

Algemene voorwaarden | Pechcentrale

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. Pechcentrale: de vennootschap onder firma Pechcentrale, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Schuurakker 8, 4705 RK te Roosendaal, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 92261477.
2. Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Pechcentrale een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Onder Klant wordt, voor zover de aard en strekking van de betreffende bepaling daaraan niet in de weg staat, mede verstaan de natuurlijke persoon die rechtmatig gebruik maakt van het Voertuig dat onderwerp is van de Overeenkomst, indien deze niet dezelfde persoon is als degene die de Overeenkomst is aangegaan.
3. Consument: een Klant, natuurlijk persoon, handelend voor doeleinden die buiten zijn beroeps- of bedrijfsactiviteiten vallen.
4. Partijen: Pechcentrale en de Klant gezamenlijk.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Pechcentrale zich jegens de Klant heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
6. Diensten/Dienstverlening: de in het kader van de Overeenkomst door Pechcentrale te verlenen diensten op het gebied van pechhulp in de meest ruime zin des woords.
7. Abonnement: een Overeenkomst betreffende een lidmaatschap op pechhulp.
8. Voertuig: de auto, (motor)fiets, vrachtwagen, scooter of ander voertuig waarop de pechhulp in het kader van de Overeenkomst betrekking heeft.
9. Aanbod: een aan de Klant gericht aanbod van Pechcentrale met de strekking om door aanvaarding daarvan door de Klant een Overeenkomst tot stand te brengen, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kan zijn, het aanbod van Abonnementen op de website van Pechcentrale, een offerte van Pechcentrale, alsook een telefonisch voorstel van Pechcentrale.
10. Schriftelijk: zowel communicatie per post als per e-mail.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod en iedere Overeenkomst waarop Pechcentrale deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, alsook op alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering of totstandkoming waarvan derden door Pechcentrale worden betrokken.
3. De eventuele algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook aangeduid, zijn niet op de Overeenkomst van toepassing en worden waar nodig uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover het bepaalde in deze algemene voorwaarden afwijkt van hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Vernietiging of nietigheid van één of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elk Aanbod is vrijblijvend, ook in geval door Pechcentrale is aangegeven dat het Aanbod voor slechts een bepaalde tijd geldig is. Pechcentrale kan een Aanbod tot meteen, althans zo spoedig mogelijk na de aanvaarding daarvan door de Klant, nog herroepen.
2. Aan een Aanbod dat een kennelijke fout of vergissing bevat, alsmede aan een Aanbod dat gebaseerd is op door de Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Klant geen rechten ontleenen.
3. Voor Consumenten geldt dat een Abonnement uitsluitend geschikt is voor Voertuigen met een maximaal toegestane massa van 3.500 kilogram. Voor Voertuigen met een hoger gewicht kan door Consumenten geen aanspraak worden gemaakt op een Abonnement.
4. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de Klant het Aanbod, op de eventueel daartoe door Pechcentrale aangewezen wijze, heeft aanvaard. Indien de aanvaarding van de Klant afwijkt van het Aanbod, komt de Overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Pechcentrale anders aangeeft.
5. Indien Pechcentrale de Klant, naar aanleiding van een mondeling gesloten Overeenkomst, een Schriftelijke bevestiging verstrekt, wordt geacht dat deze bevestiging de Overeenkomst juist en volledig weergeeft, tenzij de Klant ter zake binnen bekwame tijd na ontvangst van deze bevestiging Schriftelijk bij Pechcentrale heeft geklaagd.

6. De Klant is gehouden om steeds alle informatie die voor de totstandkoming van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, volledig aan Pechcentrale te verstrekken. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle door hem aan Pechcentrale verstrekte informatie. Pechcentrale is niet aansprakelijk voor schade, vertragingen of het niet (volledig) kunnen uitvoeren van de Overeenkomst indien deze het gevolg zijn van door de Klant verstrekte onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie.
7. Indien de Klant de Overeenkomst namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

