

Algemene Autotruster Garantiebepalingen Blad 1

Algemene Autotruster Garantiebepalingen

Begrippen

Wij, Ons, Onze: Dit is de verkoper (het autobedrijf dat u uw auto heeft verkocht) en/of Autotruster Europe BV.
Verzekeraar: Autotruster Europe BV en The association of underwriters known as Lloyd's (vergunningnummer AFM 12036288), 1 Lime Street te London.

Koper, U, Uw, Begunstigde van de garantie: Het bedrijf of de natuurlijke persoon, gevestigd of woonachtig in Nederland en die volgens het RDW register het kenteken van de Auto waarop garantie verleend is op naam heeft staan en zoals genoemd in het garantiebewijs. Tevens begunstigde van de Autotruster Garantie en derdebegunstigde van de garantieverzekering.

Autotruster Garantie, Garantie: Waarborg tegen onverwachte mechanische en elektronische defecten dan wel het mechanisch of elektronisch falen van (onderdelen) van de Auto, welke verleend wordt door de garantiegever aan de koper van de auto, zoals staat beschreven in de garantiebepalingen en het garantieoverzicht.

De Auto: De op het garantiebewijs omschreven personenauto met Nederlands kenteken, het object waarop de garantie verleend wordt.

De Garantieverzekering: De verzekering welke door Autotruster verleend wordt aan de garantiegever en welke de garantiegever dekt tegen eventuele garantieaanspraken op basis van de door hem verleende Autotruster Garantie.
Autobedrijf, garantiegever, verkoper: Een Autobedrijf welke als zodanig is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en welke eigenaar is van de auto waarop garantie verleend wordt op het moment dat de auto aan koper verkocht wordt.

Autotruster Garantiebepalingen: De voorwaarden waaronder de garantiegever een Autotruster Garantie verleent op een auto. Deze voorwaarden bestaan uit de Autotruster Garantiebepalingen en het garantieoverzicht.

Garantiebewijs: Het bewijs van garantie welke naar de koper verstuurd wordt door Autotruster en welke details geeft over de koper, de Garantiegever, de auto, de duur van de garantie, de Garantiedekking en andere specificaties van de garantie.

Garantieoverzicht: Het overzicht van gedekte onderdelen en mankementen welke gedekt zijn door de Autotruster Garantie. Het garantieoverzicht varieert per afgesloten garantiedekking en maakt een integraal onderdeel uit van de garantiebepalingen.

Garantiedekking: De Autotruster garantie welke door garantiegever verleend wordt, kan worden, varieert in dekking. Deze dekking – de defecten en mankementen welke onder de garantie hersteld zullen worden – is (mede) afhankelijk van de kilometerstand van de auto bij het ingaan van de garantie, dan wel de keuze van de koper of de garantiegever voor een bepaalde garantiedekking. De vier garantiedekkingen zijn: de 'Exclusiefgarantie', de 'Plusgarantie', de 'Extragarantie' en de 'Standaardgarantie'. De garantiedekking wordt gespecificeerd in het garantieoverzicht.

Autotruster: Autotruster Europe BV, gevestigd in Assen, (onder)gevolmachtigd agent schadeverzekeringen (Vergunningnummer AFM 12019198) die de uitvoering van de garantie verzorgt.

Defect/Schade/Mankement: Het gedurende de looptijd van de garantie plotselinge en onverwachte 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 reparatie of vervanging nodig heeft om de auto weer naar behoren te laten functioneren. Er is alleen sprake van een defect indien er sprake is van 'eigen falen' wat inhoudt dat het defect niet is veroorzaakt door invloeden van buitenaf zoals water, impact, trilling, vuil, temperatuur, slijtage, bediening- en gebruiksfouten.

Dagwaarde: De reële waarde van de auto welke hij vertegenwoordigt in het handelsverkeer tussen autohandelaren en -dealers onderling (rekening houdend met type, kwaliteit, staat van onderhoud en ouderdom).

