

# Vejhjælp Pro

Disse vilkår gælder i tillæg til de generelle abonnementsvilkår for Erhverv.

## Indhold

1. Sådan er bilen dækket
2. Vejrhjælp i Danmark
3. Bonusværksted til service/reparation
4. Tilvalg til grundpakken
5. Kontakt Falck

### 1. Sådan er bilen dækket

Abonnementet dækker en person-, varebil eller minibus med op til 8 passagerer, eksklusive fører. Køretøjet må være op til 6 meter langt og have en totalvægt op til 3.500 kg.

Abonnementet dækker den eller de biler, som er registreret på abonnementskontrakten med registreringsnummer. Jeres virksomhed kan også få dækket en udenlandsk registreret bil, hvis virksomheden har en dansk opkrævningsadresse. Bilen vil dog kun være dækket i Danmark.

Hvis virksomheden udskifter et køretøj, skal I oplyse Falck om det nye køretøjs registreringsnummer, så den bliver dækket af abonnementet.

Abonnementet dækker ved driftstop forårsaget af tekniske nedbrud eller uheld/skader, hvor køretøjet ikke er i en trafikmæssigt forsvarlig stand til at fortsætte kørslen. Abonnementet dækker også ved færdselsuheld, biltyveri anmeldt til politiet samt akut sygdom hos føreren ved kørsel. Der ydes én assistance pr. driftsstop.

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

Abonnementet dækker ikke efterspændte enheder som trailere, campingvogne mv. For efterspændte enheder skal der tilkøbes særskilte abonnemeter.

Abonnementet dækker ikke taxakørsel.

#### Geografisk dækningsområde

Abonnementet dækker i Danmark med undtagelse af Færøerne og Grønland.

Ved behov for dækning i Europa skal grundpakken udvides med tilvalget Vejrhjælp i Europa. Se afsnit 4.

#### Afvisning af assistancer

Ved gentagen brug af abonnementet på grund af dårlig

vedligeholdelse af køretøjet eller ved hyppig udskiftning af det registrerede køretøj, forbeholder Falck sig retten til at afvise fremtidige assistancer.

#### Opgradering af abonnement

Jeres virksomhed kan tilvælge yderligere dækninger (tilvalg) i løbet af en abonnementsperiode. Tilvalg til abonnementet træder i kraft tre dage efter, at der er foretaget en telefonisk henvendelse til Falck Kundeservice.

#### Abonnementsvalg

Falck Vejrhjælp Pro består af en grundpakke og et eller flere tilvalg af yderligere dækninger eller serviceniveauer.

Virksomhedens valg fremgår af jeres abonnementskontrakt. Grundpakken kan suppleres med følgende tilvalg:

- Ekstra Services
- Vejrhjælp i Europa
- Minutgaranti
- Omlæsning af gods
- Stor bil
- Førstehjælpskasse

Der kan læses mere om tilvalgene i afsnit 3.

### 2. Vejrhjælp i Danmark

#### Falck Vejrhjælp indeholder:

- Starthjælp
- Nødreparationer
- Punktering
- Døroplukning
- Bugsering til valgfrit værksted
- Fritrækning
- Vidererejse af fører og passagerer til slutdestination
- Lejebil

#### Starthjælp

Starthjælp omfatter startstrøm. Såfremt starthjælp ikke virker, forsøges nødreparation, og er det ikke muligt, ydes bugsering i henhold til det abonnementsvalg bilen er dækket af.

#### 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, ventilatorrem, pærer, etc. I betaler særskilt for forbrugte forbrugs- og reservedele.

#### Punktering

Nødtætning eller skift af hjul til lovligt reservehjul med

tilhørende bolte, der passer til fælg og som forefindes i eller ved bilen. Såfremt hjulskift eller nødtætning ikke er mulig, ydes bugsering i henhold til det abonnementsvalg bilen er dækket af.

### **Døroplukning**

Døroplukning dækker oplukning af bilen, når jeres nøgle ligger i bilen, såfremt det kan foregå forsvarligt og uden tilkald af låsesmed. I afholder selv eventuelle omkostninger til låsesmed. Hvis døroplukning ikke er muligt, ydes bugsering i henhold til det abonnementsvalg bilen er dækket af.

### **Fritrækning**

Fritrækning ydes, når bilen er kørt fast i mudder, blød jord, sand, sne eller lignende samt hvis jeres 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.

### **Bugsering til valgfrit værksted**

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

Falck tilbyder også bugsering i tilfælde af biltyveri eller færdselsuheld. Ved bugsering efter tyveri skal tyveriet være anmeldt til politiet

Der ydes én transport per skade eller driftstop. Falck betaler færge- eller broafgifter.

