

# AUTOTRUST

## Basisgarantie Polisvoorwaarden

WILT U EEN DOCUMENT MET GROTERE LETTERS? BEL 0900 5552220, WE STUREN U GRAAG EEN EXEMPLAAR OP.

### Inhoudsopgave

1.	<i>Uw Autotruster garantie</i>	<i>p1</i>
2.	<i>Onderhoudsvoorwaarden</i>	<i>p1</i>
3.	<i>Over Autotruster</i>	<i>p1</i>
4.	<i>Begrippen</i>	<i>p2</i>
5.	<i>Onderdelen die onder de dekking vallen</i>	<i>p2</i>
6.	<i>Wat is verzekerd?</i>	<i>p3</i>
7.	<i>Wat is niet verzekerd?</i>	<i>p3</i>
8.	<i>Overige Voorwaarden</i>	<i>p4</i>
9.	<i>Polis overdracht</i>	<i>p5</i>
10.	<i>Claimprocedure</i>	<i>p5</i>

### 1. Uw Autotruster garantie

Bedankt voor het kiezen voor een Autotruster Garantieverzekering. Deze polisvoorwaarden vormen, samen met het polisblad, uw Autotruster Garantiepolis. Bewaar beiden zorgvuldig. Wij raden u aan dit document goed door te lezen, zodat u weet van wat u moet doen om de dekking van deze polis in stand te houden. Ook is het belangrijk om te weten welke onderdelen onder deze garantie vallen. Er zijn namelijk enkele onderdelen die zijn uitgesloten van dekking. Wat er onder de dekking valt staat uitgebreid beschreven in dit polisdocument. Autotruster heeft haar uiterste best gedaan om begrijpelijke polisvoorwaarden op te stellen. Mocht u desondanks nog vragen hebben over uw polis, mag u altijd contact opnemen met een van onze medewerkers via telefoonnummer 0900 555-2220. We helpen u graag verder.

U hebt gekozen voor een garantieverzekering met een BasisGarantie dekking. De *BasisGarantie* is een garantieverzekering voor de Motor, Transmissie en Aandrijving. We wensen u dan ook veel zorgeloos rijplezier toe!

Met vriendelijke groet,  
Het Autotruster team.

### 2. Onderhoudsvoorwaarden

#### Onderhoud uw auto normaal.

Wij vragen u om uw auto volgens de richtlijnen en/of het advies van de fabrikant te onderhouden. Dit houdt onder andere in dat u de auto moet aanbieden voor een servicebeurt binnen 30 dagen of 1500 kilometer (wat eerder van toepassing is) na de datum dat u volgens het onderhoudsschema van de fabrikant uw auto dient aan te bieden voor een servicebeurt. (De onderhoudsrichtlijnen en of het advies vindt u in de bedieningshandleiding of het onderhoudsboekje van uw auto. Indien u dat niet meer hebt, kunt u het opvragen of bestellen bij een merkdealer).

#### Controleer regelmatig het peil van uw olie en koelvloeistof.

U dient regelmatig het peil van uw motorolie en van de koelvloeistof te controleren en indien nodig bij te vullen. Wacht niet tot het controle lampje van de motorolie brandt, maar controleer de olie minstens 1 keer in de 2 weken. In de handleiding van uw auto staat hoe u dit moet doen.

#### Bewaar de onderhoudsgeschiedenis van uw auto.

Bij het onderhoud dient altijd het onderhoudsboekje te worden bijgewerkt. Ook is het belangrijk dat u alle rekeningen, rapporten en/ of andere bescheiden bewaart die u ontvangt in verband met een servicebeurt, APK keuring, pechhulp of garage bezoek. Alles wat genoteerd wordt en verband houdt met het onderhoud of de technische staat van uw auto moet u -indien nodig- kunnen overleggen aan Autotruster in het geval van een claim. Dat versnelt de procedure. Let er ook op dat de kilometerstand in het NAP register door de garage wordt bijgewerkt.

#### Houdt de kilometers in de gaten.

Het is van belang dat het aantal kilometers dat u jaarlijks rijdt nagenoeg overeenkomt met uw opgave aan Autotruster. Indien dit dreigt af te wijken, moet u Autotruster daarvan direct op de hoogte te stellen.