Garantieperiode: De tijdsduur dat deze garantie van toepassing is zoals aangegeven op het garantiebewijs.

Garantie onderdeel: Elk mechanisch, elektrisch en elektronisch onderdeel welke deel uitmaakt van het voertuig in originele nieuwstaat en welke is opgenomen in het garantieoverzicht behorende bij deze garantiebepalingen.

Maximaal verzekerd/uit te keren bedrag: Het maximale bedrag voor onderdelen en arbeid dat Garantienemer maximaal kan claimen gedurende de periode van garantie. Dit bedrag is gelijk aan de (dag)waarde van de auto met een maximum van € 10.000.

Uurtarief: Het uurtarief is het maximum arbeidstarief dat betaald zal worden voor arbeidskosten.

Onderhoudsboek/handleiding: 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.

I. Autotruster Garantie

De **Algemene Autotruster Garantiebepalingen** vormen samen met het garantiecertificaat de voorwaarden van uw Autotruster Garantie. Op het garantiecertificaat staan de details van uw garantie zoals de duur, de dekking, specificaties van uw voertuig en dergelijke vermeld.

Wie geeft de garantie? Uw Autotruster Garantie wordt verleend door het autobedrijf waarvan u de auto koopt. Uw autobedrijf heeft garantieaanspraken tot het niveau van de door u verleende garantie verzekerd bij Autotruster. Autotruster voert de administratie en het beheer van deze garantie en behandelt ook de claims die u indient. U bent een zogenaamde derdebegunstigde van de garantieverzekering die uw autobedrijf met Autotruster heeft gesloten. U mag Autotruster dus zelf aanspreken op de rechten die u krachtens de garantie heeft.

II. Voorwaarden en bepalingen

In deze **garantiebepalingen** staat beschreven waartegen u beschermt bent, welke rechten u heeft en wat u moet doen om de garantie in stand te houden. Ook staat precies beschreven wat u moet doen bij een mankement of defect. Indien u zich niet aan de bepalingen houdt, zou het kunnen dat een eventuele claim niet uitbetaald wordt. **LEES DIT GOED DOOR.**

Regulier onderhoud aan de auto

Wij vragen u om uw auto normaal (volgens het advies van de fabrikant) te onderhouden. De onderhoudsrichtlijnen vindt u in de bedieningshandleiding of het onderhoudsboekje van uw auto. Het onderhoud van uw auto kunt u door een garage van uw keuze laten uitvoeren. U hoeft zich overigens niet precies aan de onderhoudsdatum te houden. Wij hanteren een marge van 30 dagen of 1500 kilometer (wat eerder van toepassing is). Een defect dat (mede) is veroorzaakt door het niet nakomen van de onderhoudsrichtlijnen, valt niet onder de garantie.

Controleer regelmatig het peil van uw olie en koelvloeistof

Wij vragen u regelmatig het peil van uw motorolie en van de koelvloeistof te controleren en indien nodig bij te vullen. Wacht niet tot het controlelampje van de motorolie brandt, maar controleer de olie minstens 1 keer in de 2 à 3 weken. In de handleiding van uw auto staat hoe u dit moet doen.

Bewaar de onderhoudsgeschiedenis van uw auto

Bij onderhoud en reparaties dient altijd het onderhoudsboekje door de garage te worden bijgewerkt. Het is ook belangrijk dat u alle rekeningen en rapporten bewaart die u ontvangt bij een servicebeurt, APK-keuring, pechhulp of garagebezoek. Deze gegevens heeft Autotruster nodig in het geval van een claim.

Houd de kilometers in de gaten

Uw garantie is geldig voor de overeengekomen periode welke vermeld staat op het garantiebewijs. In de meeste gevallen is gedurende 1 jaar de garantie geldig indien u niet meer rijdt dan 30.000 kilometer, voor een half jaar geldt meestal 15.000 km. De dekking zal ook eindigen indien het maximum aantal kilometers zoals aangegeven op het garantiebewijs overschreden wordt, ook indien dit gebeurt binnen de garantieperiode.