### **Vidererelse af fører og passagerer til slutdestination**

Bugseres virksomhedens bil til værksted og I har brug for at komme videre, transporterer Falck fører og passager 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 føreren og passagerer i stedet blive kørt til hotel. Falck vælger hotellet og betaler for én overnatning.

### **Bugsering og personbefordring i forbindelse med akut opstået sygdom**

Ved akut opstået sygdom eller tilskadekomst hos føreren, som gør, at fører eller medpassagerer ikke kan køre køretøjet videre, yder Falck assistance.

Assistancen omfatter bugsering af køretøjet. Bugsering påbegyndes senest 24 timer efter rekvirering. Derudover tilbyder Falck at arrangere og afholde omkostningerne til transport af føreren og eventuelle passagerer, der lovligt var i køretøjet på tidspunktet for den akut opståede sygdom 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.

### **Lejebil**

I forbindelse med en assistance til det dækkede køretøj, tilbyder Falck muligheden for, at virksomheden kan leje en bil til en favorabel pris. I skal være opmærksom på, at det kun er i forbindelse med, at Falck bugserer virksomhedens køretøj, at I har mulighed for at leje bil med rabat.

I kan leje en bil, hvis:

- Føreren af bilen er fyldt 21 år
- Føreren har haft gyldigt kørekort til bil i mindst seks måneder
- Virksomhedens vejhjælpsabonnement er betalt
- I indgår en skriftlig lejekontrakt med udlejer

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

Den tilgængelige bil er en mindre bil uden automatgear og anhængertræk, og vi kan ikke garantere, at lejebilen er en elbil. Hvis I har brug for en større bil eller varevogn, kan I leje en udlejningsbil hos et af de udlejningsselskaber, som Falck samarbejder med.

Lejebilen må kun anvendes i Danmark. Dog er det tilladt at køre gennem Sverige for at komme til og fra Bornholm samt 25 kilometer syd for den jyske dansk-tyske grænse.

I skal ringe til Falck Assistancecenter senest 24 timer efter, at der er bestilt assistance til virksomhedens køretøj og oplyse os om, at I ønsker at leje en bil. Hvis I lejer bilen i forbindelse med assistancen, vil Falck sørge for at transportere jer til lejebilen. Hvis lejebilen ikke er bestilt i forbindelse med assistance, er det jeres eget ansvar at afhente lejebilen.

Når I ringer og bestiller lejebilen, skal føreren oplyse sit kørekortnummer. Når føreren får udleveret lejebilen, skal føreren vise sit gyldige kørekort. Det gælder også for eventuelle medlejere. I får udleveret bilen nyvasket og med en fyldt brændstoftank.

### **Pris og betaling for lejebilen**

I betaler med betalingskort. Vi opkræver både et depositum, når I lejer bilen, og hvis I vælger at forlænge lejeperioden. I 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). Vilkårene kan også findes på jeres lejekontrakt.

Dagsprisen for at leje bilen inkluderer et bestemt antal kilometer per døgn og en lovpligtig forsikring. Hvis I ønsker at leje bilen uden selvrisko, skal I betale et tillæg for at tegne en forsikring. Ved at acceptere lejekontrakten giver I tilladelse til, at jeres betalingskort kan blive debiteret for omkostninger til brændstof, bøder, afgifter, ekstra kørte kilometer, klargøring af bilen og eventuelle skader, der opstår efter, at I har lejet bilen.

### **Aflevering af lejebilen**

I skal returnere bilen til det aftalte tidspunkt og sted, som er blevet aftalt med os. Bilen skal afleveres i god stand og med en fuld tank brændstof. Hvis tanken ikke er fuld ved aflevering, vil der blive pålagt et gebyr for påfyldning af brændstof. Når I har afleveret bilen, er det jeres eget ansvar at arrangere

transport hjem.

Hvis I ønsker at forlænge jeres lejeperiode, skal I kontakte os inden jeres oprindelige lejeperiode udløber.

### 3. Bonusværksted til service/reparation

Falck Vejhjælp Pro Elbil giver adgang til Falcks landsdækkende netværk af Bonusværksteder, som er baseret på samarbejdsaftaler med udvalgte, godkendte autoværksteder i Danmark.

Falck sikrer, at de værksteder, som er tilknyttet netværket og er certificerede til at håndtere elbiler, kan levere de ydelser, som er nævnt i disse vilkår. Der tages forbehold for kapacitetsmangel. Aftaleforholdet mellem jer og værkstedet er jeres eget ansvar. Eventuelle fejl og mangler i de ydelser, der leveres af Bonusværkstedet, er ikke Falcks ansvar, og Falck kan ikke gøres ansvarlig herfor. Falck varetager alene formidling af kontakten.

