

Voorwaarden VOYAH Pechhulp

Als eigenaar van een in Nederland nieuw geleverde VOYAH* heeft u recht op de VOYAH Pechhulp. Dit recht wordt na elke volledige, voorgeschreven onderhoudsbeurt door een officiële VOYAH-dealer kosteloos verlengd, tot een maximum looptijd van 60 maanden.

Komt u onverwachts stil te staan door een pechgeval? Neem dan contact op met de alarmcentrale: **+31(0)88-200 44 99**. De VOYAH Pechhulp service staat 24 uur per dag, zeven dagen per week voor u klaar. In heel Nederland, inclusief uw woonplaats, maar ook in bijna heel Europa.

Uw recht op VOYAH Pechhulp is gebonden aan de in dit document beschreven voorwaarden.

Controleer altijd of de voorwaarden overeenkomen met uw verwachtingen, reisdoel en planning. Sluit indien nodig een aanvullende verzekering af.

1. Algemene bepalingen VOYAH Pechhulp

Om voor Pechhulp in aanmerking te komen, dient:

- de auto te zijn geleverd via de officiële Nederlandse VOYAH distributeur, in Nederland te zijn geregistreerd en te zijn voorzien van een Nederlands kenteken (exclusief tijdelijke kentekens);
- de gebeurtenis plaats te vinden binnen de geldigheidsduur van de VOYAH Pechhulp;
- de gebeurtenis direct te worden gemeld op bovenstaand telefoonnummer;
- de gebeurtenis plaats te vinden binnen de grenzen van één van de volgende landen: Albanië, Andorra, België, Bosnië en Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, IJsland, Kosovo, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Moldavië, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (m.u.v. de Azoren en Madeira), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (met uitzondering van Canarische Eilanden, de Balearen, Melilla en Ceuta), Tsjechië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zweden, Zwitserland.

Let op! U hebt geen dekking in de genoemde landen als er vóór of ná de vertrekdatum een negatief reisadvies is afgegeven door het ministerie van Buitenlandse Zaken. Bij een pandemie hebt u in de gebieden met een rood reisadvies (rode gebieden) beperkt dekking en kunnen wij u alleen helpen met advies. Voor de gebieden met een oranje reisadvies (oranje gebieden) geldt volledige dekking, tenzij wij u als gevolg van maatregelen van de (lokale) overheden niet of beperkt kunnen helpen.

2. Gedekte gebeurtenissen

Een kosteloos beroep op VOYAH Pechhulp kan uitsluitend worden gedaan indien de auto gebruiksonklaar is als gevolg van een onverwacht mechanisch, elektrisch of elektronisch mankement aan de auto.

Onze Pechhulp service staat voor u klaar, ook wanneer de pech ontstaat door een fout van de bestuurder. Let op: In gevallen van pech door eigen toedoen verlenen wij uiteraard hulp, maar de kosten hiervan zijn volledig voor uw eigen rekening. Dit betekent dat zowel de voorrijkosten als eventuele reparatie- of transportkosten niet worden vergoed via de standaard pechhulpdekking. Welke gebeurtenissen wel of niet worden gedekt, kunt u terugvinden bij punt 10 in het overzicht van dekking van objecten vanaf pagina 5 van dit document.

Let op: neem in geval van problemen bij een laadstation, bijvoorbeeld als de stekker niet te verwijderen is, contact op met de exploitant van het laadstation.

VOYAH Pechhulp is geen reis- of autoschadeverzekering. Bij een ongeval of bij schade dient u contact op te nemen met uw verzekeringsmaatschappij.

