



MG MOTOR EUROPE

VEIHJELP

Vilkår og betingelser



Fordelingstjenestene som er tilgjengelige gjennom MG Assistance, tilbys under vilkårene og betingelsene som er beskrevet i dette dokumentet.

MG Assistance er bare tilgjengelig i forbindelse med MG-kjøretøyet som det er relatert til.

1. INNHOLDSFORTEGNELSE

| | |
|--|----|
| 1. INNHOLDSFORTEGNELSE | 2 |
| 2. VILKÅR OG BETINGELSER | 3 |
| 3. TELEFONNUMRE | 3 |
| 4. INTRODUKSJON..... | 3 |
| 4.1 KRAV OG BEHOV..... | 4 |
| 5. DEFINISJONER..... | 4 |
| 6. VEIHJELPSERVICE..... | 6 |
| 6.1 DEKKEDE HENDELSER | 6 |
| 6.2 EKSKLUDERTE HENDELSER / IKKE-DEKKEDE HENDELSER | 7 |
| 6.3 BESKRIVELSE AV TJENESTER | 8 |
| SKJEMA 1 – MARKED..... | 9 |
| SKJEMA 2 – DEKNINGSOMRÅDE..... | 9 |
| SKJEMA 3 – ARC EUROPE NETWORK | 10 |
| SKJEMA 4 – VAREDEKNING..... | 11 |

2. VILKÅR OG BETINGELSER

Disse vilkårene gjelder for kjøretøyet du har kjøpt, og har oppfylt kravene i MG Assistance-programmet. Dette heftet beskriver vilkårene for MG Assistance. Cover tilbys av ARC Europe gjennom sitt europeiske nettverk.

3. TELEFONNUMRE

Ved behov ringer du ganske enkelt gratisnummeret for der bilen din er registrert.

| Land | Telefonnummer |
|-----------|--------------------|
| Belgia | +32 2 286 3639 |
| Danmark | +45 7010 9060 |
| Frankrike | +33 4 81 92 36 34 |
| Island | +354 5 112 112 |
| Italia | +39 02 66165007 |
| Luxemburg | +352 25 36 36 403 |
| Nederland | +31 592 390 094 |
| Norge | +47 2222 2715 |
| Portugal | +351 21 093 39 55 |
| Spania | +34 917 226 707 |
| Sverige | +46 775 50 20 00 |
| Tyskland | +49 89 7676 1719 |
| Østerrike | +43 (0) 1 798 1010 |

4. INTRODUKSJON

MG veiassistanse gir dekning av det aktuelle kjøretøyet uavhengig av hvem som kjører, forutsatt at kjøretøyet er innenfor de angitte grensene. (Se ydefinisjonen av *kjøretø* for begrensninger).

MG veiassistanse løper fra datoen for første registrering for en periode på 12 måneder.

Veiassistansen kan utvides til maksimalt 7 år, og kan fornyes med 12 måneder etter hver gang du har hatt bilen på service hos et MG merkeverksted. Med andre ord, fornyelsen er gratis, så lenge bilen er tatt service på innenfor avtalt serviceintervall, beskrevet i MG Service Portfolio.

4.1 KRAV OG BEHOV

MG veiassistanse er designet for å møte behovene til et kjøretøy fra MG, uavhengig av hvem som kjører, hvem som trenger assistanse i tilfelle havari, enten hjemme eller utenfor hjemmet, i Europa (se skjema 2 – dekningsområde); og frakt til et lokalt verksted eller frakt til en destinasjon du ønsker; eller, hvis en rask lokal reparasjon ikke kan ordnes, leiebil, hotellopphold eller offentlig transport for å fortsette sjåførens reise.

