

Algemene Voorwaarden " Midas Mobiliteitsgarantie na onderhoud, Merkonderhoud of Premium onderhoud"

– Serviced by Charlie24

Laatst bijgewerkt op: 13/04/2026

De " Midas Mobiliteitsgarantie na onderhoud, Merkonderhoud of Premium onderhoud " ("**Garantie**") is enkel geldig na een onderhoud bij Midas, en enkel indien vermeld in de verkoopvoorwaarden en/of op de verkoopfactuur voor deze dienst op het moment van het onderhoud. De factuur moet worden betaald.

Pech? Om in aanmerking te komen voor gewaarborgde prestaties, verwittig onmiddellijk Charlie24 via één van de volgende kanalen:

- Door vanop éénder geconnecteerd toestel te surfen naar <https://business.charlie24.be/midas>. Deze weg laat toe om eventuele wachttijden aan de telefoon te vermijden.
- Door te bellen naar: **+32 78 05 00 99**

1.Definities

Charlie24

Voor diensten geleverd onder de " Midas Bijstand mobiliteitsgarantie na onderhoud, Merkonderhoud of Premium onderhoud " ("**Garantie**"), betekent "**Charlie24**" ALECTA S.A R.L., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid geregistreerd in het Groothertogdom Luxemburg (BTW: LU30676672) en met maatschappelijke zetel te 29 Boulevard Prince Henri, L-1724 Luxembourg.

Garantie

Dit document bepaalt de Algemene Voorwaarden van de Garantie. De Garantie wordt verkregen wanneer het voertuig een door Midas uitgevoerd Garantie heeft ondergaan, dat de Garantie is vastgelegd in de verkoopvoorwaarden en/of op de verkoopfactuur van dit onderhoud op het moment dat het onderhoud plaats vindt, en de totale factuur van het onderhoud en Garantie werd voldaan.

Gedekte voertuigen

Gedekte voertuigen worden gedefinieerd als nieuwe of gebruikte voertuigen met maximaal 7 zitplaatsen (auto's, bestelwagens, minibussen en campers) van alle merken met een wettelijk maximaal toegestane massa lager dan of gelijk aan 3,5 ton, en waarvoor de garantie wordt verleend onder de hieronder beschreven omstandigheden ("**Garanties**").

Bovendien vallen de volgende voertuigen niet onder de Garantie:

- professioneel gebruikt voertuigen om goederen of personen te vervoeren (vracht, koerier, taxi's, ambulances, ...);
- korte termijn verhuurvoertuigen;
- voertuigen waarvan het incident veroorzaakt werd door de eigenaar / bestuurder van het voertuig door niet te voldoen aan het onderhoudsplan van de fabrikant;
- voertuigen die geheel of gedeeltelijk worden gebruikt voor sportactiviteiten;
- oldtimers en collectiewagens;
- voertuigen, omgebouwd of niet, die niet voldoen aan de wettelijke vereisten van toepassing op het betrokken voertuig;
- voertuigen die deel uitmaken van een wagenpark/vloot;
- landbouwmachines;
- elk voertuig dat in staat is om te navigeren in of onder water, zelfs wanneer het zich niet in het water bevindt;
- elk voertuig dat kan vliegen;
- voertuigen geïmmobiliseerd in een garage, werkplaats, dealer, carrosseriebedrijf of ander verkooppunt

Begunstigden

De begunstigden van de Garantie zijn de legitieme bestuurder van het voertuig waarop de Garantie betrekking heeft evenals de passagiers aan boord van het voertuig, met een beperking tot het aantal plaatsen die vermeld zijn op het inschrijvingsbewijs van het voertuig en voor zover deze passagiers zich gratis aan boord van het voertuig bevinden.

Incident

De volgende soorten incidenten die het gedekte voertuig ongeschikt maken om onder redelijke veiligheidsvoorwaarden mee te rijden, worden beschouwd als een Incident dat recht geeft op de Garanties:

- Mechanische en elektrische storing incl. lege accu
- Lekke band
 - Als er geen reservewiel aanwezig is, en als de reparatie ter plaatse van de band met een tap of andere middelen naar het oordeel van de plaatselijke hulpverlener niet mogelijk is, wordt het voertuig naar een reparatiecentrum / de dichtstbijzijnde Midas werkplaats gesleept of naar de dichtstbijzijnde werkplaats als de Midas-werkplaats meer dan 20 km van het incident verwijderd is.