** Uitsluitend van toepassing op door VOYAH Benelux B.V. geïmporteerde voertuigen.*

3. Hulpverlening binnen Nederland

Hulpverlening bestaat uit:

- a. Noodzakelijke assistentie ter plaatse. Kosten voor onderdelen, brandstof, elektriciteit, olie en smeermiddelen komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- b. Indien noodzakelijk; transport van de auto inclusief eventuele aangekoppelde aanhanger naar de dichtstbijzijnde VOYAH-dealer.
- c. Berging en stalling van het voertuig (indien transport naar een dealer niet direct mogelijk is) en doortransport naar de dichtstbijzijnde VOYAH-dealer c.q. garage, zodra dit mogelijk is. Hierbij worden binnen Nederland maximaal drie (3) kalenderdagen vergoed.
- d. Het vervoer van de inzittenden, zijnde de bevoegde bestuurder en de meereizende passagiers op het moment dat de pechhulp wordt ingeschakeld, naar één (1) bestemming in Nederland, of -indien het mechanisch defect niet dezelfde dag te herstellen is - vervangend vervoer gedurende de reparatie, voor maximaal drie (3) dagen. U bent niet vrij in de keuze van vervangend vervoer. Kosten voor brandstof of elektriciteit worden niet gedekt. Evenmin kan aanspraak worden gemaakt op vergoeding van verzekeringskosten voor de eigen auto.
- e. Vergoeding van taxikosten naar één adres tot een maximum van € 50,00 indien geen gebruik wordt gemaakt van vervangend vervoer.
- f. Vergoeding van de kosten van openbaar vervoer voor één (1) persoon om het gerepareerde voertuig in ontvangst te nemen.

4. Hulpverlening Buitenland

Door lokale wet- en regelgeving kan het voorkomen dat u bij pech op de snelweg eerst zelf 112 moet bellen. Een aangewezen wegbeheerder zal u in eerste instantie naar een andere veilige locatie brengen. Vervolgens dient u direct contact op te nemen met VOYAH Pechhulp.

Hulpverlening bestaat uit:

- a. Noodzakelijke assistentie ter plaatse. Kosten voor onderdelen, brandstof, elektriciteit, olie en smeermiddelen komen niet voor vergoeding in aanmerking.
- b. Indien noodzakelijk; verzorging van het transport van de auto, incl. eventuele aangekoppelde aanhanger, naar de dichtstbijzijnde VOYAH-dealer of als deze er niet binnen 50 km is naar een andere gekwalificeerde garage.
- c. Berging en stalling van het voertuig (indien transport naar een dealer niet direct mogelijk is) en doortransport naar de dichtstbijzijnde VOYAH-dealer c.q. garage, zodra dit mogelijk is. Hierbij worden in het buitenland maximaal zeven (7) kalenderdagen vergoed.
- d. Vergoeding van taxikosten naar één adres tot een maximum van € 50,00.
- e. Indien de auto niet binnen vijf (5) werkdagen gerepareerd kan worden, zal in overleg met rechthebbende de auto naar de VOYAH-dealer in Nederland gerepatriëerd worden.
- f. Indien het voertuig binnen vijf (5) werkdagen te herstellen is en de rechthebbenden besluiten de reparatie af te wachten, vergoedt de VOYAH Pechhulp:
 - noodzakelijk te maken extra kosten van verblijf van het reisgezelschap gedurende de reparatie tot € 75,- per nacht per persoon met een maximum van twee (2) nachten per gebeurtenis. Kosten van maaltijden, drinken, internet, telefonie e.d. worden niet vergoed.
- g. Indien het voertuig niet binnen een periode van vijf (5) werkdagen te herstellen is en men de reis wil voortzetten naar een aan te tonen bestemming binnen Europa of indien men naar huis wil terugkeren worden vergoed:
 - vervangend vervoer gedurende de reparatie bij de dealer of garage, gedurende maximaal vijf (5) dagen, of;
 - de kosten van de enkele reis per openbaar vervoer voor alle inzittenden, of;
 - indien de afstand meer dan 1000 kilometer bedraagt; de kosten van een vliegticket (economy class). In geval van doorreis naar de bestemming worden de extra reiskosten vergoed tot maximaal hetgeen de terugreis naar het huisadres gekost zou hebben.Rechthebbende heeft de keuze om na overleg en met toestemming van VOYAH Pechhulp in plaats van vergoeding van de kosten van openbaar vervoer achteraf de kosten voor een huurauto tot maximaal het bedrag dat het reizen per openbaar vervoer zou hebben gekost te declareren.