Indien u meer rijdt is het eventueel mogelijk om het maximaal aantal kilometers aan te passen. Ook is het mogelijk om de termijn van de garantie te verlengen. Neem daarvoor contact op met Autotruster op **0900 5552220 (lokaal tarief)**. In het geval uw garantie een kortere of langere duur geldt een maximum aantal kilometers dat proportioneel gerelateerd is aan de duur van de garantie.

III. Wat valt er onder de garantie?

De precieze dekking van uw garantie hangt af van het **Garantieoverzicht**, welke per dekking staat beschreven in dit hoofdstuk van de Algemene Garantiebepalingen. Op dit garantieoverzicht staan alle onderdelen vermeld die gedekt zijn. Een onderdeel dat niet genoemd wordt, valt niet onder de dekking van de garantie. Er zijn vier garanties mogelijk:

- De Autotruster Exclusiefgarantie.
- De Autotruster Plusgarantie.
- De Autotruster Extragarantie.
- De Autotruster Standaardgarantie.

Garantieoverzicht Exclusiefgarantie

De Exclusiefgarantie dekt de mechanische en elektronische onderdelen van de auto. Uitgesloten zijn de onderdelen welke behoren tot de carrosserie, het glas, het interieur, de verlichting, de muziekinstallatie, de velgen en banden, service onderdelen, slijtagedelen en andere delen welke in het kader van regulier onderhoud vervangen dienen te worden. Aanvullende specificatie vindt u op de 2^e pagina van deze garantiebepalingen.

Garantieoverzicht Plusgarantie

De volgende onderdelen vallen onder de Autotruster Plusgarantie: MOTOR: achter hoofdafdichting, autom. koppellingsplaat, cilinderblok, cilinderbussen, cilinderkop, cilinderkop-pakking, cilinderpakkingen, distributietandwielen, distributieriem (de reguliere vervanging volgens het merk voorgeschreven onderhoud is niet gedekt), drijfstanden, drijfstandslagers, hydraulische lifters, inlaatspruitstukken, inwendige lagers, kettingen, klepgeleiders, kleppen, klepveren, krukas, krukaslagers, krukaspoelie, nokkenas, nokkenasriem, nokkenaslagers, nokvolgers, oliepompe, oliepompaandrijving, spanners, starterkrans, stoterwiel, stroomverdelers, tuimelaaras, turbo/intercooler, uitlaatspruitstukken, vliegwiel, 2e massa vliegwiel (Het 2^e massa vliegwiel heeft een beperkte levensduur; bij kilometerstanden boven de 180.000 km dient het 2^e massa vliegwiel bij reguliere onderhoud te worden vervangen. Reguliere vervanging is niet gedekt), zuigerpennen, zuigers, (breuk van) zuigerveren. HANDMATIGE TRANSMISSIE: assen, drukstang/schakelstang, lagers en lagerschalen, selecteerassen, selecteervorken, synchromeshringen en navens, tandwielen, verlengas, hoofd- en hulpkoppelingcilinder, koppellingskabel, pedaalunit, tandwielen overdrive, assen overStan

Parkeersensoren, afstandssensoren en (achteruitrij)camera's

Reparatie van defecte of falende parkeer- of afstandssensoren alsmede parkeercamera's worden niet vergoed. De reden hiervoor is dat deze zich aan de buitenkant van de carrosserie bevinden en veelal defect gaan door schokken/impact, waterindringing en andere niet-elektronische of mechanische oorzaken.

Navigatie, communicatie, infotainment en alarmsysteem

Geïntegreerde boordcomputer- en infotainmentsystemen zijn gedekt onder de exclusiefgarantie, met name de functies die de bestuurder informatie verschaffen die van belang zijn voor de besturing van het voertuig, danwel het vaststellen van de staat van het voertuig. De navigatie en de radio functie dient ook te functioneren. De goede werking van bluetooth, speakers, CD speler, TV en internet alsmede de goede werking van (verkeers) datadiensten vallen niet onder de garantie. Beperkt functieverlies, verminderde kwaliteit van geluid, navigatieaanwijzingen en beeld zijn geen reden tot reparatie onder de garantie. De goede werking van een alarmsysteem is niet gedekt.

