

DRIVALIA

**Bestuurders-
handleiding**

Beste klant,

In deze gids vind je al de informatie over de voornaamste van onze diensten die je nodig hebt. Zo geniet je de hele looptijd van je contract van zorgeloze mobiliteit.

Wij wensen je veel aangename kilometers!

Als je problemen of vragen hebt, kun je ons bellen op :

+32 2 586 29 40

We raden je aan om ons nummer op te slaan in je telefoon zodat je het onmiddellijk terugvindt wanneer dat nodig is.

Als je ons liever schrijft, kun je een e-mail sturen naar het volgende adres :

customercare-be@drivalia.com

Inhoudstafel

[DRIVALIA](#)

[Belangrijke informatie](#)

[Levering](#)

[Onderhoud](#)

[Banden](#)

[Wegbijstand](#)

[In het buitenland](#)

[Vervangwagen](#)

[Tankkaart](#)

[Vervangwagen](#)

[Dekking eigen schade](#)

[Diefstal](#)

[Inleveren van het voertuig](#)

[Vervroegd inleveren](#)

DRIVALIA

Planet Mobility

Drivalia heeft de ambitie om in eender welke situatie klaar te staan met de meest geschikte oplossing voor je mobiliteitsbehoeften.

We bieden innovatieve en flexibele formules voor duurzame en verantwoorde mobiliteit, in België en in heel Europa. Ons volledige aanbod is steeds binnen handbereik op onze website **www.drivalia.be**.



DRIVALIA Planet Mobility

Belangrijke informatie

- ▲ Spring **met zorg** om met het voertuig en leef de **verkeersregels en andere reglementen** die van kracht zijn na. Je bent zelf volledig aansprakelijk voor elke verkeersovertreding die met de huurwagen begaan wordt.
- ▲ Volg de **onderhoudsinstructies** van de fabrikant van het voertuig.
- ▲ Alle ingrepen op je voertuig moeten **vooraf worden goedgekeurd** door Drivalia.
- ▲ Drivalia zal je verwittigen wanneer het voertuig naar de **technische keuring** moet. Respecteer deze termijn. Eventuele boetes of extra kosten als gevolg van laattijdige aanbidding van het voertuig zijn geheel voor jouw rekening.
- ▲ Het **verzekeringsbewijs** wordt per e-mail toegestuurd vóór elke vervaldatum.
- ▲ In je contract vind je steeds terug welke **diensten** zijn inbegrepen.

Levering

Bij aflevering van je voertuig ontvang je de boorddocumenten en de **leverbon**, die de staat van het voertuig bevestigt. Bewaar die aan boord van het voertuig. De leverbon doet ook dienst als toestemming om met het voertuig te rijden.



We raden je aan om te controleren of het model en de eventuele opties overeenkomen met wat je hebt besteld, of alle boorddocumenten aanwezig zijn en of je gegevens correct opgenomen zijn.

Boorddocumenten:

- ▲ Verzekeringsbewijs
- ▲ Leverbon
- ▲ Europees Aanrijdingsformulier
- ▲ Garantiebewijs van het voertuig
- ▲ Gebruikershandleiding en onderhoudsboekje
- ▲ Gelijkvormigheidsattest
- ▲ Inschrijvingsbewijs (Deel 1)
- ▲ Bestuurdershandleiding van Drivalia

Onderhoud

Leg rechtsreeks afspraken vast met onze erkende centra om:

-  Je voertuig te laten onderhouden zoals aangegeven door de fabrikant.
-  Het buitengewone onderhoud: herstelling en vervanging van slijtage-onderdelen en versleten accessoires in de natuurlijke levensloop van het voertuig.

De lijst met erkende centra vind je op onze website.



Opgepast : De garantie en bijstand die Drivalia biedt, zijn alleen geldig als het voertuig regelmatig onderhouden wordt in een erkend centrum.

Als de dienst “Onderhoud” niet is inbegrepen in je contract nodigen wij je uit om je auto te laten onderhouden in het officiële netwerk van het merk of in een erkend centrum.