- h. Indien de rechthebbenden hebben besloten om een reparatie van de auto, die ten minste langer dan vijf (5) werkdagen duurt, niet af te wachten en in overleg met VOYAH Pechhulp zijn terug- of doorgereisd, vergoedt VOYAH Pechhulp de reiskosten voor één (1) persoon om de inmiddels gerepareerde auto weer op te halen. VOYAH Pechhulp vergoedt de kosten van openbaar vervoer, of indien de afstand meer dan 1000 kilometer bedraagt; de kosten van een vliegticket (economy class). Overige kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.

5. Niet gedekte kosten

Overige kosten die mogelijk verband houden met de hulpverlening maar niet expliciet onder paragraaf 3 en 4 hiervoor vermeld zijn, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Wij adviseren u hiervoor een (reis)verzekering af te sluiten.

6. Verplichtingen van de rechthebbende

De rechthebbende is, indien hij een beroep op de VOYAH Pechhulp wil doen, verplicht op straffe van verlies van rechten:

- Zo snel mogelijk VOYAH Pechhulp telefonisch te informeren.
- Alle aanwijzingen op te volgen en medewerking te verlenen.
- Alle noodzakelijke informatie aan VOYAH Pechhulp te verstrekken die van belang is voor een goede hulpverlening.
- Zijn recht op de service indien gewenst aan te tonen, hetgeen kan inhouden dat het kentekenbewijs getoond moet worden.
- Zich te houden aan de (algemene) voorwaarden en bepalingen van het huurcontract van het verhuurbedrijf dat het vervoermiddel aan hem ter beschikking stelt. Zoals het retourneren van het vervangend vervoer op de vooraf aangegeven locatie.
- Aantoonbaar in het bezit te zijn van een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitsbewijs.
- De noodzakelijke borg zelf te betalen volgens de voorwaarden van het verhuurbedrijf. Hiervoor dient de rechthebbende in het bezit te zijn van een creditcard.

7. Uitsluitingen

Dongfeng Pechhulp is niet verplicht hulp te verlenen of de kosten van hulpverlening te dragen indien:

- De rechthebbende niet aan zijn verplichtingen voldoet.
- De hulpverlening geheel of gedeeltelijk door een ander dan VOYAH Pechhulp is georganiseerd.
- Er veranderingen aan het voertuig zijn aangebracht die niet in overeenstemming zijn met de richtlijnen van de fabrikant.
- De pech is veroorzaakt door verwaarlozing, verkeerd gebruik, opzet, grove nalatigheid of gebruik van alcoholhoudende dranken of andere bedwelmende of opwekkende middelen.
- Deelgenomen wordt aan, of als assistentiewagen meegereden wordt, in welke vorm van gemotoriseerde competitie dan ook.
- Het voertuig als taxi, hulpdienst of koerier wordt ingezet.
- Er onvoldoende maatregelen zijn genomen om de pech te voorkomen.
- Het voertuig niet is onderhouden volgens het door de fabrikant opgestelde onderhoudsschema. De onderhoudsbeurten dienen in het onderhoudsboekje te zijn aangegeven bij de voorgeschreven kilometerstand met een stempel van de officiële VOYAH Dealer die de onderhoudsbeurt heeft uitgevoerd.
- De hulpverlening door overmacht of omstandigheden ter plaatse, zoals rellen, opstanden, oorlogssituaties, natuurrampen, pandemie en dergelijke niet kan worden verleend.
- De gebeurtenis is veroorzaakt door, of het directe gevolg is van, een buiten komend onheil, waaronder ook te verstaan diefstal, vandalisme en aanrijdingen.
- De gebeurtenis samenhangt met pech aan de aanhanger terwijl de auto zelf geen pech heeft.

