



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

Det får du med Falck Vejhhjælp

Det er aldrig sjovt, når bilen strejker. Vi gør derfor alt, hvad vi kan, for at løse problemet på stedet, så du kan fortsætte i din egen bil og spare en tur på værkstedet.

Afhængig af hvilket abonnement du har, kan du have flere fordele end beskrevet herunder.

Du kan altid læse meget mere på falck.dk/dinvejhhjælp.

Sådan hjælper vi dig og din bil

✓ Akut Vejhhjælp

Hvis din bil går i stå eller ikke vil starte, er vi hurtigt fremme. Vores vejhhjælpsreddere har hænderne godt skruet på og kan bl.a. hjælpe dig med:

- ✓ Starthjælp og nødreparationer som for eksempel udskiftning af reservedele, nyt batteri, sikringer, relæ, ventilatorrem og pærer. Du betaler selvfølgelig kun for reservedelene, ikke for arbejdstiden.
- ✓ Udbringning af brændstof, hvis du pludselig løber tør.
- ✓ Åbning af bildøren, hvis du har låst bilnøglen inde eller mistet den.
- ✓ Montering af reservehjul eller nødplapning, hvis du punkterer.
- ✓ Fritrækning af bilen, hvis du er kørt i grøften eller kørt fast i sne, mudder, sand eller lignende.
- ✓ **Bugsering til værksted**
Lykkes det os ikke at reparere din bil på stedet, bugserer vi den til det nærmeste værksted eller en valgfri adresse inden for 10 km. Vi giver også dig og dine passagerer et lift til nærmeste offentlige transport, så I kan komme videre.

- ✓ Vi sørger også for bugsering af din bil, hvis føreren bliver akut syg, kommer ud for et færdselsuheld eller hvis din bil bliver fundet efter at have været stjålet.

✓ Værkstedstjek

Du får to sæsontjek af bilen om året på et af vores partnerværksteder efter eget valg. Mekanikeren foretager kontrol af bl.a. bremses, dæk, undervogn, oliespild og lygter. Under værkstedstjekket bliver de små fejl fanget, før de vokser sig større. Det øger bilens og din egen sikkerhed på vejen.

✓ Rabat på reparationer

Bruger du et af de værksteder, der indgår i Falcks Bonusnetværk, får du rabat på regningen og tre års garanti på reparationer og nye dele.

Se alle dine fordele på falck.dk/dinvejhhjælp

Vores forskellige vejhhjælpsabonnementer giver dig fordele alt efter dit behov for vejhhjælp, vedligeholdelse og service af bilen.

Alt efter hvilket abonnement du har, medfølger der forskellige fordele. Du kan læse mere om netop dit abonnement og se, hvordan du kommer godt i gang med Falck Vejhhjælp på falck.dk/dinvejhhjælp

Spar på papiret og vind 2 biografbilletter på falck.dk/mail

Sig 'Ja tak' til at få al kommunikation fra os elektronisk. Vi trækker 10 heldige månedsvindere blandt dem, der vil gøre det hele lidt nemmere.



Falck Vejrhjælp Bil

Disse vilkår gælder i tillæg til de generelle abonnementsvilkår for Privat

Indhold

1. Sådan er du dækket
2. Vejrhjælp
3. Ekstra assistance
4. Ekstra service
5. Bonusværksted til service og reparation
6. Øvrige betingelser
7. Tilvalg til grundpakker
8. Lejebil

1. Sådan er du dækket

Abonnementet dækker privatbiler med en totalvægt op til 2.500 kg og med en max længde op til 6 meter.

Abonnementet dækker den bil, der er registreret på abonnementskontrakten. Ved udskiftning af bilen, skal du huske at oplyse Falck om det nye registreringsnummer, så bilen er dækket.

Abonnementet dækker ved driftstop som skyldes teknisk nedbrud eller uheld/ skader. Abonnementet dækker også ved færdselsuheld, biltyveri anmeldt til politiet og akut sygdom hos fører.

Kontakt Falck Assistancecenter på 70 10 20 30, hvis du har brug for assistance.

Begrænsninger

Vejrhjælp Start dækker op til 3 vejrhjælp-assistancer pr. abonnementsår.

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 bil-batteri som ikke er blevet udskiftet, forbeholder Falck sig rettigheden til ikke at yde starthjælp før batteriet er blevet skiftet.