ARTIKEL 4. | UITSLUITINGEN: GEEN PECHGEVAL

1. Een ongeval, waaronder begrepen iedere schade of onbruikbaarheid van het Voertuig als gevolg van een aanrijding, botsing, slip, kanteling, van de weg raken of een andere van buiten komende oorzaak, wordt uitdrukkelijk niet aangemerkt als een pechgeval. Ter zake verleent Pechcentrale geen Diensten.
Onder ongeval worden onder meer, doch niet uitsluitend, begrepen situaties waarin schade of immobiliteit van het Voertuig is ontstaan door:
 - het raken van een stoeprand;
 - een aanrijding met een ander voertuig, persoon, dier of object;
 - het rijden over of tegen een verkeersdrempel, obstakel of hoogteverschil;
 - een object op de weg, zoals puin, lading, metalen voorwerpen of andere materialen;
 - het vastzitten in sneeuw, ijs, modder, zand of vergelijkbare omstandigheden.
2. Evenmin wordt als pechgeval aangemerkt iedere situatie waarin de pech, storing of onbruikbaarheid van het Voertuig het gevolg is van achterstallig, ondeugdelijk of niet uitgevoerd onderhoud, waaronder mede wordt verstaan het niet tijdig vervangen of onderhouden van essentiële onderdelen, vloeistoffen of banden.
3. Pechcentrale verleent voorts geen pechhulp indien het Voertuig ten tijde van het pechgeval niet beschikte over een geldige en niet verlopen APK-keuring, voor zover de pech of het niet kunnen gebruiken van het Voertuig daarmee verband houdt of daarmee redelijkerwijs in verband kan worden gebracht.
4. Gevolgen van de in dit artikel bedoelde situaties, waaronder begrepen berging, transport, herstel van schade, vervangend vervoer of overige kosten, vallen normaliter onder de verantwoordelijkheid en dekking van een verzekeraar. Eventuele aanspraken ter zake dienen door de Klant rechtstreeks bij de relevante verzekeraar te worden ingediend.

ARTIKEL 5. | HERROEPINGSRECHT CONSUMENTEN

1. Het bepaalde in dit artikel is uitsluitend van toepassing op Abonnementen die met Consumenten rechtstreeks middels de website van Pechcentrale zijn gesloten.
2. De Consument is gerechtigd het Abonnement tot 14 dagen na totstandkoming daarvan, zonder opgave van redenen te herroepen.
3. Indien de ingangsdatum van het Abonnement plaatsvindt binnen de bedenktijd als bedoeld in het vorige lid, geschiedt dit uitsluitend op uitdrukkelijk verzoek van de Consument.
4. De Consument kan van het herroepingsrecht gebruik maken door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door Pechcentrale aangeboden modelformulier voor herroeping een verzoek in te dienen bij Pechcentrale. Zodra Pechcentrale in kennis is gesteld van het voornemen van de Consument om het Abonnement te herroepen en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Pechcentrale de herroeping zo spoedig mogelijk per e-mail bevestigen.
5. Bij uitoefening van het herroepingsrecht na een verzoek van de Consument overeenkomstig lid 3, is de Consument Pechcentrale een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van het Abonnement dat door Pechcentrale is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht, vergeleken met de volledige nakoming van het Abonnement.
6. Pechcentrale zal de eventueel reeds van de Consument ontvangen betaling, minus het eventuele evenredige bedrag als bedoeld in lid 5, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen na herroeping van het Abonnement aan de Consument terugbetalen.

ARTIKEL 6. | LOOPTIJD EN OPZEGGING VAN ABONNEMENTEN

1. Een Abonnement wordt aangegaan voor de uitdrukkelijk overeengekomen bepaalde looptijd. Het Abonnement vangt aan op de dag dat de eerste termijnbetaling is ontvangen, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk een andere ingangsdatum is overeengekomen.
2. Tenzij het Abonnement conform het bepaalde in het volgende lid tijdig is opgezegd, wordt het Abonnement na verstrijken van de overeengekomen bepaalde looptijd stilzwijgend verlengd voor:
 - onbepaalde tijd, indien de Klant een Consument is;
 - voor steeds opnieuw de oorspronkelijke overeengekomen bepaalde looptijd indien de Klant geen Consument is.