8. Vergoeding van kosten

Voor vergoeding van aan de hulpverlening gelieerde kosten is het volgende van toepassing:

- Kosten van hulpverlening worden alleen vergoed wanneer deze zijn gemaakt met toestemming van VOYAH Pechhulp.
- VOYAH Pechhulp is gerechtigd rechthebbende(n) te vragen bepaalde kosten, zoals reis-, verblijf- en huurkosten, in eerste instantie voor te schieten.
- De kosten van onderdelen, diagnose en reparatie vallen niet onder de vergoeding van VOYAH Pechhulp.
- De kosten welke gedekt zijn binnen de genoemde voorwaarden en welke vooraf door VOYAH Pechhulp zijn goedgekeurd, kunnen achteraf binnen een periode van drie maanden bij de importeur VOYAH Benelux B.V. via een e-mail aan warranty@voyah.nl worden gedeclareerd onder vermelding van:
 1. Kenteken
 2. Dossiernummer
 3. Uw persoonsgegevens (naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres)
 4. Uw IBAN-nummer
 5. Bijsluiten van scan van originele facturen.

- **Verlenging VOYAH Pechhulp**

U kunt blijven profiteren van de VOYAH Pechhulp door uw VOYAH volgens fabrieksvoorschrift te laten onderhouden door een officiële VOYAH-dealer. Het recht op VOYAH Pechhulp wordt automatisch verlengd na uitvoering van elke volledige onderhoudsbeurt, waarbij eventuele noodzakelijke reparaties zijn uitgevoerd. Deze kosteloze verlenging geldt tot een maximum looptijd van 60 maanden vanaf de datum eerste toelating.

10. Overzicht van dekking van objecten



OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
Alarm	X		
Alarmeren / immobilisatiesystemen (kan niet in auto worden gereden)	X		
Kofferbak sluit niet	X		
Remvloeistof – Lekkage anders dan schade	X		
Kapotte voor - of achterraut		X	Gedekt in geval van lekkage, lucht tussen de glaslagen. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapotte voor - of achterraut (niet door vandalisme) in geval van extreme weers- of veiligheidsomstandigheden		X	Gedekt in geval van lekkage, lucht tussen de glaslagen of defect verwarmingssysteem. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapot panorama- of dakraam (niet door vandalisme)		X	Gedekt in geval van lekkage. Niet gedekt in geval van barsten.
Kapotte zijramen (niet door vandalisme)		X	Gedekt in geval van lekkage of defecte beweging. Niet gedekt in geval van barsten.
Deur sluit niet	X		
Bestuurdersstoel zit vast en kan niet worden versteld - Bestuurder kan niet bij stuur	X		
Elektrische componenten (bijv. radio, lichten) kunnen niet worden uitgeschakeld buiten de openingstijden van de garage	X		
Immobilisatiesysteem (kan niet in auto worden gereden)	X		
Instrumenten werken niet		X	
Instrumenten werken niet (indien wettelijk vereist)	X		Uitsluitend de instrumenten die met veiligheid te maken hebben
Versnellingsbak geblokkeerd	X		
Marterbeet		X	
Geen sneeuwkettingen (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van reis)		X	
Problemen met producten (koelvloeistof, etc.)	X		Alleen in geval van lekkage
Problemen met producten (olie, etc.)	X		Alleen in geval van lekkage
Stuurbekrachtigingsolie	X		Alleen in geval van lekkage
Zijraam open	X		
Zijraam open in geval van extreme weersomstandigheden	X		
Kapotte sneeuwkettingen (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van reis)		X	
Vast in sneeuw of modder op een openbare weg (niet offroad)		X	
Ventilatie- / verwarmingssysteem (onveilig om in auto te rijden)	X		
Binnendringing van water	X		