#### Zorg voor uw auto.

Vanzelfsprekend is het belangrijk dat u op een daarvoor bedoelde manier, zuinig en zorgvuldig met uw auto omgaat. Overigens is het zo dat auto's die als taxi of voor koeriersdiensten ingezet worden, zijn uitgesloten van dekking. Dit geldt ook voor auto's die verhuurd worden of waarmee geracet worden.

### 3. Over Autotruster

Autotruster is sinds 2005 de specialist op het gebied van garantieverzekeringen, speciaal voor particulieren. Autotruster is hierin de marktleider in Nederland. Met Autotruster bedoelen we Autotruster (Europe) BV, gevestigd in Assen. Autotruster bemiddelt exclusief in de verkoop van Autotruster Garanties, een product dat wordt verzekerd door Unigarant Verzekeringsmaatschappij (UVM) uit Hoogeveen. Autotruster wordt gereguleerd en gecontroleerd door de Autoriteit Financiële Markten (Vergunningnummer AFM 12019198).

## 4. Begrippen

### **Wij, ons onze, verzekeraar**

Dit is Autotrust Europe BV en / of Unigarant Verzekering Maatschappij, respectievelijk de assurantietussenpersoon en verzekeraar zoals genoemd in het polisblad.

### **Verzekeraar**

Unigarant N.V. (vergunningnummer AFM 12011826), Postbus 50.000, 7900 RP Hoogeveen voor rekening en risico van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. (vergunningnummer AFM 12000595) te Hoogeveen.

### **Verzekerde**

Bedrijf of natuurlijke persoon, gevestigd of woonachtig in Nederland en die volgens het RDW register het kenteken van het verzekerde voertuig op naam heeft staan.

### **Garantie, garantieverzekering**

De verzekering tegen onverwachte mechanische en elektronische defecten aan uw auto, zoals staat beschreven in de polis en de polisvoorwaarden.

### **Autotrust**

Autotrust Europe BV, gevestigd in Assen, de assurantie tussenpersoon die de uitvoering van deze overeenkomst verzorgt. (Vergunningnummer AFM 12019198).

### **Auto / voertuig**

de op het polisblad omschreven personenauto met NL kenteken, waarvan een keuringsrapport aanwezig is.

### **Schade / Mankement**

Het gedurende de looptijd van de polis- plotselinge en onverwacht falen van een auto-onderdeel ontstaan door een blijvend mechanisch, elektrisch of elektronisch defect. Er is sprake van een Mankement indien het onderdeel niet meer functioneert, en het reparatie of vervanging nodig heeft om weer naar behoren te functioneren.

### **Dagwaarde**

De waarde van de auto, gelijk aan het bedrag dat nodig is voor het aanschaffen van een gelijkwaardige auto (rekening houdend met type, kwaliteit, staat van onderhoud en ouderdom).

### **U, uw, uzelf**

De polishouder zoals genoemd in het polisblad.

### **Polisblad**

Het formulier dat details geeft van de garantieverzekering zelf, het voertuig en de verzekerde, welke onderdeel uitmaakt van deze polis.

### **Garantieperiode**

De tijdsduur dat deze polis van toepassing is zoals aangegeven op het polisblad. De dekking zal ook eindigen wanneer het voertuig het maximum aantal kilometers overschrijdt zoals aangegeven op het polisblad, ook indien dit gebeurt binnen de garantieperiode.

### **Verzekerd onderdeel**

Elk mechanisch, elektrisch en elektronisch onderdeel welke deel uitmaakt van het voertuig in originele nieuwstaat en wordt genoemd in de lijst van verzekerde onderdelen behorende bij deze polis.

### **Verzekerd bedrag**

Het maximale bedrag voor onderdelen en arbeid dat Verzekerde maximaal kan claimen gedurende de periode van verzekering. Dit bedrag staat aangegeven op het polisblad.

### **Standaard Uurtarief voor Arbeid**

Het uurtarief dat Autotrust heeft afgesproken met geselecteerde garages. Het Standaard Uurtarief is tevens het maximum arbeidstarief dat betaald zal worden voor arbeidskosten tenzij er een hoger tarief is overeenkomen en vermeldt staat op het polisblad. Het Standaard Uurtarief dat geldt bij aanvang van de polis wordt aangegeven op het polisblad.

### **Service handboek**

De handleiding die de fabrikant heeft verstrekt bij het voertuig toen deze nieuw was. Het service handboek beschrijft de bediening en het onderhoud die de fabrikant aanbeveelt voor het voertuig.

