

Voorwaarden Tomos mobiliteitsservice 'powered by ANWB'

A. Wat is de Tomos mobiliteitsservice?

Pech onderweg kan iedereen overkomen. Hoe goed jouw snor- of bromfiets ook is onderhouden. Met de Tomos mobiliteitsservice 'powered by ANWB' word je zo snel mogelijk weer op de weg geholpen door het probleem ter plekke te verhelpen of indien dat niet lukt je thuis te brengen. De Tomos mobiliteitsservice is kenteken gebonden en geeft recht op pechhulp als je onderweg bent.

B. Hoe kom je in aanmerking voor de Tomos mobiliteitsservice?

Na aanschaf van jouw voertuig bij een erkende Tomos dealer is het noodzakelijk dat jouw dealer het voertuig registreert bij Tomos. Bij deze registratie is het noodzakelijk om jouw e-mailadres op te geven aan de Tomos dealer om in aanmerking te komen voor Tomos mobiliteitsservice. Na de registratie van de Tomos dealer ontvang je een e-mail waarin je jouw voertuigregistratie verder kan aanvullen en voltooien. Daarin kan je tevens aangeven of je gebruik wil maken van de Tomos mobiliteitsservice. Zodra je jouw voertuigregistratie hebt bevestigd duurt het ongeveer 3 werkdagen voor de verwerking van jouw gegevens bij de ANWB is voltooid. Daarna word je automatisch lid van de Tomos mobiliteitsservice. Je krijgt daar geen bevestiging van.

C. Wat doe je als je pech hebt?

Je belt altijd eerst de ANWB Alarmcentrale. Let op er is een uniek telefoonnummer beschikbaar voor Tomos rijders. Het telefoonnummer is: 0592-390878. Andere telefoonnummers van de ANWB kunnen jou niet verder helpen. De ANWB Alarmcentrale is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar voor hulp.

D. Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij er alles aan doen om je weer op de weg te helpen. Onze pechhulp streeft naar het ter plekke verrichten van (nood)reparatie, zodat je jouw reis veilig kan vervolgen. Mocht dit niet lukken, of als op voorhand blijkt dat dit niet mogelijk is, zorgen wij ervoor dat je weer snel en veilig thuiskomt. Jouw snor- of bromfiets brengen wij, indien gewenst, naar de dichtstbijzijnde Tomos dealer of naar een op te geven adres in Nederland, binnen een straal van maximaal 25 kilometer van de pechlocatie.

E. Wie heeft recht op hulp?

De Tomos mobiliteitsservice is gekoppeld aan het kenteken van jouw snor- of bromfiets. In principe maakt het dus niet uit wie de snor- of bromfiets bestuurt bij pech onderweg. Let op, de Tomos mobiliteitsservice is alleen van toepassing bij Tomos snor- of bromfiets.

F. Welk voertuig helpen wij?

Je hebt recht op pechhulp voor jouw geregistreerde snor- of bromfiets. Het kenteken en de gegevens van de eigenaar van de snor- of bromfiets staan vermeld in de e-mail die je hebt ontvangen bij het registreren van jouw voertuig.

G. Waar helpen wij jou?

In heel Nederland, vanaf 1 km van jouw woonadres, vakantieadres, of jouw tijdelijke verblijfplaats. Het is een "pech onderweg" service. Wij helpen je dus niet thuis.

H. Wat is de werkwijze en wat zijn de regels die daarbij horen?

Jouw snor- of bromfiets moet onderhouden zijn door een erkende Tomos dealer en voldoet aan de wettelijke eisen. Wij hebben jouw medewerking nodig, bijvoorbeeld als wij vragen om snelle en juiste informatie. Onze medewerkers zijn getraind in het beoordelen en oplossen van pechsituaties. Het is daarom belangrijk dat je hun instructies en adviezen opvolgt. Zij beoordelen of er recht op hulp is. Wij kunnen de hulp van derden inschakelen, bijvoorbeeld een transportbedrijf. Wij kunnen je alleen helpen als wij jouw snor- of bromfiets veilig kunnen bereiken zonder de regels of de wet te overtreden. Dit is ter beoordeling aan de hulpverlener.