Diagnose

Autotruster vergoed redelijke diagnosekosten indien deze verband houden met een gedekt mankement. De vergoeding voor diagnose bedraagt maximaal een bedrag gelijk aan 15% van de som van de kosten voor onderdelen en arbeid.

Overig

Rubbers van draagarmen, ophanging en ashoezen worden gerekend tot serviceonderdelen. Deze onderdelen kunnen na verloop van tijd scheuren dan wel verdrogen. Deze vallen – afhankelijk van de afgesloten dekking – tot 100.000 km wel onder de garantie. Boven deze kilometerstand worden deze onderdelen niet vergoed. Ook de gevolgschade van gescheurde, versleten of uitgedroogde rubbers vallen daarna niet meer onder de garantie. Airbagsensoren zijn alleen gedekt onder de Exclusiefgarantie. De goede werking van de actieve vering, (Self Leveling Suspension) en luchtvering worden ook uitsluitend gedekt onder de Exclusiefgarantie.

IV. Wat wordt nog meer vergoed?

Vervangend vervoer

Uw garantie dekt alleen een vervangende auto als uw voertuig wordt gerepareerd volgens de voorwaarden van deze garantie en indien de reparatie meer dan acht uren (werkplaatstijd) in beslag neemt. De vergoeding van autohuur kent een daglimiet van 40 euro en het maximale aantal dagen dat wordt vergoed is 7. De tijd die nodig is om expertise uit te voeren, onderdelen te bestellen of een claim te accorderen komen niet in aanmerking voor vervangend vervoer. De brandstof en verzekering van de vervangende auto worden niet vergoed. Om de kosten van een vervangende auto te kunnen claimen moet u de factuur en huurovereenkomst opsturen naar de afdeling schadeclaims.

Buitenland

Deze garantie dekt reparaties uitgevoerd in Nederland. Als u uw voertuig in het buitenland gebruikt voor minder dan 60 dagen per jaar, dekt de garantie ook reparaties uitgevoerd in het buitenland, echter alleen in de landen België, Duitsland, Frankrijk, Spanje, Italië, Verenigd Koninkrijk, Oostenrijk, Zwitserland, Zweden, Denemarken, Noorwegen en Luxemburg. U dient altijd eerst autorisatie te krijgen van Autotruster voordat er met reparatiewerk wordt aangevangen. Bij een defect in het buitenland dient u 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 garantie.

V. Algemene bepalingen

Voertuiggebruik

De garantie op uw voertuig vervalt indien deze wordt (of is) gebruikt voor wedstrijdoeinden inclusief rally's, racen, tijdproeven, rijden op een circuit, etc. Dit geldt ook voor auto's die gebruikt worden voor (ver)huur, gebruikt worden als taxi, door een rijkschool 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) en bij overbelasting door rijden in het grensbereik.

Tuning/aanpassing

Auto's welke mechanische of elektronische aanpassingen hebben ondergaan waarbij de fabriekinstellingen zijn gewijzigd of standaard gemonteerde onderdelen zijn vervangen met als doel de rijprestaties of uiterlijk van de auto te wijzigen, worden uitgesloten van dekking onder deze garantie, tenzij anders is overeengekomen en details van de tuning/aanpassing vermeld staan op het garantiebewijs. Reparaties, modificaties of vervangingen die noodzakelijk zijn omdat het voertuigbesturingsstelsel is gewijzigd of heeft gefaald zijn uitgesloten van de garantie.

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. Ook defecten of schade veroorzaakt door onvolgende vakbekwaamheid van de monteur of gebruik van defecte onderdelen zijn uitgesloten.

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 valt niet onder de Autotruster Garantie. Iedere aansprakelijkheid voor overlijden, lichamelijke letsels 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.