**De Beheerder** houdt in Autotrust (Europe) BV.

## 5. Onderdelen die onder de dekking vallen

*BasisGarantie* is een garantieverzekering gericht op de Motor, Transmissie en Aandrijving van de auto. De Autotrust BasisGarantie kan afgesloten worden voor auto's die **jonger zijn dan 12 jaar** en **minder dan 190.000 kilometer** op de teller hebben.

De volgende onderdelen zijn verzekerd tegen mechanische en elektrische defecten. Een onderdeel dat niet genoemd wordt, valt niet onder de dekking van de garantie.

### **Motor:**

cilinderkop, inwendige lagers, oliepomp, oliepompaandrijving, krukas en krukaslagers, stoterwiel, kleppen (m.u.v. verbrande of gepitte kleppen), klepveren, klepgeleiders, zuigers, ringen, zuigerpennen, cilinderbussen, cilinderpakkingen, drijfstangen, (drijf) lagers, stroomverdelers, starterkrans, vliegwiel, krans, automatische koppelingsplaat, nokkenas-aandrijfriemen, nokkenas, (nokkenas) lagers, nokvolgers, hydraulische lifters, cilinderkoppakking (koppakking), motorblok, krukaspoelie, turbo/intercooler eenheden, achter hoofdafdichting, tuimelaarset, drukstangen, distributietandwielen, tandriemen, kettingen, riemen, spanners, inlaatspruitstukken, uitlaatspruitstukken. Turbocompressor: inwendige fout van af-fabriek gemonteerde turbocompressor en wastegate

### **Handgeschakelde transmissie:**

tandwielen, assen, synchromesh naven en ringen, selecteerassen, selecteervorken, verlengas, lagers, aandrijfkettingen plus versnellingshendel, lagerschalen

### **Automatische transmissie:**

koppelmvormers, koppelingen, rembanden, kleppen, kleppenblok, oliepomp, afdichtingen, (electro) hydraulische regeleenheid, aandrijfkettingen, tandwielen, olieafdichting ingaande as, koppelingen, servo's, modulair ventiel, lagers plus versnellingshendel, lagers, lagerschalen

### **Aandrijving:**

Kroonwiel en pignon, differentiële en lagers, lagerschalen, aandrijvende steekas en lagers voor aandrijvende steekas, aandrijfassen, lagers en homokinetische koppelingen, universele koppelingen voor cardanas, naven voor tussenlagers, wiellagers

**Diversen:** koelvloeistoffen, smeermiddelen, vloeistoffen, olie, en andere zaken zijn meeverzekerd indien vervanging ervan noodzakelijk is als gevolg van een geldige claim en het voertuig niet minder dan 1500 km is verwijderd van een reguliere service beurt.

Alleen onderdelen die standaard zijn gemonteerd af fabriek vallen onder de dekking van de garantieverzekering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **6. Wat is verzekerd?**

Autotruster betaalt de kosten van het repareren van uw auto tot het maximum verzekerde bedrag-, in het geval uw auto niet meer naar behoren functioneert als gevolg van een mechanisch of elektronisch mankement (of defect) van een verzekerd onderdeel. Dit geldt ook indien een defect van een niet verzekerd onderdeel een defect aan een verzekerd onderdeel veroorzaakt. Het defect dient zich voor te doen gedurende de looptijd van de garantieverzekering. Het kan voorkomen dat u zelf ook een bijdrage moet leveren aan de reparatie van de auto, afhankelijk van de kilometerstand van de auto ten tijde dat het defect zich voordoet. Ook indien u verkiest de auto te laten repareren bij een garage die een hoger uurtarief voor arbeid rekent dan uw polis vergoedt, dient u het verschil zelf te betalen. Het spreekt voor zich, maar Autotruster betaalt niet voor het vervangen of repareren van onderdelen die niet defect zijn. Autotruster vergoedt ook geen defecten die al bestonden voor de aanvang van de garantieverzekering.

### **Vervangend vervoer.**

Als u een geldige claim indient, betaalt Autotruster de kosten van het huren van een vervangende auto voor maximaal 7 dagen. Deze kosten kennen een daglimiet, welke vermeldt staat op uw polis. Wij betalen alleen voor een vervangende auto als uw voertuig wordt gerepareerd volgens de voorwaarden van deze garantieverzekering en de reparatie meer dan acht uur (werkplaatstijd) in beslag neemt. Voordat u een vervangende auto regelt, moet u eerst toestemming krijgen van onze afdeling Schadeclaims. De brandstof en verzekering van een vervangende auto worden niet betaald door Autotruster. Om de kosten van een vervangende auto te kunnen claimen moet u de factuur opsturen naar de afdeling schadeclaims. Ook willen we graag de huurovereenkomst ontvangen.

