



Pechbijstand

Je kent het ongetwijfeld: je hebt 's morgens niet veel tijd en wil snel naar je werk fietsen. Tot je onderweg plots een lekke band krijgt. Of je bent op weg met vrienden op een heerlijk ontspannende fietstocht en je ketting breekt in twee. Niet leuk! Maar pech overkomt iedereen wel eens. Sluit je daarom aan bij onze pechbijstandsverzekering en ga met een gerust gemoed op pad.

1. Hallo, pechbijstand!

Heb je pech op de baan? Met deze verzekering depanneren we jou én je fiets, bij pech onderweg in de Benelux, 24/24, 7 dagen op 7. Da's een geruststelling!

2. Hoe gebruik ik pechbijstand?

Opgelet! Je kan pas gebruikmaken van de **pechbijstandsverzekering**, als je deze **geactiveerd** hebt.

Sta je in panne met je fiets? Onze partner VAB, één van de grootste spelers op vlak van fietsbijstand, helpt je snel weer op weg. **Bel rechtstreeks naar het unieke nummer voor o2o Company Bike Lease Assistance +32 (0)3 253 61 87** (niet geldig voor AG Insurance klanten).

- Geef het Bicycle ID-nummer door - kijk voor dit nummer op je fietssticker of in myo2o Biker.
- Geef je naam en de naam van je werkgever door.
- Geef het merk/model van je fiets door.
- Geef door waar je gestrand bent.
- Wanneer de VAB-wegenwachter je fiets niet ter plaatse terug rijklaar kan maken, is gratis vervoer van je fiets mogelijk. VAB brengt je fiets (en jou) naar de plaats die het meest geschikt is voor de herstelling.
- Wanneer de fiets thuis in panne staat, komt VAB ook thuis depanneren. Op voorwaarde en enkel wanneer de fiets geïmmobiliseerd is. Er is geen onderhoud of service aan huis.
- Is je fiets gestolen? Dan organiseert VAB het vervoer tot je vertrek- of aankomstplaats tot een maximumbedrag van €80. Dit enkel wanneer je kan aantonen dat je alle

voorzorgsmaatregelen hebt genomen om het risico op diefstal maximaal te beperken én wanneer je aangifte hebt gedaan bij de politie.

Heb je de pech doorgegeven? De VAB-wegenwachter probeert zo snel mogelijk ter plaatse te zijn. Je ontvangt een SMS van VAB met de geschatte aankomsttijd en je krijgt een link om de wachttijd verder op te volgen. Superhandig!

Opgelet! De betaling van onderdelen of tussenkomsten die niet in de pechbijstand zijn opgenomen, kan niet via het servicebudget verlopen. De bijhorende kosten zullen rechtstreeks gefactureerd worden. Check de Algemene voorwaarden voor meer info over de Uitsluitingen van deze pechbijstandsverzekering.

3. Wanneer gebruik ik pechbijstand?

Wil je graag de o2o-pechbijstandsverzekering gebruiken? Dat kan alleen als:

- In myo2o Biker bij *Jouw Fiets(en)* onder de rubriek *Jouw services* de pechbijstandsverzekering actief is.
- Je niet meer verder kan fietsen terwijl je onderweg bent: door bijvoorbeeld een ongeval, platte band, kapotte versnelling, gebroken ketting, batterijproblemen met je elektrische fiets... Bij al deze mankementen kan je rekenen op onze pechbijstand. Want een fiets is gemaakt om op twee wielen te rijden – je sleurt die (zware) fiets liever niet dat hele eind terug naar je vertrekpunt...

Extra tip: neem zelf altijd een reservebinnenband mee in je fietstas wanneer je op pad gaat. Zo vermijd je dat de pechverhelper je niet kan helpen omdat deze dit type binnenband niet bij heeft en hoef je dit onderdeel alvast niet te betalen bij pech.

Servicevoorwaarden pechbijstand

Geldig vanaf 28/08/2023 ter vervanging van alle vorige versies van deze algemene voorwaarden.