Hvornår træder dit abonnement i kraft?

Dit abonnement træder i kraft tre dage efter, du har tegnet det, medmindre du har aftalt en anden dato med os.

Abonnementsvalg

Falck Vejrhjælp Bil består af en grundpakke og et eller flere tilvalg af yderligere dækninger eller serviceniveauer. Dine valg fremgår af din abonnementskontrakt. I tabellen nedenfor fremgår indhold i grundpakkerne

Grundpakker	START	Fri	Fri+
Vejrhjælp i Danmark	●	●	●
Bilsyn		●	●
Stenslag		●	●
Hjulskift		●	●
Hjulopbevaring			●
Bilvask			●
Minitjek			●

Alle grundpakker kan suppleres med tilvalg du kan læse mere om i afsnit 7.

Ændring og opgradering af abonnement

Abonnementstypen kan ændres med tilvalg og dækningsområder. Ændring eller opgradering af abonnement sker ved at ringe til Falck Kundeservice på 70 10 20 31 og træder i kraft tre dage efter. Opgradering af abonnement ved samtidigt behov for assistance kan ske ved betaling af en straks-opkrævning samt køb af den ønskede opgradering.

2. Vejrhjælp

Falck Vejrhjælp indeholder:

- Starthjælp
- Nødreparationer
- Punktering
- Døroplukning
- Bugsering til nærmeste værksted
- Fritrækning
- Vidererejse af fører og passagerer til offentlig transport

Starthjælp

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

Punktering

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 abonnement du har valgt.

Nødreparationer

Nødreparationer ydes, såfremt det er muligt i tilfælde af driftstop eller såfremt bilen ikke kan fortsætte kørslen lovligt. Nødreparationer er midlertidige reparationer såsom starthjælp, der ikke skyldes mangel på strøm. Nødreparation kan bestå af reparation af udstødning, udbringning af brændstof eller udskiftning af mindre reservedele såsom sikringer, relæ, batteri,

bilbatteri, ventilatorrem, pærer etc. Du betaler særskilt for forbrugte forbrugs- og reservedele.

Døroplukning

Døroplukning dækker oplukning af bil, når nøgler ligger i bilen, såfremt det kan foregå forsvarligt og uden tilkald af låsesmed. Du afholder selv eventuelle omkostninger til brug af låsesmed. Hvis døroplukning ikke er mulig ydes bugsering i henhold til det abonnement du har valgt.

Bugsering til nærmeste værksted

Bugsering dækker, når bilen er udsat for skade eller driftstop og efter Falcks vurdering ikke kan repareres på stedet. Bilen transporteres til nærmeste værksted eller valgfrit værksted/adresse inden for max 10 km fra, hvor bilen holder. Eventuelle færge- og broafgifter afholdes af dig. Der ydes 1 transport per skade eller driftsstop. Dækker også i forbindelse med akut sygdom hos fører, biltyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering ved tyveri skal tyveriet været anmeldt til politiet. Denne ydelse kan opgraderes med tilvalg *Frit Værkstedvalg*.

Fritrækning

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

Vidererejse af fører og passagerer

Bugseres din bil til værksted og du har brug for at komme videre, transporterer Falck 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. Denne ydelse kan opgraderes med tilvalg *Frit Vidererejse*.

3. Ekstra assistance

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
- Leje af bil

4. Ekstra service

Afhængig af grundpakke-valget kan du gøre brug af nedenstående services.

Hvordan bestiller du?

Ønsker du at gøre brug af en ekstra service bestiller du på falck.dk eller vejhjælp-app'en, eller ringer til Falck eller Falcks samarbejdspartner. I nogle tilfælde vil du efterfølgende blive kontaktet for at aftale nærmere om tid og sted.

Lovpligtigt Bilsyn

Bilsyn skal sikre, 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, kulilte 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 få bilen synet hos en af Falcks bilsynspartnere, som dækker hele landet. Ring til Falcks samarbejdspartner Applus på 70 13 12 12, så hjælper vi med at finde en synshal nær dig. Du kan kun få synet den bil, der er registreret på dit vejhjælpsabonnement. Skifter du bil i et abonnementsår, kan du få denne synet, med mindre du allerede har fået synet den gamle bil i samme abonnementsår.

