

## TUOTEKOHTAISET SOPIMUSEHDOT

**Falck Tieturva** (jäljempänä Palvelu)

### 1. Yleiset ehdot

Tilaukseen sovelletaan yleisten sopimusehtojen lisäksi näitä Falck Oy:n ("Falck") ja tilaajan ("asiakas") välisiä tuotekohtaisia sopimusehtoja. Mikäli tuotekohtaisten ja yleisten sopimusehtojen välillä on ristiriita, noudatetaan tuotekohtaisia sopimusehtoja.

Vahingon sattuessa turvan ottaja sitoutuu täyttämään Falckin edustajan kanssa tarvittavat asiapaperit ja varmistamaan ne allekirjoituksellaan.

Palvelu on ajoneuvokohtainen ja se pysyy voimassa omistussuhteen muutoksista riippumatta, edellyttäen että muut Palvelun edellytykset pysyvät muuttumattomina.

### 2. Vastuunrajoitus

Palvelu on vakuutusturvaa täydentävä palvelu. Kustannukset haetaan korvattavaksi ensisijaisesti ajoneuvon vakuutuksesta. Falck korvaa kuluja palvelun ehtojen mukaisesti tilanteissa, joissa vakuutus ei niitä kata.

Palvelu on hankittavissa henkilö- tai pakettiautoihin, moottoripyöriin ja mopoautoihin. Palvelun saa myös matkailuautoihin, joiden kokonaismassa on enintään 5 000 kg. Ajoneuvojen on oltava rekisteröity Suomeen. Palvelu kattaa myös palvelunalaiseen ajoneuvoon laillisesti kytketyn perävaunun hinauksen, jos palvelunalaiseen autoon tai sellaisen vetämään perävaunuun tulee ajon estävä vika. Palvelun voimassaolo edellyttää, että ajoneuvon katsastus on voimassa. Palvelua ei voida myöntää kuljetus- ja taksiliikenteen käytössä oleviin ajoneuvoihin ellei erikseen ole sovittu.

Palvelu korvaa ainoastaan palvelun voimassaoloaikana sattuneet tapahtumat. Tapahtumalla tarkoitetaan vikaa tai muuta ongelmatilannetta, joka on syntynyt sopimuksen voimaantumisen jälkeen. Mikäli tapahtuma sattuu 14 vuorokauden kuluessa palvelun alkamisesta, Falckilla on oikeus vaatia kirjallinen selvitys tapahtumasta ja tapahtuma-ajankohdasta. Puutteellinen selvitys, tai sen antamatta jättäminen, voi johtaa korvauksen epäämiseen.

Falckilla on oikeus evätä palvelu myös jälkikäteen jos ajoneuvon huoltoa tai ylläpitoa on laiminlyöty tai jos kuljettaja on tapahtumahetkellä ollut alkoholin tai huumaavien aineiden vaikutuksen alaisena.

Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja avun tilaamisen yhteydessä. Falckin palvelukeskus pyrkii auttamaan asiakasta tämän ongelmatilanteissa Palvelun voimassaolosta riippumatta. Mikäli palvelun toimittamisen aikana tai sen jälkeen käy ilmi että Palvelun ehdot eivät täyty, on asiakas velvollinen korvaamaan omalla kustannuksellaan avustuksesta aiheutuneet kustannukset.

Falck vastaa lainsäädännön ja vastuuvakuutuksensa puitteissa aiheuttamista vahingoista. Falck ei kuitenkaan vastaa kolmannen osapuolen, kuten hinausliikkeen, autovuokraamon, autokorjaamon tai muun Falck Oy:n ulkopuolisen tahon aiheuttamista vahingoista.

### 3. Voimassaoloalue

Palvelu on voimassa EU-maissa, Norjassa ja Sveitsissä. Palvelu on voimassa tieverkon alueella, ei kuitenkaan esim. metsäautotiellä tai maastossa. Palvelu on kuitenkin voimassa tieverkkoon verrattavilla alueilla joissa ajoneuvoilla yleisesti ajetaan. Tällaisia ovat mm. pysäköintialueet, leirintäalueet sekä pihatiet.