1. Definities

1. Begunstigde: de fysieke persoon die de service van Pechbijstand heeft geactiveerd in het Fietscontract, verder 'Fietser' of 'Gebruiker' genoemd.
2. De Gebruiker: de fysieke persoon die een Fietscontract afsluit of afgesloten heeft, ook 'Fietser' genoemd.
3. Fiets: de in de Verklaring van Ontvangst van de Gebruiker omschreven fiets.
4. Fietsbeleid: het document dat de spelregels uiteenzet voor de terbeschikkingstelling van een leasefiets bij een specifieke werkgever.
5. Fietscontract: de Huurofferte samen met de Verklaring van Ontvangst.
6. Huurofferte: de offerte van o2o voor de huur van de leasefiets die de Gebruiker heeft bevestigd bij bestelling van de Fiets en Accessoires (kan ook het addendum bij de arbeidsovereenkomst zijn).
7. Dealer: fietshandelaar of -hersteller die de leasefiets afleverde aan de Gebruiker.
8. Verklaring van Ontvangst: de verklaring die de Gebruiker heeft ondertekend bij ontvangst van de Fiets van de fietshandelaar.
9. Accessoire: uitrusting die integraal deel uitmaakt van het voertuig en die niet onafhankelijk van het voertuig kan gebruikt worden. Deze accessoires dienen schroefvast gemonteerd te zijn.
10. Leaseorder: de ingediende fietsleaseaanvraag.
11. Huurtermijn: de duurtijd van de lease.
12. Huurbijdrage: de huurprijs van de leasefiets.
13. Looncomponent: het gedeelte van het loonpakket dat in het kader van flexibele verloning kan geruild worden voor een ander voordeel, hier fietsleasing.
14. Persoonlijke bijdrage: een contante betaling door de Gebruiker aan o2o voor het afsluiten van een Fietscontract.
15. Erkende hersteller: fietshersteller die door o2o erkend wordt om de Fiets te herstellen en/of te onderhouden.
16. Bijstandsverlener: VAB, of diens onderaannemer, in de hoedanigheid van diegene die instaat voor de materiële uitvoering van de gewaarborgde prestaties.
17. Dag van pech: de kalenderdag wanneer de vraag tot bijstand wordt gemeld aan de alarmcentrale.
18. Immobilisatie: de Fiets kan niet rijklaar worden gemaakt (technische immobiliteit) of is niet meer in staat te rijden volgens de wegcode (wettelijke immobiliteit). Indien de Fiets reeds bij de fietshersteller werd aangeboden door de Gebruiker is er geen immobiliteit in de betekenis van deze overeenkomst, en komt de bijstandsverlener niet meer contractueel tussen.
19. Interventie: elke tussenkomst door de bijstandsverlener gevolgd door een actie ten gevolge van een gemelde pech of ongeval.
20. Wanopdracht: dossier dat na de afgesproken termijn van 10 minuten wordt geannuleerd; dossier dat om een reden die bij de opdrachtgever of Gebruiker ligt, niet kan worden uitgevoerd door de dienstverlener.

21. Pech: elke plotse en onvoorziene immobilisatie van de Fiets ten gevolge van een mechanische of elektrische panne, met inbegrip van lekke banden en verloren sleutels van een ingebouwd, vast fietsslot. Een extern fietsslot is niet gedekt.
22. Ongeval: ongeval, (poging tot) diefstal, vandalisme en brand.
23. Rijklaar maken: de fiets definitief of voorlopig herstellen:
 - a. Definitieve herstelling:
De Fiets definitief herstellen zodat deze terug rijvaardig is, binnen de wettelijke en reglementaire bepalingen, zonder risico op verdere beschadiging.
 - b. Voorlopige herstelling:
Alle herstellingen waarbij de Fiets zodanig hersteld wordt dat de Fietser zich, al dan niet onmiddellijk, naar zijn dealer kan begeven voor een definitieve herstelling.

2. Introductie

De **pechbijstandsverzekering** voorziet in bijstand wanneer de Fietser in panne staat onderweg. Wil de Gebruiker genieten van deze bijstand, dan dient deze de verzekering te activeren bij bestelling van de Fiets.

Na activatie zit de kost van de verzekering vervat in de totale huurprijs van de Fiets en is deze zichtbaar als service in myo2o Biker onder *Jouw Fiets(en) - Jouw services*.

Om gebruik te maken van pechbijstand, dient de Fietser rechtstreeks contact op te nemen met VAB, één van de grootste spelers op vlak van fietsbijstand. Hiervoor werd het **unieke nummer voor o2o Company Bike Lease Assistance +32 (0)3 253 61 87** voorzien (niet geldig voor AG Insurance klanten).

VAB zal volgende gegevens opvragen:

- Bicycle ID-nummer, terug te vinden op de fietssticker of in myo2o Biker;
- Naam gebruiker en naam van de werkgever;
- Merk/model van de Fiets;
- Locatie.

3. Voorwaarden

De Bijstandsverlener verbindt zich ertoe 24 uur per dag, 7 dagen op 7, elke dag van het jaar, bijstand te verlenen aan de Gebruiker van de Fiets.