### **Hotelkosten.**

Als u een geldige claim indient, betaalt Autotruster de kosten van een verblijf in een hotel, mocht dit noodzakelijk zijn als gevolg van het kapot gaan van een verzekerd onderdeel, voor de duur van maximaal 2 dagen. Deze kosten kennen ook een daglimiet, welke op uw polis staat vermeld. Om dit bedrag te kunnen claimen moet u de rekening, waaruit blijkt wat u hebt betaald, opsturen naar de afdeling schadeclaims.

### **Buitenland.**

Deze polis dekt reparaties uitgevoerd in Nederland. Als u uw voertuig in het buitenland gebruikt voor minder dan 60 dagen per jaar, dekt deze polis ook reparaties uitgevoerd in het buitenland, echter alleen in de landen België, Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, Verenigd Koninkrijk, Oostenrijk, Zwitserland, Zweden, Denemarken en Noorwegen. U dient vooraf autorisatie te krijgen van Autotruster voordat er met reparatiewerk wordt begonnen. U dient echter altijd eerst zelf de reparateur te betalen, ook in het geval van een geldige claim. De kosten van de reparatie betalen we aan u uit, na goedkeuring, volgens de voorwaarden van de polis.

## **7. Wat is niet verzekerd?**

Niet verzekerd zijn de reparatie of vervanging van uitgesloten onderdelen of onderdelen die niet staan vermeldt bij de verzekerde onderdelen. Ook betaalt Autotruster niet voor kosten veroorzaakt door, ontstaan uit of samenhangend met het volgende:

### **Eigen Risico.**

Het Eigen Risico zoals vermeld op uw polisblad. (Het Eigen Risico is het eerste deel van elke claim die u zelf dient te betalen). Het eigen risico bedraagt € 45,- per claim.

### **Bestaande Defecten.**

Indien uw auto ouder is dan 36 maanden, is een defect of mankement aan een verzekerd onderdeel niet gedekt door de Autotruster Garantieverzekering binnen de eerste 90 dagen vanaf de startdatum van uw polis, indien dit defect deels of compleet veroorzaakt is door slijtage. Dit geldt ook voor een defect of mankement aan een verzekerd onderdeel indien dit veroorzaakt is door een defect van een uitgesloten onderdeel, deels of compleet veroorzaakt door slijtage. *Deze beperking geldt niet indien er sprake is van een verlenging van een Autotruster garantieverzekering of indien deze polis direct aansluit op een affabriek garantie of BOVAG garantie welke na aankoop van de auto door de fabrikant, importeur of garagebedrijf wordt gegeven.*

### **Service onderdelen.**

Reguliere service onderdelen inclusief (maar niet gelimiteerd tot) de lampen, gordels, antivries, accu's, banden, vloeistoffen, smeer, brandstof of oliën, remschoenen, trommelremmen, zekeringen, schijfremmen en remblokken verdelerskap, rotorarm, condensator, punten, bougiekabels, bougies, ruitenwisserbladen, filteronderdelen, vallen niet onder de Autotruster Garantie.

### **Specifieke onderdelen.**

Niet verzekerde onderdelen zijn inclusief (maar niet gelimiteerd tot): de koppelingsplaat, de drukgroep (van de koppeling), de uitlaat, airbag, carrosserie onderdelen, ruiten en het brandstofsysteem.

### **Tuning/aanpassing.**

Auto's welke mechanische of elektronische aanpassingen hebben ondergaan waarbij de fabrieksinstellingen zijn gewijzigd of standaard gemonteerde onderdelen zijn vervangen met als doel de rijprestaties of uiterlijk voorkomen van de auto te wijzigen, worden uitgesloten van dekking onder de Autotruster garantieverzekering.

### **Verkeerde brandstof/ vloeistoffen.**

Niet verzekerd is een defect of schade veroorzaakt doordat de verkeerde brandstof, olie, smeermiddel, koelvloeistof of andere vloeistof is gebruikt voor de auto.