5. DEFINISJONER

- *Dekningsområde:* Betyr det geografiske området der støttemottakere har rett til å skaffe seg tjenestene i henhold til dette -dokumentet (se vilkår og betingelser).
- *Mottaker:* Betyr enhver fysisk person eller juridisk enhet som har rett til å motta tjenestene definert i dette dokumentet.
- *Havari:* Betyr en svikt i kjøretøyet, enten mekanisk eller elektrisk, som fører til at kjøretøyet ikke lar seg flytte på eller gjør det utrygt eller ulovlig å kjøre.
- *Virkedager:* Betyr mandag til fredag, unntatt relevante helligdager i Nederland.
- *Åpningstider:* Betyr virkedager fra 9.00 til 17.00 CET.
- *CET:* Betyr sentral-europeisk tid.
- *Sjåfør:* Betyr personen som kjører kjøretøyet, når hendelsen inntreffer.
- *Kvalifiseringsperiode:* Betyr enhver bil som er inkludert i kjøretøylisten, for den perioden bilen er kvalifisert til å motta tjenestene som tilbys i dette dokumentet.
- *Kvalifiserte kjøretøy:* Betyr kjøretøye i løpet av deres respektive kvalifiseringsperioder.
- *Ikrafttredelsesdato:* 01-01-2021.
- *Økonomisk tap:* Betyr et økonomisk tap som følge av en skade.

- *Hjelp på telefonen:* Betyr levering av instruksjoner til mottaker på telefon av en kundesenteragent for å tillate en trygg videreføring av reisen uten å måtte sende veihjelp.
- *Hendelse:* Betyr en hendelse som fører til en forespørsel av tjenestene.
- *Informasjonssamtale:* Betyr levering av generell informasjon (innholdet i hjelpeprogrammet, forhandlernetttverk, osv.) til mottakeren over telefon (ikke fysisk hjelp på stedet hvor hendelsen har funnet sted).
- *Marked:* Betyr markedet for salg og/eller levering av (noen av) tjenestene i et geografisk område.
- *Off-road Recovery:* Betyr enhver handling for å flytte et motorkjøretøy tilbake på veien derdet har blitt flyttet av veien, i tilfelle kjøretøyet ikke kan flyttes tilbake på veien for egen motor.
- *(Delvis) Tyveri:* Betyr uautorisert bruk eller misbruk av kjøretøyet eller deler av kjøretøyet som fører til at kjøretøyet anses som ubrukelig eller gjør det utrygt eller ulovlig å kjøre.
- *Person:* Betyr en fysisk person, bedrift eller organisasjon (uansett om det er en separat juridisk enhet) eller ikke.
- *Personlig data:* Betyr all informasjon knyttet til en identifisert eller identifiserbar fysisk person (den registrerte eier av bilen).
- *Skjema:* Betyr hvilket som helst av dokumentene som er vedlagt dette dokumentets vilkår og betingelser.
- *Selvpåført:* Svikt i kjøretøyet forårsaket av føreren som fører til at kjøretøyet ikke kan kjøre videre eller gjør det utrygt eller ulovlig å kjøre. Ulykker blir ikke ansett som selvpåførte hendelser.
- *Tjenester:* Betyr tjenestene som er beskrevet i kapittel 6.

- *Tyveriforsøk*: Betyr det mislykkede tyveriforsøket som fører til at kjøretøyet ikke kan kjøre videre av kjøretøyet eller gjør det utrygt eller ulovlig å kjøre.
- *Tauetjenester*: Betyr tauing av et kjøretøy, som en konsekvens av en funksjonsfeil eller skade, eller ikke lenger går for egen motoreller usikkert å kjøre, til og fra bestemte steder.
- *Tilhenger*: Betyr ethvert kjøretøy på hjul som ikke kan gå for egen motor, som er designet og konstruert for å bli slept eller trukket av et kjøretøy.
- *Hærverk*: Betyr en bevisst handling hvor skade forårsaket av kjøretøyet eller av en tredjepart som enten resulterer i at kjøretøyet ikke kan gå for egen motor, som gjør kjøretøyet usikkert eller ulovlig å kjøre.
- *Kjøretøy*: Betyr ethvert lovlig og trafiksikkert kjøretøy som selges eller drives av operatører på markedet som:
 - a) Ikke har mer enn 9 passasjerplasser; eller
 - b) Ikke er lenger enn 6,5 meter; eller
 - c) Ikke veier mer enn 3 500 kg, har maks. bredde på 2,55 meter og maks. høyde på 3,2 meter.
- *Kjøretøyidentifikasjonsnummer (VIN)*: Betyr kjøretøyets identifikasjonsnummer for et kjøretøy, som:
 - a) angitt på registreringsdokumentasjonen på bilskiltet som gjelder kjøretøyet; og
 - b) festet til eller preget på kjøretøyets chassis.
- *365-366 / 24/7-tjeneste*: Betyr tjenesten er tilgjengelig 365 eller 366 dager i året, 24 timer i døgnet, 7 dager i uken.