1. De waarborg is van toepassing op de onverwacht technisch of wettelijk geïmmobiliseerde Fiets die zich bevindt in België, Groot-Hertogdom Luxemburg of Nederland (+15 km over de vermelde landsgrenzen). De immobilisatie is ontstaan uit een ongeval, een technisch defect, lekke band, batterijprobleem, vandalisme, diefstal of poging tot diefstal.
2. De bijstand aan de Fiets wordt enkel verleend indien de Fiets zich bevindt op een weg die toegankelijk is voor een bijstandsvoertuig van de Bijstandsverlener, of binnen 250 meter wandelafstand van een weg die eenvoudig toegankelijk is voor een bijstandsvoertuig van de Bijstandsverlener. De Gebruiker zal alles in het werk stellen om zo dicht mogelijk bij de openbare weg te komen.
3. Om van de bijstand te kunnen genieten, dient de Gebruiker aanwezig te zijn bij de Fiets op het moment van de interventie, met uitzondering van urgente medische tussenkomst die verplaatsing van de Gebruiker noodzaakte.

De begunstigden kunnen beroep doen op bijstand gedurende de periode dat het Fietscontract actief is.

Wanneer de dag van pech zich voordoet op het einde van (maar binnen) deze periode en bijstand noodzakelijk is die zich uitstrekt tot na deze periode, zal deze bijstand tevens door de Bijstandsverlener worden verstrekt.

Indien de Fiets op het moment van de aanvraag tot bijstand niet geldig voorkomt in het bestand, doorgegeven door o2o, zal de Gebruiker, vooraleer er diensten worden verleend, een document dienen te ondertekenen waarin hij zich akkoord verklaart de kosten van de interventie door de Bijstandsverlener te betalen, indien achteraf blijkt dat hij geen recht had op de bijstand via o2o.

4. De hulpverlening bestaat uit

1. Het ter plaatse sturen van een wegwachter of erkende partner van de Bijstandsverlener voor het herstellen (voorlopig of definitief) van de Fiets.
2. Als de Fiets ter plaatse niet door de Bijstandsverlener terug rijklaar kan worden gemaakt, heeft de Fietser recht op één gratis vervoer van de Fiets. De Fiets wordt gebracht naar de plaats die het meest geschikt is voor de herstelling. De bestuurder kan tijdens deze rit meerijsen naar de bestemming van de Fiets. VAB is niet verantwoordelijk voor de bagage tijdens het transport.
3. Wanneer de Fiets thuis in panne staat, komt VAB ook thuis depanneren. Op voorwaarde en enkel wanneer de Fiets geïmmobiliseerd is. Er is geen onderhoud of service aan huis.
4. Indien de Gebruiker op het ogenblik van de tussenkomst de enige begeleider is van 1 of meerdere minderjarige kinderen, dan organiseert de Bijstandsverlener ook het vervoer van de kinderen (max. 4 kinderen). In dit geval worden de niet-geïmmobiliseerde en niet-aangesloten fietsen uitgesloten van transport.
5. Bij diefstal van de Fiets organiseert de Bijstandsverlener het vervoer en neemt de Bijstandsverlener de kosten ten laste voor het vervoer van de verzekerde tot de vertrek- of aankomstplaats, met een maximum van €80. Deze waarborg wordt enkel toegestaan indien de Gebruiker kan aantonen dat alle voorzorgsmaatregelen werden genomen om het risico op diefstal van de Fiets maximaal te beperken én indien aangifte van de diefstal werd gedaan bij de politie.

5. Uitsluitingen

Worden niet gewaarborgd in het kader van deze overeenkomst:

1. Prijs van wisselstukken of materiaal gebruikt door VAB. Deze worden rechtstreeks aan de Gebruiker gefactureerd.
2. Tussenkomen die het gevolg zijn van incidenten die de Fiets niet immobiliseren.
3. Herstellingskosten uitgevoerd door de Dealer en eventuele onderhoudskosten.
4. Vervoer van lading (goederen en/of dieren).
5. Bijstand aan een Fiets die reeds bij een Dealer staat.

6. Bergingsoperaties en/of kraanwerk.
7. Deze overeenkomst dekt geen diefstal of beschadigingen van voorwerpen of Accessoires van de Fiets ten gevolge van pech of ongeval.
8. Slepen in opdracht van de overheid of de politie.
9. Alle gevallen van misbruik en/of bedrog.
10. Panne ten gevolge van extreme aanpassingen, plaatsing van toebehoren en niet-originele onderdelen.
11. Interventies die aangevraagd worden op plaatsen die niet bereikbaar zijn voor VAB-interventievoertuigen.
12. Medische bijstand aan de Gebruiker.
13. Telefoonkosten om de bijstandscentrale te bereiken.
14. Verloren sleutels van een extern fietsslot.

VAB kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, vertragingen, verhinderingen of het niet uitvoeren van de gegarandeerde bijstand, indien dit het gevolg is van heirkracht zoals o.a. oorlog, burgeroorlog, revolutie, opstand, staking, inbeslagname of dwangbevel van en door de openbare macht, kernreacties, radioactiviteit, natuurfenomenen, panne aan het stroom- of telefoonnet.