### **Uitgesloten voertuig gebruik.**

De garantie op een voertuig vervalt indien deze wordt -of is- gebruikt voor wedstrijdoeinden inclusief rally's, racen, tijdproeven etc. Dit geldt ook voor auto's die gebruikt worden voor (ver)huur, gebruikt worden als taxi, door een rijsschool of voor commerciële doeleinden zoals verzending of bezorging. Garantie vervalt ook indien een auto actief gebruikt wordt voor het rijden buiten verharde wegen (Off Road).

### **Defect/ schade als gevolg van een ongeval.**

Een schade of defect welke direct of indirect is veroorzaakt door een verkeersongeval, aanrijding, diefstal of poging tot diefstal, onjuist gebruik van het voertuig, opzettelijke handeling of nalatigheid is niet verzekerd door de Autotruster garantie.

### **Autohandel.**

Voertuigen welke tijdelijk of permanent eigendom zijn van een bedrijf dat is opgericht om auto's te verkopen of te onderhouden zijn uitgesloten van dekking onder een Autotruster garantie.

**Onderhoud.**

Een schade of defect welke direct of indirect is veroorzaakt door het niet nakomen van de Onderhoudsvoorwaarden, zoals vermeld in dit polisdocument, valt niet onder de garantie.

**Onjuiste Kilometerstand.**

Indien de kilometerstand zoals zichtbaar op de kilometerteller van de auto en zoals in aanvang opgegeven door de verzekerde bij het aangaan van de polis niet overeenkomt met de werkelijk afgelegde kilometers van de auto, vervalt ieder recht op vergoeding onder de voorwaarden van deze garantieverzekering.

Het volgende zal niet worden vergoed door Autotruster:

**Reeds gedekte schade.**

Iedere reparatie, vervanging, schade of aanspraak, die gedekt is door een andere waarborg, garantie of coulance regeling.

**Productie en ontwerpfouten.**

Iedere reparatie, vervanging of schade die het gevolg is van een ontwerp of productie fout welke de fabrikant noodzaakt om onderdelen terug te roepen, te vervangen of aan te passen.

**Olielekkages.**

Alle olielekkages anders dan die specifiek genoemd zijn.

**Water en Vorst.**

Defect of schade van onderdelen (hetzij verzekerd of niet) veroorzaakt door waterindringing, vorst, water, (ijs)koude vloeistoffen, koolaanslag, corrosie, oxidatie, verstoppingen, ophopen van vervuilingen, slib of slijk, of ander andere afvalstoffen die de onderdelen hebben verhinderd om goed te werken.

**Onvakkundige reparatie.**

Defect (inclusief herhaalde reparaties) of schade veroorzaakt door onvoldoende vakbekwaamheid van de monteur/ garage medewerker en/ of defecte onderdelen.

**Reeds bestaande defecten.**

Te repareren of te vervangen onderdelen waarvan Autotruster -of een door Autotruster aan te wijzen externe expert- van oordeel is dat deze reeds defect waren voor de aanvang van deze polis.

**Koolaanslag en Verbranding.**

Verbrande of versleten koppeling onderdelen, en de vorming van koolaanslag (inclusief verbrande of verkoalde kleppen en verwijderen van koolaanslag).

**Defecten als gevolg van een foutief (motor) besturingssysteem.**

Elk defect of ontstaan uit fouten, virussen, omissies of defecten in elke toepassing of systeem software, alsmede, reparaties, modificaties of vervangingen die noodzakelijk zijn omdat het voertuigbesturingssysteem heeft gefaald.

**Aansprakelijkheid.**

Iedere aansprakelijkheid voor overlijden, lichamelijk letsel of schade aan bezit van verzekerde of derden of schade aan andere onderdelen van het verzekerde voertuig, direct of indirect ontstaan door een defect vallen niet onder de dekking van deze garantieverzekering.

**Schade door radioactiviteit, explosies of luchttransport.**

Defecten of schade veroorzaakt of bevordert door ioniserende straling of verontreiniging door radioactiviteit afkomstig van nucleaire brandstof, nucleair afval of de verbranding van nucleaire brandstoffen, alsmede defecten of schade veroorzaakt of bevordert door explosies, drukgolven wegens transport van het voertuig per vliegtuig, vallen niet onder de dekking van de garantieverzekering.

## 8. Overige Voorwaarden

De dekking onder deze polis is alleen van toepassing zolang aan de volgende condities wordt voldaan:

**Claims procedure.**

U dient de correcte claims procedure te volgen (zie dit document). Als u de claimprocedure niet nauwgezet volgt, zal uw claim mogelijk niet betaald worden.