Reparation af stenslag på bilens forrude

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. Derefter ringer du til Falcks samarbejdspartner Dansk Bilglas på 70 11 55 55 for at bestille reparation.

Du kan frit få repareret stenslag på et bilglascenter i nærheden af dig.

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

Det er ikke altid, at et stenslag kan repareres eller at reparationen er helt usynlig. Reparatoren 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.

Bilvask

Du kan vaske din bil i vaskehaller hos Q8 og F24 én gang hver kalendermåned. Du kan se de tilgængelige vaskehaller beliggenhed i vejhjælp app'en. Bilvasken er en Basisvask eller Lille Vask.

Du skal aktivere vaskestanderen ved hjælp af Vejhjælp app'en. Følg alle anvisninger i app'en og ved vaskehallen.

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

Hjulskift

Du kan få skiftet mellem bilens sommer- og vinterhjul (dæk monteret på fælg) på et Bonusværksted.

Der kan skiftes hjul op til 2 gange pr. år. Evt. kodning af TPMS er ikke inkluderet.

Du bestiller tid online på falck.dk/hjulskifte eller i vejhjælp app'en. Alternativt kan du ringe til Falck Assistancecenter på tlf. 70 10 20 30.

Hjulopbevaring

Når du fået hjulskift udført 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 kontakten dig, forbeholder vi os retten til at destruere hjulene. Hjulbolte og hjulkapsler opbevares ikke. Du bestiller opbevaring samtidig med hjulskiftet.

Du kan også bestille rengøring af hjulene eller få løst andre opgaver som en Falck Bonusværkstedsopgave til gældende pris. Bestil ekstraopgaverne via Assistancecenter og få 10% bonus på værkstedets pris.

Du kan til enhver tid afhente bilens hjul på værkstedet. Du skal bestille afhentning på falck.dk/hjulskifte eller ringe til Falck Assistancecenter. Hvis du vil have opbevaret bilens hjul på værkstedet igen, kan det kun ske i forbindelse med et hjulskifte.

Hvis du opsiget dit vejhjælp-abonnement eller skifter til en grundpakke uden opbevaring, skal du afhente hjulene indenfor 30 dage. Vælger du ikke at hente hjulene, har værkstedet ret til at lade dem destruere.

Minitjek

Minitjek er en servicepakke, som du kan bestille, når bilen trænger til et tjek. Falck Vejservice kører ud til dig og ordner de småting på din bil, der gør, at du kan køre sikkert og komfortabelt.

Indholdet er:

- Kontrol og efterfyldning af motorolie og sprinkler-væske
- 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 for materialeforbrug. Du kan fravælge de enkelte opgaver f.eks. hvis vinduesviskere ikke ønskes skiftet.

Minitjek, som udføres på hverdage mellem kl. 9-15, bestilles 2-3 dage i forvejen hos Falck på 70 10 20 30. Det udføres dér, hvor din bil holder og tager maksimalt 20 minutter. Du skal være ved eller i nærheden af bilen imens tjekket udføres. Smøremidler og væsker er inkluderet i servicen. Har du aftalt at skifte reservedele på bilen (f.eks. vinduesviskere eller batteri) betaler du med betalingskort direkte til Falck-redderen. Minitjek er ikke en erstatning for det normale serviceeftersyn.

Du kan bruge Minitjek 2 gange pr. abonnementsår.

Undtagelser

Vi har de mest gængse startbatterier, motorolier, viskerblade etc. på lager, men der kan være tilfælde, hvor det ikke er muligt at tilbyde påfyldning eller udskiftning.

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.

5. Bonusværksted til service og reparation

Alle grundpakker giver adgang til Falcks landsdækkende netværk af Bonusværksteder som er baseret på samarbejdsaftaler, med udvalgte godkendte autoværksteder i Danmark.

Hver gang du får din bil repareret eller serviceret på et Falck Bonusværksted, opsparer du 10 % af værkstedsregningen inklusive moms i bonus.

Den optjente bonus trækkes fra dit Falck Vejhhjælpsabonnement ved abonnements næste hovedforfald. Overstiger den opsparede bonus prisen på dit Falck Vejhhjælps-abonnement, får du udbetalt restbeløbet.

Det kan vare op til 30 dage, før Falck får at vide, at du har betalt din værkstedsregning, og vi kan først herefter trække bonussen fra din abonnementsopkrævning.