VAB behoudt zich het recht voor de gewaarborgde bijstand te weigeren of onmiddellijk stop te zetten, in het geval van misbruik door of bedrog van de begunstigde.

6. Wat zijn de verplichtingen?

1. Als er zich tijdens de looptijd van het contract wijzigingen voordoen aan het risico waarvoor de Gebruiker verzekerd is, moet de Gebruiker dat melden.
2. De Gebruiker moet alle opgenomen voorzorgsmaatregelen treffen om te vermijden dat een schadegeval zich voordoet.
3. Bij een schadegeval moet de Gebruiker dit melden binnen de termijn, zoals bepaald in de algemene voorwaarden voor schade en alle redelijke maatregelen nemen om de gevolgen van het schadegeval te beperken.

7. Aansprakelijkheidsregeling bij schade ten gevolge van een interventie door de pechbijstand

In de eventuele overeenkomst verbindt VAB zich ertoe de begunstigde personen te zullen vergoeden voor eventuele schade die door haar personeelsleden of door aangestelde pechverhelpingsdiensten is veroorzaakt aan:

- De Fiets (vb. bij het slepen van de Fiets); en/of
- De begunstigde persoon zelf (letselschade) (vb. als gevolg van een verkeersongeval gedurende het vervoer van de begunstigde persoon en zijn Fiets). De vaststelling van deze eventuele schade en de eventuele schadevergoeding zullen in gezamenlijk overleg plaatsvinden.

De te volgen procedure in geval van schade:

Wat moet de Fietser doen om schade aan te geven?

Van zodra er iets misloopt, verwittigt de Fietser de leasemaatschappij zo snel mogelijk. Bezorg de gegevens zodat er een duidelijk beeld is van de omstandigheden waarin de schade plaatsvond.

Volgende gegevens zijn hierbij noodzakelijk:

- Aansluitingsnummer van de Fiets;
- Gegevens van de leasemaatschappij;
- Aard van de schade;
- Foto's van de schade;
- Omstandigheden van het incident;
- Plaats, datum en tijdstip van het incident;
- Bestek voor de eventuele herstelling.

Hoe meer concrete gegevens er worden doorgegeven, hoe sneller een schaderegeling verloopt.

Wat gebeurt er nadat de schade werd aangegeven?

De schaderegeling van VAB maakt hiervoor een dossier op en start een onderzoek. Dringende herstellingen die verdere schade voorkomen moeten zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

Als na onderzoek blijkt dat VAB aansprakelijk is voor de geleden schade, zal VAB de eigenaar van de Fiets hiervoor vergoeden.

8. Wanneer begint en eindigt de dekking?

De pechbijstandsverzekering neemt aanvang op de dag dat o2o de bevestiging van levering van de Fiets ontvangt en eindigt op de dag van het einde van het Fietscontract.

9. Fraude

Om de solidariteit tussen de gebruikers te behouden en onnodige premieverhogingen te vermijden, treden wij actief op tegen alle vormen van misbruik en fraude. Fraude is een misdrijf en kan leiden tot strafrechtelijke vervolging.

10. Privacybeleid

VAB nv respecteert de privacy van de gebruikers van de website. Om de gebruiker de diensten en producten te kunnen leveren, dient VAB nv te beschikken over enkele persoonsgegevens. VAB nv streeft ernaar deze persoonsgegevens op een wettelijke, eerlijke en transparante manier te verwerken.

[Meer informatie over deze regelgeving](#) vind je op de website.

Gebruikers die misnoegd zijn omdat VAB nv niet aan hun privacywetgeving voldoet, hebben steeds het recht om een klacht neer te leggen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit via mail contact@apd-gba.be.

Elke gebruiker waarvan VAB nv gegevens verwerkt (dit is de betrokkene) beschikt over verschillende rechten:

- Recht op informatie;
- Recht op inzage;
- Recht op correctie;
- Recht op het wissen van gegevens;
- Recht op beperking van de verwerking;
- Recht op overdraagbaarheid van gegevens;
- Recht op bezwaar.

Deze rechten kunnen op 2 manieren uitgeoefend worden:

- Via e-mail ter attentie van privacy@vab.be, of;
- Via een schriftelijke aanvraag ter attentie van:
VAB nv, Risicobeheer-Gegevensbescherming,
Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Je kan [de volledige privacyverklaring](#) raadplegen op de website.

Indien gewenst kan je dit ook schriftelijk aanvragen bij de VAB-Klantenservice: VAB nv, Klantenservice, Pastoor Coplaan 100, B-2070 Zwijndrecht.

Deze servicevoorwaarden maken integraal deel uit van het Fietscontract met o2o. De Gebruiker verklaart er kennis van genomen te hebben en deze goedgekeurd te hebben.