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

Værkstedet betjener jer inden for almindelig åbningstid.

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

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

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

#### Sådan bestiller I værkstedsbesøg

I bestiller værkstedsbesøget ved at ringe direkte til Bonusværkstedet. Husk at oplyse virksomhedens Falck kundenummer.

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

#### På Bonusværksted ved nedbrud

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

Vi tilbyder ventetidsgaranti, hvilket betyder, at værkstedet igangsætter reparationen senest fem hverdage efter, at I og værkstedet har indgået aftale om reparation.

Bonusværkstedet vil holde jer orienteret undervejs i forløbet.

#### 10 % på Bonusværkstedet

Hver gang I får virksomhedens køretøj repareret eller serviceret på et Falck Bonusværksted, får I 10 % i rabat på værkstedsregningen, hvis I gør værkstedet opmærksom på, at I er Falck-kunde.

Rabatten omfatter ikke varer/produkter, som er annonceret eller nedsat på tilbud i en begrænset periode, hvis I allerede har forhandlet en nedsat pris inden reparationen, eller hvis I benytter jer af en anden rabataftale. Derudover gælder rabatten ikke for køb af hjul og pærer.

Værkstedets brug af underleverandører, f.eks. autolakerer, maskinværksted eller undervognsbehandling, er ikke rabatgivende.

#### Øvrige betingelser for Bonusværksteder

Falck forbeholder sig retten til løbende at ændre sammensætningen af Bonusværksteder og indholdet af tilbudte serviceydelser uden særskilt varsel.

Falck kan ikke holdes ansvarlig for fejl, mangler eller indirekte og ikke-relaterede skader (f.eks. ridser på køretøjet i forbindelse med et besøg hos en leverandør). Falck kan ikke holdes ansvarlig for en samarbejdspartners fejlagtige eller mangelfulde oplysninger eller betingelser.

Hvis I er utilfredse med en ydelse, skal I først klage til leverandøren på stedet. Er I ikke tilfredse med leverandørens afgørelse, kan I klage over denne til Falck Kundeservice.

Når I skal have udført opgaver på jeres køretøj, skal I huske at medbringe virksomhedens abonnementsnummer. Hvis I glemmer abonnementsnummeret, kan vores værksteder eller samarbejdspartnere afvise at udføre en opgave.

#### Afmelding af aftale

I kan melde afbud op til 24 timer før jeres aftale med Bonusværkstedet i forbindelse med eksempelvis hjulskifte, værkstedstjek osv. Hvis I melder afbud senere eller udebliver fra aftalen, tæller det som en brugt ydelse.

### 4. Tilvalg til grundpakken

I kan udvide grundpakken med følgende tilvalg:

1. Ekstra Services
2. Vejhjælp i Europa
3. Minutgaranti
4. Omlæsning af gods
5. Stor bil
6. Førstehjælpskasse

Opgradering eller tilkøb af tilvalg foregår jf. afsnittet Ændringer og opgradering af abonnement.

#### 1. Ekstra Services

##### Hvordan bestiller I?

Ønsker I at gøre brug af en ekstra service bestiller I den på falck.dk eller med Falck Vejhjælp app, eller ringer til Falcks

samarbejdspartnere. I nogle tilfælde vil I 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.

I kan få bilen synet hos Falcks bilsynspartner, som dækker hele landet.

Ring til Falcks samarbejdspartner Applus på 70 13 12 12 for bestilling af tid. De vil være behjælpelige med at finde en synshal nær jer. I kan kun få synet den bil, der er registreret på virksomhedens vejhjælpsabonnement. Skifter I bil i et abonnementsår, kan I få denne synet, med mindre I allerede har fået synet den gamle bil i samme abonnementsår.

### Reparation af stenslag på bilens forrude

I kan få repareret stenslag på jeres 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 I til Falcks samarbejdspartner Dansk Bilglas på 70 11 55 55 eller Falck Bonuspartnere på falck.dk for at bestille reparation.

I 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. Reparatøren vil fortælle jer 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

I kan vaske virksomhedens bil i vaskehaller hos Q8 og F24 én gang hver kalendermåned. I kan se de tilgængelige vaskehaller beliggenhed med Falck Vejhhjælp app og falck.dk. Bilvasken er en Basisvask eller Lille Vask. I skal aktivere vaskestanderen ved hjælp af Falck Vejhhjælp appen. Følg alle anvisninger i appen og ved vaskehallen. Ubrugt månedlig bilvask overføres ikke til næste måned og refunderes ikke.

### Hjulsift

I kan få skiftet mellem bilens sommer- og vinterhjul på et Bonusværksted. Der kan skiftes hjul op til 2 gange pr. år. Evt. kodning af TPMS er ikke inkluderet. I bestiller tid online på falck.dk/hjulsifte eller med Falck Vejhhjælp appen. Alternativt kan I ringe til Falck Kundeservice på 70 10 20 31.