Bonussen omfatter ikke varer/produkter, som er annonceret nedsat på tilbud i en begrænset periode, eller hvis du forud for reparationen har forhandlet dig til en nedsat pris eller gør brug af en anden rabataftale. Derudover er køb af hjul ikke omfattet af bonussen.

Værkstedets brug af underleverandører, f.eks. autolakerer, maskinværksted eller undervognsbehandling, er ikke bonusberettigede ydelser, og du vil derfor modtage en særskilt regning fra værkstedet på dette.

Falck sikrer, at de værksteder, som er tilknyttet netværket, kan levere de ydelser, som er nævnt i disse vilkår. 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 mellem dig og værkstedet samt den efterfølgende afregning af bonus, jævnfør disse vilkår.

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

Sådan bestiller du

Du bestiller aftale online på falck.dk/bonusværksted. Alternativt kan du ringe til Falck Assistancecenter på tlf. 70 10 20 30

Når du ønsker at bruge et Bonusværksted, formidler Falck kontakten til et selvstændigt værksted, som er tilknyttet Bonusværkstedetsnetværket.

Du indgår en særskilt aftale direkte med Bonusværkstedet om levering af de aftalte reparationsydelser og eventuelle tillægsydelser.

Værkstedet vil betjene 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.

På Bonusværksted ved nedbrud

Værkstedet kontakter dig inden for to timer fra bilen er modtaget for at aftale nærmere om tidspunkt for reparationen og eventuel brug af lånebil.

Du har Ventetidsgaranti som betyder, at værkstedet igangsætter reparationen senest 5 hverdage efter du og værkstedet indgår aftale om reparation.

Bonusværkstedet holder dig orienteret undervejs i forløbet.

På Bonusværksted ved service eller reparation

Hvis du har bestilt henvisning til en planlagt reparation, kontakter værkstedet dig inden for to timer. Du kan også kontakte værkstedet på det nummer, du har fået oplyst i den SMS, du modtager.

Tre års garanti

Når du benytter et Falck Bonusværksted, får du tre års garanti på reparationer og køb af nye reservedele.

For at gøre garantien gældende skal du rette direkte henvendelse til det værksted, der har udført reparationen umiddelbart efter, at det forhold som garantien vedrører er indtruffet. Værkstedets navn og adresse findes på værkstedets regning.

Garantien dækker ikke defekter som følge af normal slitage og i forbindelse med sliddele som f.eks. bremsekloster, koblinger, tændrør og lignende.

Dine rettigheder ifølge lovgivningen, herunder forældelseslovens regler samt den generelle reklamationsret, berøres ikke af garantien.

a. Værkstedstjek

Værkstedet vil foretage visuel kontrol af bremser, dæk, støddæmpere, styretøj, udstødning, undervogn, motorrum, frontrude, lygter, motorgang og koblingsfunktion. Hvis værkstedet finder defekter i forbindelse med sikkerhedstjekket, vil du blive kontaktet med et tilbud om reparation. Der bliver lagt en kopi af rapporten over værkstedstjekket i din bil.

Bemærk, at værkstedstjekket ikke gør din bil klar til syn.

Værkstedstjekket bestilles hos Falck og udføres af værkstedet i månederne maj, juni, juli og august eller december, januar og februar.

b. 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 (Pæren er ikke bonusberettiget). Hvis en forlygtepære udskiftes, kontrolleres samtidig dæktryk og lygtejustering, eventuelle fejlindikatorer nulstilles. (Gælder ikke LED-, Laser- og Matrix belysning).

c. 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.

d. Lånebil

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

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.

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 lånebil, vil du blive faktureret med 2,80 kr. inklusive moms per km, du kører ud over 100 km.

Når din bil er færdigrepareret, skal du aflevere lånebil på værkstedet senest næste dag inden kl. 09.00. Hvis du afleverer bilen senere, kan værkstedet opkræve 250 kr. inklusive moms per dag, du afleverer bilen for sent.

Lånebilens forsikring har en selvrisiko på 5.000 kr. på alle kasko og ansvarsskader. Det vil sige op til 5.000 kr. for lånebil og 5.000 kr. for modpartens bil – i alt op til 10.000 kr. per skade.