3. Een Abonnement eindigt door opzegging met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, doch niet eerder dan dat de bepaalde looptijd is verstreken. Opzegging geschiedt bij voorkeur per e-mail. Ook in geval van mondelinge opzegging door de Klant, rust de bewijslast dat (tijdig) is opgezegd bij de Klant.
4. Tussentijdse opzegging van het Abonnement door de Klant is niet mogelijk, althans blijft de Klant in dat geval de volledige overeengekomen prijs verschuldigd als ware het Abonnement op reguliere wijze geëindigd.
5. Indien naar het redelijke oordeel van Pechcentrale sprake is van intensief gebruik van pechhulp in het kader van het Abonnement, in die zin dat de aard, frequentie en/of omvang van de door de Klant gemelde pechgevallen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet strookt met het karakter en de strekking van het Abonnement, is Pechcentrale gerechtigd een aanvullende beoordeling uit te voeren. Pechcentrale zal de Klant daarvan Schriftelijk in kennis stellen en de Klant desgevraagd een toelichting geven op de aanleiding van de beoordeling. Na deze beoordeling kan Pechcentrale, met inachtneming van een redelijke termijn waarbinnen Partijen zich inspanssen om in onderling overleg tot een oplossing te komen, (a) het Abonnement tussentijds beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, of (b) het Abonnement slechts voortzetten onder nader overeen te komen aangepaste voorwaarden, waaronder begrepen een aangepaste prijs en/of beperking van de reikwijdte van de dekking. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over voortzetting onder aangepaste voorwaarden, is Pechcentrale gerechtigd het Abonnement te beëindigen met inachtneming van de hiervoor bedoelde opzegtermijn. Het voorgaande laat onverlet dat Pechcentrale nimmer gehouden is om, in afwijking van deze algemene voorwaarden, Diensten te verlenen die onder de gegeven omstandigheden niet als een redelijke oplossing kunnen worden aangemerkt als bedoeld in artikel 7.18.

ARTIKEL 7. | INHOUD ABONNEMENTEN

1. De Diensten die onderdeel zijn van het overeengekomen Abonnement, worden uitdrukkelijk in het Aanbod van het Abonnement vermeld. Indien en voor zover in dat Aanbod niet expliciet anders is bepaald, is dit artikel bepalend voor de inhoud en reikwijdte van de Diensten die uitdrukkelijk onderdeel zijn van het Abonnement.

Zuinig-abonnement

2. Het zogenaamde Zuinig-abonnement biedt de Klant slechts recht op pechhulp, telefonische ondersteuning bij pechgevallen, ontvangst van de ledenpas van Pechcentrale, regelmatige ontvangst van een nieuwsbrief van Pechcentrale en e-mailherinnering betreffende APK. Daarnaast maakt de Klant eventueel aanspraak op kortingen op producten of diensten van derden, doch uitsluitend indien en voor zover dit bij het aangaan van het Abonnement uitdrukkelijk is overeengekomen.
3. Alle andere dan in het vorige lid genoemde pechhulpdiensten zijn bij een Zuinig-abonnement niet bij de abonnementsprijs inbegrepen. Deze Diensten worden door Pechcentrale in het kader van een Zuinig-abonnement verleend zonder winstoogmerk en tegen kostprijs. Per pechgeval komen Partijen de kosten voor dergelijke door de Klant gevraagde Diensten zoveel mogelijk vooraf telefonisch overeen, waarbij de door Pechcentrale opgegeven kosten leidend zijn. Indien en voor zover zich onvoorziene omstandigheden voordoen waardoor (een deel van) de kosten pas op de locatie van het pechgeval of daarna kunnen worden vastgesteld, kunnen ook deze kosten aan de Klant worden doorberekend, mits deze kosten redelijk zijn en de Klant daarmee heeft ingestemd.