Eigen Risico

Autotruster kent een beperkt eigen risico, welke staat vermeld op uw polisblad. Indien niet vermeld is dit standaard € 45,- per claim (= per afzonderlijk defect). Het Eigen Risico is het eerste deel van elke claim die u zelf dient te betalen.

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.

Onjuiste kilometerstand

Indien de kilometerstand, zoals deze zichtbaar is op de kilometerteller van de auto, gewijzigd is en niet overeenkomt met de werkelijk afgelegde kilometers van de auto, vervalt ieder recht op vergoeding onder de voorwaarden van deze garantie.

Reeds gedekte schade

Reparaties, vervangingen, schade of aanspraken die gedekt zijn door een andere waarborg, garantie of coulance regeling dienen eerst vergoed te worden door de verlener van deze waarborg, garantie of coulance regeling. Reparaties, vervangingen of schades die het gevolg zijn van een ontwerp- of productiefout welke de fabrikant noodzaakt om onderdelen terug te roepen, te vervangen of aan te passen, vallen buiten de garantie, omdat deze tot de verantwoordelijkheid behoren van de fabrikant of import organisatie.

Schade door radioactiviteit, explosies of luchttransport

Defecten of schade veroorzaakt of bevordert door 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.

Overig

Een defect dient zich voor te doen gedurende de looptijd van de garantie. Deze garantie dekt geen schades of mankementen die direct of indirect zijn ontstaan door: a) normale slijtage; b) slijtage als gevolg van het gebruik van een aanhangwagenkoppeling; c) ongevallen of invloeden van buitenaf; d) overmatige koude of hitte, water, waterindringing, roest, indringing van vuil, koolaanslag en verbranding en de vorming van koolaanslag (inclusief verbrande of verkooldde kleppen en het verwijderen van koolaanslag), defecten als gevolg van een foutief (motor)besturingsstelsel. Verminderd comfort, geluidsverandering, speling op onderdelen of verhoogd oliegebruik zijn geen reden voor diagnose, dan wel reparatie onder de garantie. Indien de correcte demontage van een onderdeel in het geval van diagnose of reparatie niet mogelijk is door roest, vuil of anderszins, vallen de meerkosten die als gevolg daarvan ontstaan niet onder de garantie.

VI. Geldigheid garantie

Autotruster heeft altijd het recht om de garantie te beëindigen bij vermoeden van fraude of bij vermoeden van een onevenredig groot risico. Indien een medewerker van Autotruster in ernstige mate onheus, beledigend of bedreigend wordt bejegend kan de directie in het uiterste geval besluiten de garantie te beëindigen. Opzegging zal altijd plaatsvinden middels een schriftelijke kennisgeving welke zal worden verzonden naar het door u aan ons verstrekte adres. Bij opzegging door Autotruster zal de een proportioneel deel van de premie worden terugbetaald, minus de op de bewuste polis uitbetaalde claims, dan wel ten behoeve van een gedane claim gemaakte kosten.

Nieuwe eigenaar

Als u het voertuig verkoopt, kunt u de polis niet overdragen aan een nieuwe eigenaar. Wel is het voor de nieuwe eigenaar mogelijk om zelf een garantieverlenging aan te vragen bij Autotruster, waarbij een deel van de resterende maanden in mindering wordt gebracht op de premie.

Nederlandse Wet

De Nederlandse Wet is van toepassing op deze polis. Bij geschillen is alleen de rechter in Assen bevoegd te oordelen.

Plicht tot verstrekken van informatie

Alle informatie die van invloed zou kunnen zijn op het besluit van Autotruster om uw auto voor garantie te accepteren of te blijven accepteren, dient u direct en

zonder terughoudendheid met ons te delen. Indien wij van mening zijn dat u verzuimd heeft om relevante informatie met betrekking tot uw auto aan ons kenbaar te maken, heeft Autotruster het recht om uw garantie met terugwerkende kracht ongedaan te maken, zonder dat u recht hebt op restituties.

VII. Claims

Claims procedure

U dient de correcte claimprocedure te volgen. Als u de claimprocedure niet volgt, zal uw claim niet betaald worden.