**Reparatie autorisatie.**

U dient een voorlopige autorisatie en een autorisatienummer van ons krijgen alvorens met reparatie wordt begonnen. De claim zal opnieuw worden bekeken na ontvangst van het noodzakelijke bewijsstukken, nadat het werk is voltooid.

U bent zelf verantwoordelijk voor het geven van toestemming aan de reparateur om onderzoek- of diagnose werkzaamheden te verrichten. Ook bent u verantwoordelijk voor het betalen van de kosten voor diagnose indien blijkt dat het defect niet is gedekt door deze garantiepolis. Autotruster betaalt wel de kosten die redelijkerwijze verband houden met het stellen van de diagnose indien er sprake is van een geldige claim.

**Onafhankelijke expertise.**

Autotruster heeft het recht om een onafhankelijke expert opdracht te geven om uw voertuig te inspecteren alvorens we autorisatie geven voor een claim.

Indien Autotruster dit noodzakelijk acht, zijn wij niet verantwoordelijk voor schade ontstaan uit mogelijke vertraging. Indien u de garage toch toestemming geeft te starten met de reparatie zonder een autorisatienummer van ons te hebben verkregen, zal Autotruster uw claim mogelijk niet betalen. Dit omdat we de kans willen hebben om het voertuig te inspecteren voordat met reparatie wordt begonnen.

### Regeling Verbetering Auto.

Een Autotruster garantie dekt in principe altijd schade op basis van de dagwaarde van hetgeen is verzekerd. Omdat het echter vaak niet in het belang van de verzekerde is om een onderdeel te vervangen voor een onderdeel met dezelfde dagwaarde (veelal een gebruikt- of kwalitatief minder onderdeel), worden alleen nieuwe goede onderdelen gebruikt bij vervanging en reparatie. Hierdoor wordt de auto verbeterd ten opzichte van de staat voor de garantieclaim. De verzekerde draagt vanaf een kilometerstand van 100.000 km- daarom zelf in beperkte mate bij aan een nieuw onderdeel, afhankelijk van de dagwaarde van het oude onderdeel. De dagwaarde wordt door Autotruster gerelateerd aan de kilometerstand van de auto. De volgende tabel geeft het percentage aan van de kosten van de onderdelen die Autotruster zal betalen, afhankelijk van het aantal kilometers van het voertuig op het moment van het defect. **Autotruster betaalt altijd 100% van de arbeidskosten.**

Kilometerstand op moment van defect	Vergoeding van Onderdelen	Vergoeding van Arbeid
Tot aan 100.000 kilometer	100%	100%
Tot aan 110.000 kilometer	90%	100%
Tot aan 130.000 kilometer	80%	100%
Tot aan 145.000 kilometer	70%	100%
Tot aan 160.000 kilometer	60%	100%
Meer dan 160.000 kilometer	50%	100%

*(De kilometerlimieten zoals hierboven getoond zijn de totale kilometers vanaf de datum dat het voertuig voor het eerst is geregistreerd)*

## 9. Polis overdracht

De Autotruster Garantie heeft een minimum looptijd van 12 maanden. Indien u kiest voor een doorlopende garantie kan deze echter na 6 maanden kosteloos worden opgezegd, indien er geen claim op deze polis is uitbetaald. Is dat wel het geval blijft de minimum termijn van 12 maanden gelden. Na 12 maanden kan een doorlopende polis maandelijks worden opgezegd, hiervoor geldt geen opzegtermijn. Reeds betaalde premie wordt niet teruggegeven.

In het geval van een jaarpremie, kan een deel van de premie onder bepaalde omstandigheden worden terugbetaald. Als het voertuig is afgeschreven wegens een ongeluk of indien het voertuig gestolen is en niet binnen drie maanden is teruggevonden, betalen wij een proportioneel deel van de premie aan u terug, verminderd met administratiekosten van € 65,-. Er wordt geen deel van de premie terugbetaald indien Autotruster een claim onder de polis heeft geaccepteerd.

### Overdragen van de polis aan een nieuwe eigenaar

U dient de volledige premie te betalen ook als u het voertuig verkoopt of op een andere manier van de hand doet. Als u het voertuig verkoopt, kunt u de polis wel overdragen aan een nieuwe eigenaar, zolang er geen betalingsachterstand bestaat op de premie. Voor het overschrijven op een nieuwe naam vraagt Autotruster een bijdrage in de administratiekosten van € 55,-

### Doorlopende polis

U dient de premie elke maand te betalen voor de opvolgende maand. Als u een claim indient gedurende de eerste zes maanden, zullen we de uitstaande premies inhouden van de claim (tot een maximum van zes maanden). Elke termijn dient op of voor de aanvang van de maand betaald zijn, anders is Autotruster gerechtigd uw dekking onder de polis op te schorten of te annuleren.