6. VEIHJELPSERVICE

6.1 DEKKEDE HENDELSER

Levert av ARC Europe og dets europeiske nettverk (se Skjema 3 – ARC Europe Network), starter tjenesten når et kvalifisert MG-kjøretøy ikke kan gå for egen motor på grunn av:

- Teknisk havari

- Mekanisk havari

Etter et havari av et kvalifisert kjøretøyet, vil ARC Europe prøve å reparere ved veikanten hvis det etter evaluering redningstjenesten eller utnevnte agent, kan oppnås innen rimelig tid.

Hvis en redningstjenesten eller utnevnte agent ikke kan reparere det kvalifiserte kjøretøyet innen rimelig tid, blir det fraktet til nærmeste MGmerkeverksted.

Det er da sjåføren av kjøretøyet sitt ansvar å instruere verkstedet om å utføre eventuelle reparasjoner. Enhver avtale om reparasjon vil være mellom den sjåføren av kjøretøyet og verkstedet, og det er den sjåføren av kjøretøyet sitt ansvar å betale verkstedet om reparasjonen ikke dekkes av garantien fra MG. ARC Europe garanterer ikke at frakt til et MG merkeverksted vil være innenfor reparatørens åpningstider, eller at reparatøren vil være umiddelbart tilgjengelig for å utføre nødvendig reparasjon.

Når det kjøretøyet er flyttet eller om en midlertidig reparasjon er utført på stedet, dekkes ikke kostnadene for påfølgende reparasjoner av MG veiassistanse. Sjekk bilgarantien for detaljer om reparasjoner som dekkes av garantien.

6.2 EKSKLUDERTE HENDELSER / HENDELSER SOM IKKE DEKKES

MG Motor Europe ber ARC Europe og dets partnere om å ikke organisere eller yte assistansetjenester i følgende situasjoner:

- Veitrafikkulykke der kjøretøyet ikke kan gå for egen motor.
- Forsøk på tyveri der kjøretøyet ikke kan gå for egen motor.
- Hærværk der kjøretøyet ikke kan gå for egen motor.
- Tyveri (kjøretøyet er stjålet)
- Brann
- Selvpåførte skader
- Kjøretøy som kjøres til SAIC-autoriserte servicepunkter har ikke rett til assistansetjenester.
- Vei hjelp dekker ikke ytterligere transport eller andre kostnader som sjåføren av kjøretøyet kan pådra seg, for eksempel som et resultat av at kjøretøyet blir slept eller på annen irregulær måte flyttet på.. ARC Europe kan ikke akseptere noen kostnader for passasjerer som ikke er med i kjøretøyet om det må fraktes eller taues.
- Ved bistand etter havari eller ulykke hvor politiet eller annen beredskapstjeneste har vært involvert, hvis ikke politi eller annen beredskapstjeneste har godkjent fjerning av kjøretøyet. Hvis politiet eller beredskapstjenesten insisterer på umiddelbar

flytting og frakt av en tredjepart, må kostnaden for dette dekkes av den sjåføren av kjøretøyet.

- En annen eller påfølgende gjenoppretting etter at det kvalifiserte kjøretøyet er gjenopprettet. Annan gangs frakt av kjøretøyet etter at dette allerede er utført.
- Saker ekskludert under generelle vilkår for MG veiasstansse.

For detaljert liste over dekning og ekskludering, se Skjema 4 – Dekning.

6.3 BESKRIVELSE AV TJENESTER

ARC Europe skal tilby veihjelp og relaterte tjenester (hjelp på telefon,

tauing, reparasjon på stedet, overføring, annen bil for å komme seg videre, overnatting, hjemtransport ...).