### Minitjek

Minitjek er en servicepakke, som I kan bestille, to gange om året. Minitjekket udføres på et Falck Bonusværksted.

I bestiller tid på Falck Vejhhjælps appen eller på falck.dk.

Indholdet er:

- 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

I betaler for materialeforbrug. I kan fravælge de enkelte opgaver f.eks. hvis vinduesviskere ikke ønskes skiftet.

Smøremidler og væsker er inkluderet i servicen. Har I aftalt at skifte reservedele på bilen (f.eks. vinduesviskere eller batteri) betaler I med betalingskort direkte til Falck Bonusværksted.

Minitjek er ikke en erstatning for det normale serviceeftersyn.

### 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.

### 2. Vejhhjælp i Europa

Med tilvalget "Vejhhjælp i Europa" udvider I dækning af vejhhjælp 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 lejebil

Hvis reparation af bilen tager mere end fem timer, men under tre arbejdsdage kan I få et tilskud på 500 kr. per døgn i op til tre døgn. Tilskuddet kan I bruge til leje af erstatningsbil, hotelophold eller videretransport med f.eks. tog. Vælger I lejebil, skal I bestille bilen gennem Falck, umiddelbart efter jeres egen bil er blevet transporteret til værkstedet. I lejer bilen efter udlejningsselskabets vilkår. I skal aflevere lejebilen umiddelbart efter den aftalte lejeperiode. I skal aflevere den samme sted, som I lejede den – uden skader, i pæn stand og med en fyldt brændstoftank.

### 3. Minutgaranti

Minutgaranti betyder, at hjælpen er fremme indenfor 45 minutter fra dit behov for assistance er modtaget. Minutgaranti forudsætter, at føreren 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 I ret til at få én måneds abonnement i kompensation på virksomhedens næste abonnementsopkrævning for den pågældende bil. Det sker, når I gør opmærksom på forsinkelsen og beder om kompensation ved at kontakte Falck Assistancecenter eller Kundeservice umiddelbart efter vi har ydet assistance til virksomhedens 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 jeres bil.

#### 4. Omlæsning af gods

Falck hjælper med omlæsning af gods fra det havarerede køretøj til et andet køretøj. Falck kan være behjælpelig med at etablere kontakt til leverandør ifm. leje af reservekøretøj. Omlæsning af gods bliver kun udført i forbindelse med en bugsering og aftales med Falck Assistancecenteret, at I ønsker denne ydelse.

Reservekøretøjet skal være ved det havarerede køretøj når Falck ankommer. Hvis omlæsningen skal ske ved slutdestinationen, kan det aftales løbende.

Falck assisterer med omlæsning af gods der findes i egne beholdere. Den enkelte beholders maksimalvægt må være op til 15 kg og det samlede gods' maksimalvægt må være op til 300 kg og omlæsses i samarbejde med virksomheden. Virksomheden har det fulde ansvar for godsets tilstand og Falck er ikke erstatningspligtige ved beskadiget gods efter omlæsningen.

#### 5. Stor bil

Med tilvalget "Stor bil" udvider I dækningen på grundpakken, så I kan få bugseret og fritrukket virksomhedens bil der er over 6 meter.

#### 6. Førstehjælpkasse

Førstehjælpkassen indeholder:

##### Blødning

- Stor kompresforbinding
- Lille kompresforbinding

##### Forbrænding

- Kompres med kølende gelé
- Kølende gelé
- Forbinding til at holde på kølende gelé

##### Forstuvning

- Ispose
- Latexfri støttebind
- Trekantet armlæde

#### Skrammer

- 2 størrelser klip-selv plaster
- Vabel-plaster
- Fingerspids-plaster
- Standard plaster
- Saks
- Pincet
- Rulletape
- Sår-rens, desinficerende serviet
- Pakke med træk-let plaster

Førstehjælpkassen er Falcks ejendom og skal leveres tilbage ved abonnementsophør.

#### Genopfyldning af Falck Førstehjælpkasse

I kan gratis få fyldt kassen med nye førstehjælpsforbrugsvarer, når I har brugt indholdet. I kan genopfylde svarende til op til 10 brugere per førstehjælpkasse.

I bestiller genopfyldning på [www.falck.dk/genopfyld](http://www.falck.dk/genopfyld) eller ved at ringe til Falcks Kundeservice på 70 10 20 31. Falck kan i tilfælde af misbrug opsige aftalen.

#### 5. Kontakt Falck

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

##### Telefon:

Assistance: 70 10 20 30  
Kundeservice: 70 10 20 31