Værkstedet giver dig mulighed for at forsikre dig mod selvrisiko ved at tilkøbe en all-risk forsikring, der ikke overstiger 100 kr. per dag.

Du betaler selv udgiften til brændstof på lånebil. Lånebil bliver udleveret med fyldt tank, og du skal aflevere den igen med fyldt tank. Værkstedet vil fakturere dig med dagsprisen på brændstoffet + 2,80 kr. inklusive moms per liter manglende benzin.

Låne bilen er normalt en nyere tre-dørs model uden anhænger-træk og med manuelt gear.

Du må kun anvende låne bilen til kørsel i Danmark.

Du skal medbringe dit gyldige kørekort.

I øvrigt gælder de vilkår for brug af låne bil, der er beskrevet i værkstedets lejekontrakt, som du skal underskrive.

Hvis du har brug for en erstatningsbil uden for værkstedets åbningstid, kan du leje bil via Falck. Læs mere i afsnit 9.

6. Øvrige betingelser

Falck kan løbende ændre sammensætningen af leverandører og indholdet af 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. Se kontaktf formular på Falck.dk.

Hvordan bestiller du en ydelse?

Du kan se hvordan du bestiller under den enkelte ydelse. 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.

Hvordan melder du afbud?

Du kan melde afbud op til 12 timer før din aftale. Hvis du melder afbud senere eller udebliver, tæller det som en brugt ydelse.

Aftaler med værksteder og samarbejdspartnere

Falck vælger de værksteder/samarbejdspartnere, som du kan få en ydelse hos. Der kan løbende ske udskiftning af disse.

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. Tilvalg til grundpakker

Du kan udvide din grundpakke med

Tilvalg	Dækker i
Europa	Vejhjælp i Europa
Frit værkstedsvalg	Danmark
Minutgaranti	Danmark
Fri vidererejse	Danmark
Vægt op til 3.500 kg	Danmark og Europa
Personlig dækning	Danmark

Opgradering af dit abonnement med tilvalg kan ske ved at ringe til Falck Kundeservice på telefon 70 10 20 31 og træder i kraft 3 dage efter tegningstidspunktet. Ved brug for øjeblikkelig ikrafttrædelse af opgraderinger betaler du en straksopkrævning.

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

Vejhjælp i Europa

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

I tilfælde af bugsering transporteres bilen til nærmeste egnede værksted.

Tilskud til hotel eller leje bil

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 leje bil, 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 leje bilen 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.

Frit Værkstedsvalg

Frit værkstedsvalg 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 1 transport per skade eller driftsstop. Dækker også i forbindelse med sygdom hos fører, tyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering ved tyveri skal tyveriet været anmeldt til politiet.

Minutgaranti

Minutgaranti betyder, at hjælpen er fremme indenfor 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 indenfor 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.

Fri Vidererejse

Bugseres din bil til værksted, og du har brug for at komme videre, transporterer Falck 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.

Personlig dækning

Tilvalg af personlig dækning gælder den person, der er registreret på abonnementskontrakten med navn og cpr-nummer.

Personlig dækning betyder, at du er dækket ind på vejhjælp, uanset om du er fører af et køretøj du ejer, låner eller lejer. Den personlige dækning gælder køretøjer under 2500 kg. Den personlige dækning gælder også motorcykel og indregistreret scooter. Har du brug for hjælp, skal du kunne identificere dig ved at fremvise gyldigt kørekort.

Totalvægt op til 3.500 kg

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

Personhjælp

Du kan modtage personhjælp, hvis du kommer ud for et trafikuheld i den bil, som er registreret på abonnementskontrakten. Hjælpen omfatter:

- Telefonhotline efter trafikuheld
- Psykologisk krisehjælp
- Advokathjælp og rådgivning
- Fysisk behandling

Se mere i særskilte vilkår for Personhjælp.

Sygdom hos fører

Bliver føreren af bilen akut syg under kørsel i Danmark og ikke selv kan køre videre, så transporterer Falck fører og passagerer til nærmeste behandlingssted. Transport efter endt behandling kræver kørselsabonnement.

8. Lejebil

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 til en god pris. 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.

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 seks måneder
- Dit vejhjælp-abonnement 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.

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.

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.

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 medlem. Du får udleveret bilen nyvasket og med en fyldt brændstoftank.

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.

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.