Reparatie autorisatie

U dient een kostenautorisatie van ons te krijgen alvorens met reparatie wordt begonnen. U bent zelf verantwoordelijk voor het geven van toestemming aan de reparateur om onderzoek- of diagnose werkzaamheden te verrichten. Met de kostenautorisatie die Autotruster verstrekt, geeft Autotruster aan akkoord te zijn met de kostenopgave voor de desbetreffende reparatie. Acceptatie van de claim is afhankelijk van de te overleggen (onderhouds)bewijsstukken. U bent zelf verantwoordelijk voor het betalen van de kosten voor diagnose indien het defect niet is gedekt door deze garantiopolis. Autotruster heeft altijd het recht zelf een reparateur aan te wijzen om de reparatie uit te laten voeren indien: a) Autotruster daarmee een substantiële besparing weet te bereiken op de reparatienota of b) Autotruster van mening is dat daarmee de kwaliteit van de reparatie beter kan worden gewaarborgd.

Indien garantiehouders niet of in onvoldoende mate meewerkt aan de reparatie van het voertuig en/of het voertuig niet voor reparatie, diagnose of expertise, dan wel het daarmee verbandhoudende transport beschikbaar stelt, vervalt ieder recht op reparatie onder deze garantie. Het gebruik van hoogwaardige gereviseerde onderdelen, dan wel ruilonderdelen is toegestaan indien dit de kosten van reparatie substantieel beperkt alsmede de kwaliteit van de reparatie gewaarborgd blijft.

Pro forma offerte

Autotruster kan alleen een prijsakkoord geven indien de reparateur een pro forma offerte afgeeft. De pro forma offerte dient altijd als basis voor de uitkering. De pro forma offerte behoort een gedetailleerde begroting te bevatten waarbij onderdelen en arbeid (op basis van een uurtarief) afzonderlijk staan gespecificeerd. Ook dient de pro forma offerte de precieze kilometerstand te vermelden van het voertuig op het moment van uitbrengen van de offerte.

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 autorisatie van ons te hebben verkregen, zal Autotruster uw claim waarschijnlijk niet betalen. Dit omdat we de kans willen hebben om het voertuig te inspecteren voordat met reparatie wordt begonnen, dan wel de claim, de voorgenomen reparatie of de kosten van de voorgenomen reparatie te controleren op juistheid.

Verbetering auto

De garantie dekt tot 110.000 km altijd de waarde van een onderdeel. Als een mankement zich voordoet bij een kilometerstand van meer dan 110.000 km, draagt de garantienemer zelf in beperkte mate bij aan de kosten van onderdelen.

Het percentage van de kosten van onderdelen die Autotruster zal betalen is afhankelijk van het aantal kilometers dat het voertuig heeft gereden op het moment van het defect:

- t/m 110.000 kilometer is dat 100%;
- t/m 130.000 kilometer 80%;
- t/m 150.000 kilometer 70%;
- bij een hogere kilometerstand 60%.

Autotruster betaalt 100% van de arbeidskosten tot het maximale uurtarief.

VIII. Een claim indienen

Bel altijd eerst 0592 373142 of 0900 555 2220

Voorkom verdere schade, ga niet verder 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 claims op

Zodra u een (beginnend) defect of mankement opmerkt dient u dit meteen te melden aan de claimafdeling van Autotruster. Alleen indien een defect binnen 5 dagen na constatering aan Autotruster wordt gemeld, kan een claim betreffende dit defect in behandeling worden genomen. Dien alleen claims in voor defecten die nieuw zijn en voor onderdelen die kapot zijn. Verandering in het (motor)geluid, het functioneren of reageren van de auto of onderdelen van de auto is geen aanleiding tot reparatie indien de auto of het onderdeel niet stuk is. De medewerkers van de claimafdeling van Autotruster zullen u verwijzen naar de dichtstbijzijnde garage. U mag ook een andere garage gebruiken als u dat wilt.

Verzamel uw onderhoudshistorie en stuur dit 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.

