet
- Transport af dyr (kan afvises) 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 vejrhjælpsdækning til en anden bil i husstanden kan foretages én gang pr. abonnementsår.

1.7 Abonnementsvalg

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

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

2. Vejrhjælp

2.1 Starthjælp

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

2.2 Punktering

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

2.3 Nødreparationer

Nødreparationer ydes, hvis 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

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 / Frit værkstedvalg

Frit værkstedvalg dækker bugsering til valgfrit værksted, når bilen er udsat for skade eller driftstop 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 driftstop. Dækker også ifm. sygdom hos fører, tyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering ved tyveri skal tyveriet været anmeldt til politiet

2.6 Vidererejse

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.

2.7 Døroplukning

Er bilnøglen låst inde i bilen eller er bildørene gået i baglås, udfører Falck en døroplukning på bilen, hvis 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.

2.8 Sygdom og tilskadekomst

Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos føreren, som gør, at fører eller medpassagerer ikke kan køre bilen videre, så yder Falck Vejrhjælp assistance. Assistancen 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 kørselens påbegyndelse. Falck kan bede om dokumentation for

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

Side 1/4

sygdommens opståen og aktualitet. Eventuelle udgifter til dette afholdes af abonnenten.

3. Fordele og øvrige services

3.1 Fordelskort

Med et Fordelskort kan du som vejhhjælpkunde opnå diverse rabatter hos Q8 og F24.

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

3.2 10% på værkstedet

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 – om hvordan du booker tid til service eller reparation: 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 4.

3.3 Værkstedstjek

Værkstedet foretager visuel kontrol af bremses, 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. 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.

4.1 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.

4.2 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).

4.3 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.

4.4 Lånebil

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

4.5 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.

4.6 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 pr. 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.

Lånebiler er typisk mindre biler uden automatgear og anhængertræk, og lånebiler 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 7.

5. Tilvalg til grundpakker

Grundpakker kan udvides med følgende tilvalg:

Tilvalg	Dækker i
En bilvask hver måned	Danmark
Hjulsift	Danmark
Hjulsift inkl. hjulopbevaring	Danmark
Vejhhjælp 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

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

Side 2/4

du en straksopkrævning. Der henvises i øvrigt til "Generelle Abonnementsvilkår for Privat" i forhold til bindingsperiode og fortrydelsesret.

Læs mere om straksopkrævning: falck.dk/priser

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

5.1 Bilvask

Du kan vaske din bil hos Falcks bilvasksamarbejdspartnere én gang hver kalendermåned. Du kan se de tilgængelige vaskehalleres beliggenhed i Falck Vejhhjælps app eller på falck.dk.

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

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

5.2 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.

5.3 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. Hvis du vil have opbevaret bilens hjul på værkstedet igen, kan det kun ske i forbindelse med et hjulskifte.

Hvis du opsiger dit vejhhjælpsabonnement eller tilvalget "Hjulskifte inkl. hjulopbevaring", skal du afhente hjulene inden for 30 dage. Vælger du ikke at hente hjulene, vil værkstedet lade dem destruere.

5.4 Vejhhjælp i Europa

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

I tilfælde af bugsering transporteres bilen til nærmeste egnede værksted.

5.4.1 Grænsedækning ifm. Vejhhjælp i Europa

Ved behov for assistance eller bugsering på transitruten 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 i Danmark.

5.4.2 Tilskud til hotel eller lejebil ifm. Vejhhjælp 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 f.eks. 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 udlejningsselskabets 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 udlejningsselskabet 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.

5.5 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.

6. 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 8.

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.

6.1 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.

6.2 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.

7. Lejebil

7.1 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.

7.2 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 vejhhjælpsabonnement 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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 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

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.

7.6 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. 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.

7.7 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.

8. Kontakt Falck

8.1 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

8.2 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