Banden

Leg rechtsreeks afspraken vast met onze erkende centra om:

- ▲ Zomer-/winterbanden te wisselen en op te slaan
- ▲ Banden te vervangen n.a.v. natuurlijke slijtage (groeven van minder dan 2 mm diep)
- ▲ Banden te repareren n.a.v. lek rijden (spijker, steen, stuk glas, enz.)

Is je voertuig onbestuurbaar?

Contacteer onze hulpdienst op:

+32 2 586 29 40.

Is een lekke band niet meer te repareren of is er andere schade?

Raadpleeg de sectie "Schadegeval".



Om veilig te rijden moet je ervoor zorgen dat je banden in perfecte staat zijn. Let goed op de bandenspanning en de groeven (min. 2 mm diep).

Wegbijstand

Heb je pech of ben je betrokken bij een ongeval?

Bel onze dienst wegbijstand op

+32 2 586 29 40.

Onze dienst wegbijstand organiseert de **pechverhelping** en eventuele **herstelling ter plaatse** door een mobiel atelier of laat het voertuig slepen naar het dichtstbijzijnde herstelatelier.

Als je voertuig onbestuurbaar is, wordt een **vervangwagen** ter beschikking gesteld voor een **maximum van 5 dagen** of, als de dienst “Vervangwagen” in je contract inbegrepen is, tot afronding van de herstelling.

In het buitenland

Wegbijstand - Noodreparaties

Pech in het buitenland? Bel onze wegbijstand op **+32 2 586 29 40**.

Verzekeringsbewijs

Er mag met het voertuig gereden worden in alle landen die vermeld staan op het verzekeringsbewijs.

Toestemming

Met de **leverbon** verleent Drivalia toestemming om het voertuig te gebruiken binnen de Europese Unie. Voor reizen naar landen **buiten het Schengengebied** of naar internationale transitzones in havens of luchthavens is toestemming nodig. Indien er tijdens een wegcontrole geen **toestemmingsdocument** voor handen is, kan de wagen in beslag worden genomen.

Je aanvraag voor toestemming kan je richten aan:

customercare-be@drivalia.com.

Vervangwagen

Als je voertuig langer dan 24 uur stilstaat door een panne of in geval van diefstal of brand krijg je **maximaal 5 dagen** lang een vervangwagen ter beschikking.

Indien de dienst “Vervangwagen” is opgenomen in je contract, beschik je over een vervangwagen tot je eigen voertuig hersteld is.

Drivalia brengt je op de hoogte wanneer je voertuig weer beschikbaar is.

Je beschikt vanaf dat moment over 24 uur om de vervangwagen in te leveren.

Zorg ervoor dat je de vervangwagen terugbrengt volgens de instructies die je bij levering hebt gekregen.

! Er wordt geen vervangwagen voorzien in geval van verlies van het kentekenbewijs, sleutels of nummerplaten, of bij inbeslagname van het voertuig door de gerechtelijke autoriteiten als gevolg van het niet uitvoeren van periodieke onderhoudsbeurten en/of een overtreding van de verkeersregels.

Tankkaart

Moet je tanken of opladen?

Gebruik de kaart die je van onze partner hebt gekregen en de bijhorende pincode.

Hou de persoonlijke code van de kaart geheim om misbruik te voorkomen.

Is je kaart verloren of gestolen?

Neem onmiddellijk contact met ons op
+32 2 586 29 40.

Voor alle andere vragen over je tankkaart kun je schrijven naar
customercare-be@drivalia.com.



Alle uitgaven die met je kaart gebeuren, worden als de jouwe beschouwd, tenzij je ons op de hoogte hebt gebracht van diefstal of verlies van je kaart. Meld dit dus zo snel mogelijk.




Schadegeval

Is je voertuig onbestuurbaar na een ongeval, een geval van vandalisme of brand?