### 4. Palvelun sisältö

#### 4.1 Palveluun oikeuttavat tapahtumat

Matkan keskeyttävät tai sen estävät yllättävät tekniset viat, onnettomuudet, ajoneuvoon

kohdistunut ilkivalta tai varkaus, polttoaineen loppuminen, väärän polttoaineen tankkaus, rengasrikko sekä avainten jääminen lukitun auton sisään. Palvelu kattaa tie- ja hinauspalvelun myös mikäli matka keskeytyy veden peittämällä kestopäällysteisellä tiellä veden aiheuttamasta vahingosta, sekä mikäli auto ei käynnisty villieläinten aiheuttamasta vahingosta. Lisäksi palveluun sisältyy hinausapu auton jäädessä kiinni lumihankeen autoa ajettaessa kestopäällysteisellä tiellä. Auton hinaaminen lumihangesta on rajoitettu enintään kahteen kertaan vuodessa. Palvelu on voimassa matkan keskeytyessä, mutta se on voimassa myös, mikäli auto ei käynnisty asiakkaan kotiosoitteessa. Falck pyrkii suorittamaan avustavat toimenpiteet paikan päällä, jotta matka pääsisi jatkumaan omalla ajoneuvolla. Mikäli matkan jatkumista ei pystytä järjestämään, auto hinataan lähimmälle korjaamolle. Palvelu ei kata hinaus- ja tiepalvelua, mikäli autoa ei saada liikkeelle pysäköinnin jälkeen siitä syystä, että auto on peittynyt lumen alle tai sitä ei lumen vuoksi saada enää liikkeelle.

Palvelun ja korvausten saaminen edellyttää, että asiakas on välittömästi vahingon havaittuaan yhteydessä Falckin palvelunumeroon. Falck ei ole velvollinen korvaamaan kustannuksia palveluista, joita ei ole tilattu Falckin palvelukeskuksen kautta. Palveluiden 4.2.2 ja 4.2.3 käyttö edellyttää, että hinauspalvelu on järjestetty Falckin palvelukeskuksen toimesta.

## **4.2 Palvelun kattamat palvelut**

### **4.2.1 Hinaus tai korjaus vahinkopaikalla**

Ajoneuvon hinaus tai korjaus paikanpäällä matkan keskeytyessä kohdassa 4.1 mainituista syistä, silloin kun ajoneuvon kaskovakuutus ei kyseistä palvelua korvaa. Mikäli vahinkoa ei pystytä korjaamaan tien päällä, auto hinataan lähimmälle korjaamolle, jossa korjaustyö pystytään suorittamaan.

Jos vika tulee ajoneuvon vetämään perävaunuun, hinataan se lähimmälle korjaamolle. Jos vika tulee ajoneuvoon, joka vetää perävaunua, viedään perävaunu samaan paikkaan kuin ajoneuvo tai jätetään asiakkaan haluamaan paikkaan matkanvarrella. Falck pidättää oikeuden päättää mihin korjaamoon ajoneuvo tai perävaunu hinataan palvelun puitteissa. Paikanpäällä korjaustyöhön mahdollisesti liittyvät osat ja varaosat kuuluvat asiakkaan maksettavaksi. Falck varaa oikeuden päättää järjestetäänkö apu paikan päällä vai hinataanko auto korjaamolle.

### **4.2.2 Sijaisauto**

Falck tarjoaa sijaisauton alennettuun hintaan, kunnes asiakkaan ajoneuvon korjaus valmistuu, kuitenkin enintään kolmeksi vuorokaudeksi (B-kokoluokka), kun matka on keskeytynyt ja auto on jouduttu hinaamaan korjaamolle, eikä sitä saada korjattua tapahtumapäivän aikana. Vuokra-autosta veloitettava omavastuuosuus on 15€/vrk, joka maksetaan autovuokraamolle vuokrauksen yhteydessä.

Autovuokraamot vaativat asiakkaalta luottokorttivarmennuksen vuokrauksen yhteydessä. Mikäli asiakkaalla ei ole käytössään vuokraamon hyväksymää luottokorttia, korvaa Palvelu vuokra-auton sijaan taksin käytön enintään 50 eurolla per vuorokausi, enintään 3 vuorokauden ajan.

Falck ei korvaa polttoaineita eikä mahdollisia ylimääräisiä vakuutuksia tai omavastuunpienennyksiä tai lisävarusteita, kuten suksiboksia, vetokoukkuja tms. Mikäli vuokra-autoa ei ole mahdollista järjestää, voidaan asiakkaalle Falckin päätöksellä korvata taksikuluja enintään 50€ vuorokautta kohti, enintään kolmen vuorokauden ajan.

Asiakas on oikeutettu alennettuun hintaan riippumatta siitä, kuuluko matkan keskeyttänyt vahinko autopalveluvakuutuksen vai Palvelun piiriin. Vuokra-auto voidaan palauttaa myös toiselle paikkakunnalle kuin mistä se on vuokrattu, mikäli siitä autovuokraamon kanssa on erikseen sovittu.

### 4.2.3 Majoitus

Vaihtoehtona sijaisautolle, palveluun sisältyy majoitus enintään kolmeksi hotellivuorokaudeksi auton rikkoontumispaikkakunnalla, mikäli tapaus sattuu vähintään 100km päässä kotipaikkakunnalta. Majoitus korvataan keskitasoisessa hotellissa enintään 150€ saakka per hotellivuorokausi.