### Nederlandse Wet

De Nederlandse Wet is van toepassing op deze polis.

## 10. Claimprocedure

**Bel altijd eerst 0592 373142!**

### Voorkom verdere schade, ga niet verder met rijden als uw voertuig een mankement vertoont.

Het is belangrijk dat u alles doet wat u redelijkerwijs kunt doen om verdere schade aan uw voertuig te voorkomen.

### Bel de afdeling Schadeclaims op.

Zij zullen u verwijzen naar de dichtstbijzijnde garage. U mag ook een andere garage gebruiken als u dat wilt, maar als u één van de Autotruster netwerk garages gebruikt, zijn wij in staat om de reparateur direct te betalen. Dit versnelt en vereenvoudigt het proces van de claim aangezien u de garage niet vooruit hoeft te betalen. Ook weet u zeker dat u niet meer hoeft te betalen voor de arbeidskosten.

### Verzamel uw onderhoudshistorie en stuur dit indien gevraagd op.

Als u een claim indient, zult u bewijs moeten verstrekken dat u het voertuig regelmatig en volgens de onderhoudsvoorwaarden heeft laten onderhouden, en ook uw laatste APK certificaat dient u te overleggen.

### Garage

De garage zoekt de oorzaak van het defect en controleert samen met de claimmedewerker van Autotruster of de polis de onderdelen dekt die het defect veroorzaken. Ook spreekt de garage de kosten voor de reparatie of vervanging direct af met Autotruster. Na goedkeuring van de kosten door Autotruster en goedkeuring door uzelf (i.v.m. eigen bijdrage) kan de reparatie aanvangen.

Autotruster heeft het recht om het voertuig te laten onderzoeken door een onafhankelijke expert voordat de garage met de reparatie kan beginnen. Ook behouden we ons het recht voor om reparatie door een derde garage uit te laten voeren indien wij negatieve ervaringen hebben met de door u geselecteerde garage.

### Verder:

- Wij gaan over tot betaling zodra we het ingevulde (schade)claimformulier, de betaalde rekening en alle ondersteunende documenten (dit zijn uw APK certificaat en bewijs van regelmatig onderhoud) hebben ontvangen. Ook dient het schadeformulier correct te zijn ingevuld.
- De afdeling Schadeclaims dient uw claim te ontvangen binnen 30 dagen nadat uw reparaties voltooid zijn.

### Wat te doen indien u een klacht heeft?

Als u een klacht heeft over één van onze diensten, laat het ons dan alstublieft weten zodat wij de kans hebben om het probleem te onderzoeken en zo mogelijk voor u op te lossen

We verzoeken u ter wille van de registratie van uw klacht schriftelijk contact met ons op te nemen. U klacht zal formeel worden geregistreerd en binnen een week worden behandeld. Schrijf naar:

**Autotruster Europe BV**  
t.n.v. De Algemeen Directeur

**Postbus 930  
9400 AX Assen**

Na kennisneming van uw klacht door de directie zal een klachtenbehandelaar uw klacht onderzoeken. De klachtenbehandelaar is per definitie niet direct betrokken bij de kwestie waar u over klaagt.

Uw klacht zal als volgt worden afgehandeld:

- Wij bellen u binnen twee werkdagen terug.
- Als wij u klacht ontvangen, zullen wij deze gebruikelijk op dezelfde dag schriftelijk beantwoorden, maar in ieder geval binnen 5 werkdagen.
- Binnen 4 weken na de ontvangst van uw klacht, ontvangt u van ons een definitief antwoord of een uitleg waarom wij nog niet definitieve uitspraak omtrent uw klacht kunnen doen. U zult uiterlijk een definitief antwoord ontvangen binnen acht weken.

**Wet bescherming persoonsgegevens**

Wij behandelen alle persoonlijke informatie die u ons geeft, in overeenkomst met de wet bescherming persoonsgegevens, voor het doel van het verschaffen van verzekering en het behandelen van claims. Dit kan betekenen dat de informatie in sommige gevallen wordt doorgegeven aan derden.