Zekerheid- en Zorgeloos-abonnement

4. Het zogenaamde Zekerheid-abonnement of Zorgeloos-abonnement biedt de Klant de services als bedoeld in lid 2, aangevuld met de Diensten die uitdrukkelijk in het Aanbod van het betreffende Abonnement zijn vermeld, waaronder begrepen kunnen zijn:
 - a) Starthulp en accuservice;
 - b) Reserveband monteren;
 - c) Slepen van het Voertuig tot het aantal kilometers dat in het Aanbod is vermeld;
 - d) Buitensluiting;
 - e) Eén of twee interventies binnen Europa inbegrepen (Europa-dekking vereist);
 - f) Vervangend vervoer in Europa voor het maximaantal dagen als in het Aanbod vermeld (Europa-dekking vereist);
 - g) Vervangend vervoer binnen Nederland voor het maximaantal dagen als in het Aanbod vermeld;
 - h) Volledige bandenservice op locatie;
 - i) Accu vervangen;
 - j) Aftappen en resetten Voertuig na verkeerd tanken;
 - k) Repatriëring Voertuig;
 - l) Hotelovernachtingen conform het maximaantal zoals uitdrukkelijk in het Aanbod is vermeld.
5. Indien het Aanbod een aantal interventies vermeldt, ziet dit uitsluitend op het ter plaatse komen van Pechcentrale of een door hem ingeschakelde derde op de locatie van het pechgeval. Het in het Aanbod vermelde aantal interventies geldt per abonnementsjaar. In afwijking van het voorgaande geldt dat een interventie waarbij slepen van het Voertuig als bedoeld in lid 4 onder c) wordt verricht, wordt aangemerkt als twee interventies.