1. Neem eerst contact op met onze dienst wegbijstand op **+32 2 586 29 40**.
2. Meld de schade binnen 24 uur via volgende link



Bezorg zo veel mogelijk nuttige informatie over het incident:

-  Foto's van de schade
-  Het aanrijdingsformulier, ingevuld en ondertekend door beide partijen (bij ongevallen waarbij derden betrokken zijn)
-  Proces-verbaal van de Politie indien beschikbaar

Dekking eigen schade

Geraakt uw voertuig beschadigd bij een ongeval?

Drivalia dekt de herstellingskosten, met uitzondering van het forfaitaire bedrag dat voorzien is in je contract. Dat bedrag moet je zelf betalen wanneer je het herstelde voertuig weer ophaalt.

Biedt je contract geen dekking voor eigen schade?

Dan ben jij of is je verzekeraar verantwoordelijk voor de herstellingskosten. Neem contact op met je verzekeraar voor meer informatie over de procedure.



Bewaar een kopie van de verzonden documentatie en houd deze beschikbaar ingeval Drivalia ze opvraagt.

Diefstal

Werd je voertuig gestolen?

- ▲ Doe binnen de 24 uur na het incident **aangifte** van diefstal bij de bevoegde autoriteiten en vermeld daarbij dat het voertuig **eigendom is van Drivalia**.
- ▲ **Stuur** het rapport onmiddellijk naar Drivalia.

Wordt het voertuig teruggevonden?

- ▲ Breng Drivalia onmiddellijk op de hoogte.
- ▲ **Stuur** de documenten op die door de bevoegde autoriteiten zijn afgegeven (proces-verbaal van teruggave met vermelding van de schade die is vastgesteld toen het voertuig teruggevonden werd of van eventuele 'verborgen schade' die later wordt vastgesteld).

Diefstal

Zijn je sleutels, nummerplaat of kentekenbewijs verloren of gestolen?

- ▲ Doe binnen de 24 uur **aangifte** van diefstal of verlies bij de bevoegde autoriteiten en vermeld daarbij dat het voertuig **eigendom is van Drivalia**
- ▲ **Stuur** de aangifte onmiddellijk door naar Drivalia.



Als je je sleutels, nummerplaat of kentekenbewijs verliest, ben je verantwoordelijk voor alle vervangingskosten.

Inleveren van het voertuig

Een paar weken voor het einde van je contract neemt Drivalia contact op om de **inlevering** en bijhorende **expertise** van je voertuig te organiseren.

- ▲ Het voertuig moet ingeleverd worden op de aangegeven locatie en **in dezelfde staat als bij levering** (met de accessoires die Drivalia eventueel voorzien heeft).
- ▲ Eventuele schade of gebreken die niet aan normale slijtage te wijten zijn en **die niet werden aangegeven** worden je aangerekend.

Onze expertises gebeuren aan de hand van de Rentanormen: <https://www.renta.be/>



Behoudens uitdrukkelijke toestemming van Drivalia zal het niet inleveren van het voertuig op de vervaldatum leiden tot strafrechtelijke sancties en/of een klacht wegens verduistering.

Inleveren van het voertuig

Het inleveringsrapport vermeldt de algemene staat van het voertuig, de kilometerstand, de staat van de banden, de taxatie van de expert in functie van eventuele schade en de aanwezigheid van documenten, sleutels en boordapparatuur.

Voor je het voertuig terugbrengt:

- ▲ Zorg ervoor dat het voertuig **schoon** is zodat de staat van het voertuig goed beoordeeld kan worden.
- ▲ Controleer of Drivalia op de hoogte is gebracht van alle schadegevallen tijdens de huurperiode. **Schade die niet eerder is gemeld** wordt je aangerekend.



De inlevering wordt geformaliseerd door je aanvaarding en ondertekening van het inleveringsrapport

Vervroegd inleveren

Wil je je voertuig voor de vervaldatum van het contract inleveren?

Er kan een extra kost of boete aangerekend voor vervroegde inlevering. Dit gebeurt in overeenstemming met de bepalingen van de algemene huurvoorwaarden.

Als je je voertuig eerder wilt inleveren, stuur dan vooraf een verzoek naar

customercare-be@drivalia.com.

DRIVALIA

**We wensen je
veel aangename
kilometers!**