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
SLEUTELS			
Kapotte sleutel	X		
Elektronische sleutel(pas) (niet door eigen toedoen)	X		
Elektronische sleutel(pas) (incidenten door eigen toedoen)		X	
Sleutel afgebroken in deurslot		X	
Sleutel kan niet in deurslot worden gestoken		X	
Sleutel kan niet worden omgedraaid in deurslot		X	
Sleutels in auto die op slot is		X	
Sleutel/sleutelpas verloren		X	
Sleutel/sleutelpas gestolen		X	
Kapotte sleutel	X		Niet door schade of eigen toedoen

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
SLOT			
Slot geblokkeerd	X		
Slot geblokkeerd (kan nog in auto worden gereden)	X		
Slot werkt niet (kan niet in auto worden gereden)	X		
Afstandsbediening slot werkt niet	X		
Afstandsbediening slot werkt niet (kan nog in auto worden gereden)		X	
Verkeerde sleutel in slot		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
VEILIGHEIDSGERELATEERDE ELEMENTEN			
Airbag uitgekapt	X		Zonder toedoen van schade
Dashboardstoring (compleet of gedeeltelijk)	X		Uitsluitend wanneer de veiligheid in geding komt
Richtingaanwijzers	X		
Vermogensverlies motor	X		
Vermogensverlies motor (kan nog in auto worden gereden)		X	
Licht (welke dan ook) defect waardoor in auto rijden onveilig is		X	
Wettelijk vereiste lichten (defect)	X		

Storing stuurbevestiging	X		
Veiligheidsgordel van alleen bestuurder	X		
Veiligheidsgordels	X		
Zijspiegel(s) (niet door eigen toedoen)	X		Alleen als de spiegel niet kan worden versteld, met een potentieel veiligheidsprobleem tot gevolg
Zijspiegel(s) (door eigen toedoen)		X	
Brandend airbaglampje	X		
Ruitenwissers	X		Alleen als het mechanisme niet werkt. Geen dekking voor vervanging van de ruitenwissers

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
AUTOBAND			
Meerdere lekke banden		X	
Eén lekke band na ongeluk met aanvullende schade aan velg/as (bijv. na botsing met stoepwand)		X	
Eén lekke band met reservewiel		X	
Eén lekke band met reservewiel met bandenreparatiespray		X	
Eén lekke band zonder reservewiel		X	
Eén lekke band zonder reservewiel met bandenreparatiespray		X	
Eén lekke band zonder reservewiel zonder bandenreparatiespray		X	
Lier reservewiel		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
VANDALISME			
Poging tot diefstal met kapot dashboard		X	
Poging tot diefstal met kapotte sloten		X	
Poging tot diefstal met kapotte ruit(en)		X	
Kapotte lichten		X	
Kapot panorama- of dakraam		X	
Kapotte achterrauit		X	
Kapotte zijramen		X	

Kapotte voorruit		X	
Kapotte ruitenwissers		X	
Kapotte, gestolen zijspiegel(s)		X	
Richtingaanwijzers		X	
Snee in autobanden		X	
Wettelijk vereiste lichten (defect)		X	
Nummerbord gestolen		X	
Veiligheidsgordel van alleen bestuurder		X	
Veiligheidsgordels		X	
Wielen gestolen		X	
Ruitenwissers gestolen		X	
Auto-onderdelen (gestolen, vernield)		X	

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
LAADSTATION (EV)			
RFID-kaart		X	
Laadstation (EV)		X	Contacteer de leverancier van uw laadstation
Laadkabel	X		Dekking bij defecte kabel. Alleen voor bij de auto meegeleverde kabel. Geen dekking bij kabel die beschadigd is geraakt als gevolg van onjuist gebruik.

OBJECT	GEDEKT	NIET GEDEKT	OPMERKINGEN
ACCU			
Lege 12V-accu (niet door eigen toedoen)	X		
HV-accu (niet door eigen toedoen)	X		
HV-accu (incidenten door eigen toedoen)		X	
12V-accu (incidenten door eigen toedoen)		X	

Versie 2025-04-V1