6. Er is uitsluitend dekking voor pechhulp in Nederland, tenzij uitdrukkelijk Europa-dekking is overeengekomen. Op Europa-dekking wordt dan ook slechts aanspraak gemaakt indien Europa-dekking uitdrukkelijk onderdeel is van het Abonnement. Europa-dekking houdt in dat pechhulp voor het Voertuig wordt geboden in alle Europese landen, met uitzondering van Albanië, Wit-Rusland, Oekraïne, Moldavië, Rusland, het niet-Europese deel van Turkije, Noord-Macedonië, Bosnië en Herzegovina, Servië, Bulgarije, Kosovo, Montenegro, Roemenië, Slovenië, Kroatië, Cyprus en Malta. In het kader van Europa-dekking is Pechcentrale gerechtigd om, met inachtneming van de redelijkheid en de gegeven omstandigheden, de aard, omvang en volgorde van de hulpverlening zelfstandig te bepalen.
7. In het kader van slepen als bedoeld in lid 4 onder c) geldt dat, indien het slepen een grotere afstand betreft dan het maximumaantal kilometers zoals in het Aanbod is vermeld, de Klant voor iedere extra kilometer een bedrag van € 2,00 inclusief btw verschuldigd is. De extra afstand wordt naar boven afgerond op hele kilometers.
8. Buitensluiting als bedoeld in lid 4 onder d) houdt in dat het Voertuig in eerste instantie schadevrij wordt geopend met behulp van kussentjes en een stang. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt het Voertuig geopend door middel van lockpicking door een door Pechcentrale ingeschakelde derde. De kosten hiervan zijn bij de abonnementsprijs inbegrepen.
9. Vervangend vervoer als bedoeld in lid 4 onder f) en g) kan uitsluitend worden verzorgd indien en voor zover het Voertuig niet binnen 24 uur na het pechgeval kan worden gerepareerd door de garage waar het Voertuig zich bevindt of naartoe is vervoerd, en dit door Pechcentrale na beoordeling is vastgesteld. Eerst nadat deze termijn is verstreken en Pechcentrale heeft vastgesteld dat herstel van het Voertuig niet binnen bedoelde termijn mogelijk is, kan aanspraak worden gemaakt op vervangend vervoer. Vervangend vervoer kan uitsluitend worden verzorgd tijdens de reguliere openingstijden van het ter plaatse beschikbare verhuurbedrijf of bergingsbedrijf. Indien de pech zich voordoet buiten deze openingstijden, waaronder begrepen nachturen, weekenden en algemeen erkende feestdagen, zal Pechcentrale zich inspannen om vervangend vervoer te regelen, doch kan ter zake geen garantie worden gegeven. Indien het niet mogelijk blijkt om vervangend vervoer buiten reguliere openingstijden te verzorgen, zal vervangend vervoer zo spoedig mogelijk op de eerstvolgende werkdag worden geregeld.
10. Voor het verstrekken van vervangend vervoer als bedoeld in lid 4 onder f) en g) is een geldige creditcard van de Klant vereist ter zekerheidstelling voor het verhuur- of bergingsbedrijf. Op het vervangend vervoer zijn de voorwaarden van het betreffende verhuur- of bergingsbedrijf van toepassing. Deze voorwaarden gelden uitsluitend in de rechtsverhouding tussen het verhuur- of bergingsbedrijf en de Klant. Pechcentrale is ter zake geen partij. Eventuele borgsommen, eigen risico's, schades, boetes, brandstofkosten en overige kosten die voortvloeien uit het gebruik van het vervangend vervoer komen volledig voor rekening en risico van de Klant.
11. Volledige bandenservice als bedoeld in lid 4 onder h) houdt in dat op locatie van het pechgeval de band op de velg wordt vervangen. De Klant dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de benodigde band, welke dan ook niet bij de abonnementsprijs is inbegrepen.
12. Accu vervangen als bedoeld in lid 4 onder i) houdt in dat op locatie van het pechgeval de accu wordt vervangen. De Klant dient voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de benodigde accu, welke dan ook niet bij de abonnementsprijs is inbegrepen.
13. Aftappen en resetten van het Voertuig na verkeerd tanken als bedoeld in lid 4 onder j) houdt in dat de brandstof uit het Voertuig wordt verwijderd en het Voertuig technisch wordt gereset. De kosten van vervangende brandstof zijn niet bij de abonnementsprijs inbegrepen en komen volledig voor rekening van de Klant.
14. Indien het Voertuig na het tanken van een verkeerde brandstof is gestart, kan aftappen en resetten als bedoeld in lid 4 onder j) niet meer als passende oplossing worden aangemerkt. In dat geval is slepen van het Voertuig de enige mogelijke vorm van hulpverlening.
15. Repatriëring van het Voertuig als bedoeld in lid 4 onder k) houdt in dat het Voertuig wordt vervoerd naar het woonadres van de Klant in Nederland. Eventuele verdere of afwijkende bestemmingen zijn niet bij de abonnementsprijs inbegrepen. Repatriëring vindt uitsluitend plaats indien reparatie van het Voertuig niet binnen een redelijke termijn mogelijk is, dan wel indien reparatie wel mogelijk is maar gelet op de aard van het gebrek en de daarmee gemoeide kosten, naar het redelijke oordeel van Pechcentrale niet als een passende oplossing kan worden aangemerkt. Indien reparatie van het Voertuig binnen een redelijke termijn en tegen redelijke kosten mogelijk is, wordt het Voertuig gerepareerd en bestaat geen aanspraak op repatriëring, ongeacht de hoogte van de reparatiekosten in absolute zin.
16. Hotelovernachtingen als bedoeld in lid 4 onder l) worden vergoed tot een maximum van € 100,00 per nacht, inclusief eventuele btw.
17. Bij zowel het Zekerheid-abonnement als het Zorgeloos-abonnement is pechhulp in de woonplaats inbegrepen.
18. Op Diensten die bij de abonnementsprijs zijn inbegrepen kan uitsluitend aanspraak worden gemaakt indien het verlenen daarvan onder de gegeven omstandigheden als een redelijke oplossing kan worden aangemerkt. Het redelijke oordeel van Pechcentrale of een door hem ingeschakelde derde is in dat kader beslissend.
19. Extra door de Klant gevraagde Diensten of te leveren zaken die niet bij de abonnementsprijs zijn inbegrepen, alsmede interventies boven het aantal dat per abonnementsjaar is overeengekomen, worden uitsluitend uitgevoerd tegen een nader overeen te komen

meerprijs. Op dergelijke extra Diensten, leveranties en interventies is het bepaalde vanaf de derde volzin in lid 3 van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 8. | EEN PECHGEVAL AAN DE MELDKAMER DOORGEVEN