Tjenestedekning og begrensninger:

| | |
|---|--|
| Ytterligere fordeler <i>Tjenestene beskrevet (A, D) (E, F) nedenfor skal ikke kombineres</i> | |
| ERSTATNINGSKJØRETØY (A) | Diagnose eller reparasjon er ikke mulig innen 4 timer Erstatningskjøretøy for maksimalt 7 kalenderdag(er) Hendelser innenriks: levering / avreise – dekket opp til nyttekostnaden "Drosje" Internasjonal avgang: opp til maks: 1000 EUR (inkl. moms) |
| HOTELL (B) | Bilen går ikke for egen motor > 50 km hjemmefra Diagnose eller reparasjon er ikke mulig innen 1 kalenderdag(er) Hotellovernatting for 3 netter opp til maks 3*/kategori (inkludert frokost). |
| DROSJE (C) | Hvor det er nødvendig, dekkes drosjekostnader for å returnere erstatningsbilen eller drosjekostnadene for en reise til nærmeste togstasjon/flyplass/hotell til 80 EUR (inkl. Mva). |
| REISE (D) | Bilen går ikke for egen motor > 50 km hjemmefra Diagnose eller reparasjon av bilen er ikke mulig innen 4 timer Togbillett (opptil 400 EUR inkl. moms) eller flybillett (økonomiklasse) hvis reisen er over 6 timer Tillatt beløp er 400 EUR (inkl. mva) per person og per hendelse. |

| | |
|--|--|
| TRANSPORT / HENTING AV REPARERT KJØRETØY (E) | Når den er reparert, vil bare mottakeren bli tilbudt: Avstand >50 km hjemmefra: Togbillett (første klasse) ELLER flybillett, hvis reisen overstiger 6 timer (økonomiklasse) |
| TRANSPORT AV UREPARERT KJØRETØY (F) | Redningstjenesten (leverandøren) vil ordne med hjemtransport av bilen, formaksimalt og opp til 1500 EUR (inkl. mva). Hjemtransporten vil inkludere bilen, og leverandøren vil imidlertid ikke være ansvarlig for å håndtere eller frakte last, f.eks. maskiner, dyr, ferske råvarer, tilhengere osv. |

SKJEMA 1 – MARKED

Følgende markeder er aktive fra ikrafttredelsesdatoen:

- Belgia
- Danmark
- Frankrike
- Island
- Italia
- Luxemburg
- Nederland
- Norge
- Spania
- Tyskland
- Østerrike

SKJEMA 2 – DEKNINGSOMRÅDE

Dekningsområdet er:

- Albania
- Belgia
- Bulgaria
- Danmark (ekskludert Grønland)
- Estland
- Finland

- Frankrike (ekskludert tom and com – *Collectivities d’Outre Mer*)
- Hellas
- Irland
- Island
- Italia (inkludert San Marino og Vatikanet)
- Kroatia
- Latvia
- Liechtenstein
- Litauen
- Luxemburg
- Nederland (ekskludert nederlandske karibiske øyer)
- Norge
- Polen
- Portugal
- Romania
- Slovakia
- Slovenia
- Spania
- Storbritannia (inkludert Isle of Man, Jersey og Guernsey).
- Sveits
- Sverige
- Tsjekkia
- Tyskland
- Ungarn
- Østerrike

SKJEMA 3 – ARC EUROPE NETWORK

| Land | Forkortelse | Fullt navn på tjenesteleverandør |
|-----------|--------------|-------------------------------------|
| Belgia | TCB | TCB: Touring Club Belgique ASBL/VZW |
| Danmark | FDM VEJHJÆLP | Forenede Danske Motorejere, FDM |
| Frankrike | ACTA | ACTA SAS |

| | | |
|-----------|--------------|----------------------------------|
| Island | FIB | Icelandic Automobile Association |
| Italia | ACI Global | ACI Global Servizi S.p.A. |
| Luxemburg | ACL | ACL Services S.A. |
| Nederland | ANWB | ANWB B.V. |
| Norge | SOS Veihjelp | SOS VEIHJELP AS |
| Spania | RACE | RACE Asistencia S.A. |
| Tyskland | ADAC | ADAC Service GmbH |
| Østerrike | Assist | ASSIST Nofallservice GmbH |