Bij de garage

De garage zoekt de oorzaak van het defect en controleert samen met de claimmedewerker van Autotruster of de garantie de onderdelen dekt die het defect veroorzaken. Ook spreekt de garage de kosten voor de reparatie of vervanging direct af met Autotruster. Met de kostenautorisatie die Autotruster verstrekt, geeft Autotruster aan akkoord te zijn met de kostenopgave voor de desbetreffende reparatie. Acceptatie van de claim blijft afhankelijk van de te overleggen (onderhouds)bewijsstukken. Na goedkeuring van de kosten door Autotruster en goedkeuring door uzelf kan de reparatie aanvangen.

Betaling

Autotruster gaat over tot betaling zodra het ingevulde (schade)claimformulier, de betaalde rekening(en) en alle ondersteunende documenten (dit zijn uw APK-certificaat en bewijs van regelmatig onderhoud) hebben ontvangen betreffende een geaccepteerde claim. Ook dient het (schade)claimformulier correct te zijn ingevuld. Gegevens dienen binnen 30 dagen na het indienen van de claim te zijn ontvangen door Autotruster.

Maximum termijn

Autotruster dient het claimformulier, de genoemde bewijsstukken en de originele reparatiefactuur binnen 2 weken na reparatie in haar bezit te hebben. Indien deze termijn wordt overschreden, het claimformulier niet of niet volledig is ingevuld, dan wel de bewijsstukken niet of niet volledig zijn overlegd, vervalt ieder recht van vergoeding onder de Autotruster Garantie.

Geschillen

Als u een klacht heeft over uw garantie, of het oneens bent met de uitkomst van een claim, laat het ons dan alstublieft weten. Wij zullen het probleem 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. Uw klacht zal formeel worden geregistreerd.

Schrijf naar:

Autotruster Europe BV
t.a.v. De Algemeen Directeur
Postbus 930
9400 AX Assen

Na kennisgeving van uw klacht door de directie van Autotruster zal een klachtenbehandelaar uw klacht onderzoeken. De klachtenbehandelaar is nooit direct betrokken bij de kwestie waar u over klaagt. Autotruster is bovendien aangesloten bij onafhankelijk klachteninstituut voor de financiële dienstverlening KiFiD. Omdat u derdebegunstigde bent van de garantieverzekering van die uw autobedrijf bij Autotruster heeft afgesloten, kunt u hier terecht indien u er met ons niet mocht uitkomen.

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. Uw gegevens worden nooit voor commerciële doeleinden doorgegeven aan derden.

IX. Garantie en aansprakelijkheid

Met het aankopen van een auto met Autotruster Garantie, gaat koper akkoord met de Autotruster garantiiebepalingen. De aansprakelijkheid van de verkoper is nadrukkelijk beperkt tot datgene waarvoor hij bij Autotruster middels de Autotruster Garantieverzekering verzekerd is, waarbij de geldigheid van de garantieaanspraak of claim, altijd ter beoordeling staat van Autotruster. Hetgeen waarvoor de verkoper bij Autotruster verzekerd is, komt overeen met hetgeen vermeld staat in Algemene Autotruster Garantiiebepalingen.

Derdebegunstigde

Als koper van een auto bent u derdebegunstigde van de garantieverzekering die de verkoper bij Autotruster heeft afgesloten. Alle rechten welke door derdebegunstigde ontleent worden aan de Autotruster garantieverzekering vervallen indien:

- a) er geen (volledige) betaling van de verzekeringspremie ten behoeve van de garantie door verkoper aan Autotruster heeft plaatsgevonden;
- b) de garantieverzekering niet op de juiste manier door verkoper is aangevraagd;
- c) de garantiedekking door Autotruster is afgewezen;
- d) er sprake is van verhuide of niet gemelde mankementen aan het voertuig waarvan in redelijkheid kan worden aangenomen dat de verkoper, dan wel de koper daarvan op de hoogte waren. In deze gevallen is de verkoper zelf aansprakelijk.