1. Een pechgeval dient door de Klant telefonisch te worden doorgegeven via het door Pechcentrale aangewezen telefoonnummer.
2. Bij het melden van een pechgeval is de Klant verplicht het kenteken van het Voertuig door te geven, alsmede alle overige gegevens die Pechcentrale redelijkerwijs nodig acht om het pechgeval correct te registreren en de Diensten te kunnen verlenen. In geval van pech met betrekking tot banden dient de Klant tevens de bandenmaat van het Voertuig door te geven.
3. Indien de in het vorige lid bedoelde gegevens onjuist, onvolledig of niet tijdig worden verstrekt, kan Pechcentrale niet instaan voor de juiste, tijdige of volledige uitvoering van de Diensten. De gevolgen daarvan, waaronder begrepen vertraging of het niet kunnen verlenen van Diensten, komen voor rekening en risico van de Klant.
4. Pechcentrale is gerechtigd de verlening van Diensten op te schorten of te weigeren zolang niet aan de verplichtingen als bedoeld in dit artikel is voldaan.

ARTIKEL 9. | TERMIJNEN EN AANKOMST OP LOCATIE

1. Eventueel door Pechcentrale genoemde termijnen waarbinnen hij of een door hem ingeschakelde derde ter plaatse van het pechgeval aanwezig zal zijn, zijn steeds indicatief van aard en gelden uitsluitend als inspanningsverplichting.
2. De daadwerkelijke aankomsttijd op de locatie van het pechgeval is onder meer afhankelijk van de aard en ernst van het pechgeval, de precieze locatie daarvan, verkeers- en weersomstandigheden, de beschikbaarheid van hulpverleners en materieel, alsmede gelijktijdige of eerdere pechmeldingen.
3. Aan opgegeven of verwachte aankomsttijden kunnen door de Klant geen rechten worden ontleend. Overschrijding van een indicatieve termijn kan nimmer worden aangemerkt als een tekortkoming van Pechcentrale en geeft geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de Overeenkomst of restitutie van (een deel van) de (abonnements)prijs.
4. Pechcentrale is gerechtigd de volgorde van hulpverlening zelfstandig te bepalen, onder meer op basis van urgentie, veiligheid en beschikbaarheid, zonder dat dit leidt tot enige aansprakelijkheid van Pechcentrale. De aard of het niveau van het door de Klant afgenomen Abonnement geeft geen recht op voorrang boven andere Abonnementen.

ARTIKEL 10. | INSPANNINGSVERPLICHTING EN GEEN GARANTIE OP OPLOSSING

1. Alle door Pechcentrale te verlenen Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Pechcentrale kan nimmer garanderen dat een gemeld pechgeval kan worden verholpen, noch dat het Voertuig na het verlenen van de Diensten weer rijklaar is of blijft.
2. Het verlenen van Diensten houdt uitsluitend in dat Pechcentrale of een door hem ingeschakelde derde, zich inspant om problemen met het Voertuig te onderzoeken en, waar mogelijk, te verhelpen. Aan de Diensten kan geen recht worden ontleend op een specifieke uitkomst of resultaat. Het niet (volledig) kunnen oplossen van een pechgeval kan nimmer worden aangemerkt als een tekortkoming van Pechcentrale en geeft geen recht op schadevergoeding, restitutie van (een deel van) de (abonnements)prijs of ontbinding van de Overeenkomst.

ARTIKEL 11. | DERDEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van derden aan wie Pechcentrale de uitvoering van de Overeenkomst in voorkomende gevallen geheel of gedeeltelijk overlaat. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Pechcentrale, jegens de Klant een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is het mogelijk dat de derden als bedoeld in dit artikel hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. Pechcentrale gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat de met hem gesloten Overeenkomst de bevoegdheid inhoudt om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Klant te aanvaarden.

ARTIKEL 12. | KLACHTEN

1. De Klant is gehouden om een klacht omtrent de uitvoering van de Overeenkomst door of namens Pechcentrale binnen zeven dagen na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde fout of tekortkoming, Schriftelijk en gemotiveerd bij Pechcentrale in te dienen.
2. Klachten met betrekking tot de hoogte van factuurbedragen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum Schriftelijk bij Pechcentrale te zijn ingediend.
3. Indien de Klant niet tijdig klaagt, vloeit er voor Pechcentrale uit een dergelijke klacht van de Klant geen enkele verplichting of aansprakelijkheid voort, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.