SKJEMA 4 –DEKNING

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|------------------------------------|--------|-------------|---|
| BATTERI | | | |
| Flatt batteri | X | | Bare 12V-batteri HV-batteri: dekket kun ved kvalitetsrelaterte problemer |
| HV-batteri (annet enn selvpåført) | X | | |
| HV-batteri (selvpåførte hendelser) | | X | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|------------------------------------|--------|-------------|-------------|
| DRIVSTOFF | | | |
| Frossent drivstoff | | X | |
| Forurenset drivstoff | | X | |
| Gått tom for drivstoff (ICE og EV) | | X | |
| Feil drivstoff | | X | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|-----------------|--------|-------------|-------------|
| GRÅSONER | | | |
| Klimaanlegg | X | | |



Recharge yourself

| | | | |
|--|---|---|--|
| Alarm | X | | |
| Alarmer / immobilisatorer (kjøretøyet kan ikke kjøres) | X | | |
| Bagasjedøren lukkes ikke | X | | |
| Bremsevæske | X | | |
| Ødelagt frontrute eller bakrute (annet enn hærverk) | | X | Dekket ved lekkasje, luft mellom glasslagene eller ødelagt varmesystem. Ikke dekket i tilfelle sprekker. |
| Ødelagt frontrute eller bakrute (annet enn hærverk) i tilfelle ekstreme vær- eller sikkerhetsforhold | | X | Dekket ved lekkasje, luft mellom glasslagene eller ødelagt varmesystem. Ikke dekket i tilfelle sprekker. |
| Ødelagt panorama- eller takvindu (annet enn hærverk) | | X | Dekket i tilfelle lekkasje. Ikke dekket i tilfelle sprekker. |
| Ødelagte sidevinduer (annet enn hærverk) | | X | Dekket i tilfelle lekkasje eller ødelagt bevegelse. Ikke dekket i tilfelle sprekker. |
| Kabriolettak lukkes ikke (kjøretøyet kan ikke kjøres) | X | | |
| Døren lukkes ikke | X | | |
| Førersetestilling sitter fast – rattet kan ikke nås | X | | |
| Elektriske komponenter (f.eks. radio, lys) kan ikke slås av utenfor verkstedets åpningstid | X | | |
| Startsperre (kjøretøy ikke kjørbart) | X | | |
| Instrumenter fungerer ikke (f.eks. speedometer) | | X | |
| Instrumenter fungerer ikke (hvis det er lovpålagt) f.eks. speedometer | X | | Bare instrumentene knyttet til sikkerhet |
| Låst girkasse | X | | |
| Installasjon av LPG-gass | | X | |
| Marten bite | | X | |
| Ingen snøkjetting (veiforhold hindrer videreføring av reisen) | | X | |
| Problemer med produkter (AdBlue, kjølevæske, ...) | X | | Bare i tilfelle lekkasje |
| Problemer med produkter (olje, ...) | X | | Bare i tilfelle lekkasje |
| Servostyringsolje | X | | Bare i tilfelle lekkasje |
| Sidevindu åpent | X | | |
| Sidevindu åpent i tilfelle ekstremvær | X | | |
| Snøkjetting ødelagt (veiforhold hindrer videreføring av reisen) | | X | |
| Sittende fast i snø eller gjørme på offentlig vei (ikke utenfor vei) | | X | |
| Ventilasjon / varmesystem (kjøretøyet er usikkert å kjøre) | X | | |
| Vanninntrengning | X | | |