I. Hoe vaak heb je recht op hulp?

In Nederland heb je 3 keer per kalenderjaar recht op mobiliteitshulp. Vanaf de 4e keer vragen wij daarvoor een eigen bijdrage van € 130,- per hulpverlening.

J. Wanneer heb je recht op hulp in Nederland?

Je hebt recht op hulp bij pech onderweg voor een voorval dat rechtstreeks verband houdt met het normaal gebruik van jouw snor- of bromfiets tijdens een reis binnen het dekkingsgebied. Wij helpen dus niet thuis! Je hebt recht op mobiliteitshulp, zodra je jouw voertuig hebt geregistreerd bij Tomos.

K. Wanneer heb je geen recht op hulp onderweg?

Wij helpen je niet als je:

- de pech had kunnen voorzien voordat je vertrok.
- je thuis pech hebt. Wij helpen vanaf minimaal 1 km vanaf uw thuisadres.
- onze hulp inroept terwijl je de wet overtreedt.
- zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of door ons ingeschakelde hulpverleners, of als zij de situatie als dreigend ervaren.
- ons opzettelijk onvolledige of onjuiste informatie verstrekt.
- je volgens ons oneigenlijk gebruik wil maken van onze service.
- een onjuiste locatie hebt opgegeven van de scooter met pech.
- opzettelijk onvolledige of onware opgave hebt gedaan omtrent de oorzaak, aard of omvang van de gebeurtenis.
- ten tijde van de gebeurtenis waarvoor hulp wordt gevraagd onder invloed verkeert van alcoholhoudende drank, geneesmiddelen en/of verdovende of opwekkende middelen en daardoor niet in staat was de scooter naar behoren te besturen.
- één of meerdere voorschriften en/of verplichtingen die zijn opgenomen in deze voorwaarden niet is nagekomen.
- je of jouw eventuele mede reizigers, tegenover medewerkers van de ANWB of door de ANWB ingeschakelde hulpverleners, fysiek, psychisch of verbaal geweld hebt gebruikt, hen hebt bedreigd of

zich op één of andere manier agressief hebt opgesteld. Eén en ander wordt beoordeeld door het personeel van de ANWB of door de ANWB ingeschakelde hulpverleners.

- met de snor- of bromfiets personen en/of goederen op een dusdanige wijze worden vervoerd dat de wet wordt overtreden.
- de staat van onderhoud van de snor- of bromfiets met pech zodanig is dat het uitvallen redelijkerwijs te voorzien was.
- de snor- of bromfiets zo zwaar was beladen dat pech redelijkerwijs te voorzien was.
- strandt met een lege tank of met een lege accu, indien je dit voor het begin van de rit verzuimd hebt te tanken of de accu tijdig op te laden.
- de gebeurtenis is ontstaan door of samenhangt met, of de hulpverlening niet kan worden uitgeoefend als gevolg van: gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, munitie en oproer, kernreacties, natuurrampen of overheidsingrijpen.

L. Welke kosten zijn voor jouw eigen rekening?

De materiaalkosten van (nood)reparaties ter plekke zijn altijd voor jouw eigen rekening. Ook de kosten voor vervolgreparaties zijn voor jouw rekening.

M. In hoeverre zijn wij aansprakelijk?

Wij zijn alleen aansprakelijk bij een aantoonbare toerekenbare tekortkoming ten aanzien van: schade die rechtstreeks voortvloeit uit de hulpverlening.

N. Hoe lang loopt jouw mobiliteitsgarantie?

Wanneer de snor- of bromfiets 'op jouw naam' is gezet heb je recht op 1 jaar Tomos mobiliteitsservice. Na de registratie heb je recht op de Tomos mobiliteitsservice voor één jaar. De service wordt niet automatisch verlengd. ANWB zal je dit jaar éénmalig een aanbieding doen om gebruik te blijven maken van de service.

Tomos, 2016.