ARTIKEL 13. | OVERMACHT

1. Pechcentrale is niet verplicht de Overeenkomst (verder) na te komen indien en voor zolang hij daartoe niet in staat is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan,

- technische storingen, vervoersbeperkingen, brand, stroomstoringen, maatregelen van enige overheid, storingen in communicatieverbindingen en dergelijke, waardoor nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is.
2. Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
 3. Indien Pechcentrale bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte c.q. nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst. Overige schade als gevolg van overmacht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 14. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Pechcentrale is bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant zijn reeds opeisbare (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden aldus mede begrepen) niet nakomt.
2. Pechcentrale is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Klant ten aanzien waarvan hij tekortschiet, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Klant Schriftelijk door Pechcentrale in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Klant zijn verplichtingen alsnog kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien Pechcentrale uit een mededeling van de Klant moet afleiden dat de Klant in de nakoming blijvend zal tekortschieten, in welk geval een ingebrekestelling dan ook zinloos is en de ontbinding zonder ingebrekestelling kan geschieden.
3. Het bepaalde in de vorige twee leden geldt tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting c.q. ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt.
4. Pechcentrale is gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant in staat van faillissement verkeert, enig beslag op zijn goederen is gelegd of anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
5. Voorts is Pechcentrale gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
6. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Pechcentrale op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
7. Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid, aan de Klant kan worden toegerekend (wat slechts in geval van lid 5 niet altijd zo hoeft te zijn), maakt Pechcentrale jegens de Klant aanspraak op vergoeding van de schade die Pechcentrale dientengevolge lijdt.
8. Indien Pechcentrale de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen die Pechcentrale op de Klant heeft, onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 15. | PRIJSWIJZIGINGEN EN BETALINGEN

1. In geval van een Abonnement is Pechcentrale gerechtigd de toepasselijke abonnementsprijs te verhogen. Pechcentrale zal de Klant van een prijsverhoging Schriftelijk in kennis stellen, waarna deze prijsverhoging twee maanden na deze bekendmaking in werking treedt. Een prijsverhoging zal evenwel niet eerder in werking treden dan nadat de bepaalde looptijd van het Abonnement is verstreken. Indien de Klant niet akkoord gaat met de prijswijziging, kan hij het Abonnement nog op reguliere wijze opzeggen voordat de prijswijziging in werking zou treden. Blijft opzegging achterwege, dan wordt de Klant geacht de gewijzigde prijs te hebben aanvaard. Daarnaast is Pechcentrale gerechtigd de voor het Abonnement geldende prijs jaarlijks te indexeren overeenkomstig het consumentenprijsindexcijfer (CPI) van het CBS, zonder dat hiervoor Schriftelijke kennisgeving is vereist.
2. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe aangegeven wijze, op het daartoe aangegeven moment dan wel binnen de daartoe vermelde termijn. In geval van overboeking hanteert Pechcentrale een standaardbetalingstermijn van zeven dagen na factuurdatum, maar kan daarvan in individuele gevallen afwijken.
3. Pechcentrale is niet gehouden (verder) uitvoering te geven aan de Overeenkomst voor zolang de Klant in gebreke is met de voldoening van enige op hem rustende en reeds opeisbare betalingsverplichting jegens Pechcentrale.
4. In geval van betaling middels automatische incasso, de machtiging tot automatische incasso wordt ingetrokken of in geval een betaling wordt gestorneerd, dan dient de betaling alsnog middels overboeking te geschieden, binnen de door Pechcentrale op de betreffende factuur vermelde termijn. In geval van stornering is Pechcentrale voorts gerechtigd de aan de stornering verbonden kosten in rekening te brengen.
5. Betaling dient plaats te vinden zonder enig beroep op opschorting of verrekening, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.