Recharge yourself

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|--|--------|-------------|-------------|
| NØKLER | | | |
| Ødelagt nøkkel | X | | |
| Elektronisk nøkkelkort (annet enn selvpåført) | X | | |
| Elektronisk nøkkelkort (selvpåførte hendelser) | | X | |
| Nøkkel ødelagt i tenningslåsen | | X | |
| Nøkkelen kan ikke settes i tenningslåsen | | X | |
| Nøkkelen vrir seg ikke i tenningslåsen | | X | |
| Nøkler låst i bilen | | X | |
| Mistet nøkkel/nøkkelkort | | X | |
| Stjålet nøkkel/nøkkelkort | | X | |
| Ødelagt nøkkel | X | | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|--|--------|-------------|-------------|
| LÅS | | | |
| Lås blokkert | X | | |
| Lås blokkert (kjørbar bil) | X | | |
| Låsen fungerer ikke (kjøretøyet kan ikke kjøres) | X | | |
| Låsfjernkontrollen fungerer ikke | X | | |
| Låsfjernkontrollen fungerer ikke (kjøretøy kan kjøres) | | X | |
| Feil nøkkel i lås | | X | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|--|--------|-------------|-------------|
| SIKKERHETSRELATERTE ELEMENTER | | | |
| Kollisjonsputen foldet ut | X | | |
| Dashbordfeil (total eller delvis) | X | | |
| Blinklys | X | | |
| Tap av kraft i motor | X | | |
| Tap av kraft i motor (kjøretøy kan kjøres) | | X | |
| Lampe (hvilken som helst) ute av drift og kjøretøy som er usikkert å kjøre | | X | |
| Lovpålagte lamper (ute av drift) | | X | |
| Servostyringsfeil | X | | |



Recharge yourself

| | | | |
|---|---|---|---|
| Sikkerhetsbelte til føreren | X | | |
| Sikkerhetsbelter | X | | |
| Sidespeil (annet enn selvpåført) | X | | Bare hvis speilet ikke kan justeres, forårsaker et potensielt sikkerhetsproblem |
| Sidespeil (selvpåført) | | X | |
| Signal om at kollisjonsputen er foldet ut | X | | |
| Vindusviskere | X | | Bare hvis mekanismen ikke fungerer. Utskifting av vindusviskerne er ikke dekket |
| Vindusviskere (kjøretøy som er utrygt å kjøre på grunn av værforhold) | X | | Bare hvis mekanismen ikke fungerer. Utskifting av vindusviskerne er ikke dekket |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|---|--------|-------------|-------------|
| DEKK | | | |
| flere flate dekk | | X | |
| Enkelt flatt dekk etter ulykke med ytterligere skade på felg/aksel (f.eks. etter å ha truffet en kantstein) | | X | |
| Enkelt flatt dekk med reservehjul | | X | |
| Enkelt flatt dekk med reservehjul med luftspray | | X | |
| Enkelt flatt dekk uten reservehjul | | X | |
| Enkelt flatt dekk uten reservehjul med luftspray | | X | |
| Enkelt flatt dekk uten reservehjul uten luftspray | | X | |
| Reservehjulvinsj | | X | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|--|--------|-------------|-------------|
| HÆRVERK | | | |
| Forsøk på tyveri med ødelagt dashboard | | X | |
| Forsøk på tyveri med ødelagt lås | | X | |
| Forsøk på tyveri med ødelagt vindu(er) | | X | |
| Ødelagte lys | | X | |
| Ødelagt panoramavindu eller takvindu | | X | |
| Ødelagt bakrute | | X | |
| Ødelagte sidevinduer | | X | |
| Ødelagt frontrute | | X | |
| Ødelagte vindusviskere | | X | |

| | | | |
|----------------------------------|--|---|--|
| Ødelagt eller stjålet sidespeil | | X | |
| Blinklys | | X | |
| Opprevne dekk | | X | |
| Lovpålagte lamper (ute av drift) | | X | |
| Stjålet registreringsskilt | | X | |
| Sikkerhetsbelte til føreren | | X | |
| Sikkerhetsbelter | | X | |
| Stjålne hjul | | X | |
| Stjålne vindusviskere | | X | |
| Bildeler (stjålet, hærverk) | | X | |

| VARE | DEKKET | IKKE DEKKET | KOMMENTARER |
|------------------|--------|-------------|---|
| LADESTASJON (EV) | | | |
| Ladekort (RFID) | | X | |
| Ladestasjon (EV) | | X | |
| Ladekabel | X | | Hvis kabelen er defekt, dekket Hvis kabelen er skadet på grunn av misbruk, ikke dekket |