### 4.2.3 Korjatun auton nouto tai kuljetus kotipaikkakunnalle

Palveluun sisältyy korjatun auton nouto tai kuljetus kotipaikkakunnalle mikäli auto on jouduttu hinaamaan korjaamolle eikä sitä saada korjattua tapahtumapäivän aikana. Auton nouto suoritetaan junalla (1. luokka), linja-autolla, taksilla tai lentokoneella. Noutokuluja korvataan enintään 150€. Vaihtoehtoisesti Falck järjestää auton palautuksen kotipaikkakunnalle. Auton palautuskuluja korvataan enintään 150€. Korvaus suoritetaan jälkikäteen alkuperäisiä kuitteja vastaan.

### 5. Oikeuksien ja velvollisuuksien siirtäminen

Asiakkaalla ei ole oikeutta siirtää oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan ilman Falckilta etukäteen saatua kirjallista suostumusta.

### 6. Laskutus- ja maksuehdot

Tilauksesta laskutetaan kerran vuodessa, ellei tilauksen yhteydessä ole toisin sovittu. Myöhästyneistä maksuista Falckilla on oikeus periä 10 euron myöhästymismaksu, sekä korkolain mukainen viivästyskorko. Ellei asiakas maksa laskuaan pyynnöstä huolimatta, Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus kirjallisella ilmoituksella. Tällöin Falck voi myös laskuttaa asiakasta niistä palveluista, jotka Falck on suorittanut tilauksen irtisanomispäivän jälkeen. Yleinen maksuehto on 14 päivää netto laskun päiväyksestä.

### 7. Sopimuksen alkaminen

Palvelun sopimus astuu voimaan asiakkaan saatua tilausvahvistuksen Falckilta, jossa toimitetaan ohjeet avunpyyntöä varten sekä 24h päivystysnumero. Verkkokauppatilauksesta saatu maksuvahvistus tai viesti tilauksen perillemenosta ei ole vahvistus sopimuksen alkamisesta. Tilausvahvistus lähetetään Falckin tarkastettua tilauksen ja vahvistettua sopimuksen voimaantulon. Palvelun laskutus alkaa tilausvahvistuksesta. Palvelu korvaa kuluja sopimuksen voimassaoloaikana tapahtumista, jotka ovat aiheutuneet sopimuksen alkamisen jälkeen. Kulut tapahtumista tai viosta, jotka ovat aiheutuneet ennen sopimuksen voimaantuloa, eivät kuulu palvelun piiriin.

Maksuttomissa tutustumistarjouksissa palvelu astuu voimaan seitsemän vuorokauden kuluttua tilausvahvistuksesta, ellei tilauksen yhteydessä tai tilausvahvistuksessa muuta ole sovittu.

### 8. Sopimuksen päättäminen

Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva, ellei tilauksen yhteydessä ole sovittu toisin. Sopimus voidaan päättää koska tahansa ja palvelu on voimassa kuluvan laskutuskauden loppuun. Laskutettuja maksuja ei palauteta.

Kampanjaluontoisissa tarjouksissa, joissa asiakas on saanut ensimmäiset kuukaudet maksutta, päättyvä palvelu irtisanottaessa välittömästi.

Mikäli asiakas rikkoo sopimusehtoja, Falckilla on oikeus irtisanoa tilaus kirjallisesti 8 päivän irtisanomisajalla. Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas ei ole muistutuksesta huolimatta maksanut laskuaan. Asiakas on aina velvollinen maksamaan laskunsa, myös silloin kun Falck on irtisanonut tilauksen sen ehtojen rikkomisen perusteella. Sopimusehtojen rikkomisella tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että asiakas antaa Falckille väärää tietoa tai jättää joitain vaadittuja tietoja ilmoittamatta.

### **9. Force Majeure**

Ylivoimaisen esteen kuten lakon, luonnonkatastrofin, äärimmäisten sää- tai tieolosuhteiden, sodan, terrorismin, kapinan ja levottomuuksien sattuessa Falck ei ole vastuussa palvelujen toimittamisesta. Falckilta ei täten voi vaatia korvausta palveluiden toimittamatta jättämisestä muissakaan sellaisissa poikkeuksellisissa olosuhteissa, joihin Falck ei voi vaikuttaa.

### **10. Palveluntoimittajat**

Falckilla on oikeus käyttää alihankkijoita täyttämään Falckin velvollisuudet asiakasta kohtaan.

Falck Oy

Malmin kauppatie 8 A

00700 Helsinki

p. 09 37 477 377

[asiakaspalvelu@falck.fi](mailto:asiakaspalvelu@falck.fi)

[www.falck.fi](http://www.falck.fi)