6. Pechcentrale is gerechtigd om de eventueel aan de Klant toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
7. Indien de Klant in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, enig beslag op zijn goederen is gelegd, alsook in geval waarin de Klant anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, zijn de vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
8. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Klant van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de Klant intreedt, is de Klant over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin geldt dat, indien de Klant een Consument is, verzuim pas intreedt nadat de Consument na het intreden van de opeisbaarheid Schriftelijk is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, en betaling binnen die termijn is uitgebleven. In dat geval is de Consument over het openstaande bedrag de ten tijde van het betalingsverzuim geldende wettelijke rente verschuldigd.
9. Alle redelijke kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Klant verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Klant.

ARTIKEL 16. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De Klant draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden of onvolledigheden in de door hem verstrekte gegevens, alsmede een andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Klant die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien.
2. Ten aanzien van de onverhoopt niet-voortdurende beschikbaarheid van de meldkamer van Pechcentrale, aanvaardt Pechcentrale geen enkele aansprakelijkheid.
3. Voor zover in het kader van een Abonnement aanspraak kan worden gemaakt op kortingen op producten of diensten van derden, kan Pechcentrale niet instaan voor de beschikbaarheid, inhoud, omvang, continuïteit of geldigheid van de kortingen en aanvaardt ter zake geen enkele aansprakelijkheid. De betreffende kortingen worden verleend onder de voorwaarden van de desbetreffende derde, waarop Pechcentrale geen invloed heeft.
4. Aansprakelijkheid van Pechcentrale voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van personeel of afnemers van de Klant, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
5. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van Pechcentrale gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Pechcentrale. Pechcentrale is met inachtneming van de limitering als bedoeld in het volgende lid uitsluitend aansprakelijk te houden voor aan hem toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van Pechcentrale aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. In geval niettegenstaande het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, enige aansprakelijkheid op Pechcentrale mocht rusten, zal deze aansprakelijkheid beperkt zijn tot het alsnog deugdelijk van de gebrekkige prestatie. Indien zodanig herstel niet mogelijk is of voor de Klant aantoonbaar zinloos is geworden, zal de aansprakelijkheid van Pechcentrale beperkt zijn tot eenmaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Pechcentrale in ieder geval te allen tijde beperkt is tot ten hoogste het bedrag dat op grond van de door Pechcentrale afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Pechcentrale dat volgens die verzekering toepassing vindt. In geval van een Abonnement met een langere doorlooptijd dan 12 maanden, wordt voor de vaststelling van de hiervoor bedoelde factuurwaarde, de factuurwaarde over de laatste 12 maanden van het Abonnement als uitgangspunt genomen.
7. Voor Consumenten gelden uitsluitend de wettelijke verjaringstermijnen zoals vastgelegd in het Burgerlijk Wetboek. Voor Klanten die geen Consument zijn, verjaren alle rechtsvorderingen en verweren jegens Pechcentrale na 12 maanden vanaf het moment waarop de Klant bekend is geworden, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met zowel de schade als de aansprakelijkheid van Pechcentrale.
8. De Klant vrijwaart Pechcentrale van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan (een) andere(n) dan aan Pechcentrale toerekenbaar is. Indien Pechcentrale uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden Pechcentrale zowel buiten als in rechte bij te staan en meteen al hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Mocht de Klant in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Pechcentrale, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle

kosten en schade aan de zijde van Pechcentrale en/of derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Klant.

ARTIKEL 17. | SLOTBEPALINGEN

1. Pechcentrale is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen voor lopende Abonnementen. Wijzigingen worden ten minste twee maanden vóór de datum van inwerkingtreding Schriftelijk aan de Klant bekendgemaakt. Een wijziging treedt nimmer eerder in werking dan nadat de bepaalde looptijd van een Abonnement is verstreken.
2. Pechcentrale is te allen tijde gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, bijvoorbeeld in geval van een wijziging van zijn rechtsvorm.
3. Op elke Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Alvorens een eventueel beroep te doen op de rechter zijn Partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
5. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Zeeland-West-Brabant wordt in eerste aanleg aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van Pechcentrale een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen. Een Consument is evenwel gerechtigd de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen binnen een maand nadat Pechcentrale Schriftelijk heeft aangekondigd bij de door hem aangewezen rechter te willen procederen.