- In alle gevallen zijn de kosten voor het herstellen of vervangen van een band en elk ander reserveonderdeel of onderdeel de verantwoordelijkheid en ten laste van de gebruiker.
- Onvermogen om toegang te krijgen tot de binnenkant het voertuig

Elk ander type incident of defect van het gedekte voertuig wordt niet gedekt door de Garantie.

Dit geldt vooral, zonder uitputtend te zijn, voor Brandstofpanne, inclusief lege batterij voor volledig elektrische of hybride voertuigen en Verkeerd getankt

- In dit kader kan tegen betaling een pech-/sleepdienst worden aangeboden:
 - Het voertuig wordt naar het dichtstbijzijnde tankstation / oplaadpunt gesleept
 - Brandstofkosten zijn altijd de verantwoordelijkheid en voor de rekening van de gebruiker.

Als de oorzaak die het gedekte voertuig ongeschikt maakt om te rijden onder redelijke veiligheidsomstandigheden veroorzaakt is door een ongeval, wordt deze oorzaak niet beschouwd als een Incident dat recht geeft op de Garanties, en wordt dit voertuig niet gedekt door de Garantie.

2. Garanties

De Garantie wordt verkregen wanneer het voertuig een door Midas uitgevoerd onderhoud heeft ondergaan, dat de Garantie is vastgelegd in de verkoopvoorwaarden van dit onderhoud en/of op de verkoopfactuur op het moment dat het onderhoud plaats vindt, en de totale factuur van het onderhoud en de Garantie werd voldaan.

2.1. Geografische dekking

Garanties voor voertuigen die onder de Garantie vallen, zijn beperkt tot Incidenten die plaatsvinden in de volgende gebieden tijdens de Garantieperiode:

AT (Oostenrijk), AD (Andorra), BE (België), BG (Bulgarije), CH (Zwitserland), CY (Cyprus) - maar niet het noordelijke deel, CZ (Tsjechië), DE (Duitsland), DK (Denemarken)) - Maar niet de Faeröer (FO) noch Groenland (GL), ES (Spanje), EE (Estland), FR (Frankrijk) - maar niet de DOM-TOM, FI (Finland), LI (Liechtenstein), GB (Verenigd Koninkrijk en Noord-Ierland), inbegrepen Gibraltar (GI) en de Kanaaleilanden (Guernsey (GG) en Jersey (JE)) en het Eiland Man (IM), GR (Griekenland), HU (Hongarije), HR (Kroatië), IT (Italië), IE (Ierland), LU (Luxemburg), LT (Litouwen), LV (Letland), AO (Marokko), MT (Malta), MC (Monaco), NO (Noorwegen), NL (Nederland) - maar niet Aruba (AW) noch de Nederlandse Antillen (AN), PT (Portugal), PL (Polen), RO (Roemenië), SM (San Marino), SE (Zweden), SK (Slowakije), SI (Slovenië), RS (Servië) - maar niet Kosovo en Metochia, TN (Tunesië), VA (Stad van het Vaticaan).

Geen enkele prestatie wordt geleverd buiten deze gebieden of deze periode.

Om recht op de prestaties te hebben, moeten gedekte voertuigen zich bevinden op de openbare weg of op verharde privé opritten of parkeerplaatsen die onder normale omstandigheden toegankelijk zijn voor interventie- en sleepwagens. Als het gedekte voertuig

zich niet op dergelijke rijstroken of plaatsen bevindt, moet het worden gereden naar een plaats die aan deze voorwaarden voldoet om in aanmerking te komen voor prestaties.

2.2. Gewaarborgde prestaties

In het geval van een Incident organiseert en neemt Charlie24 voor zijn rekening de reparatie ter plaatse van het voertuig dat onder de Garantie valt. In het geval dat een reparatie ter plaatse niet mogelijk is, of te veel tijd in beslag neemt, of de veiligheidstoestand van het voertuig niet toelaat terug de weg op te gaan, organiseert en neemt Charlie24 het sleepwerk voor zijn rekening:

- in geval van een Incident in België: naar het dichtstbijzijnde Midas-centrum of, behalve in geval van lekke band en batterijstoring, naar het Midas-centrum dat het onderhoud van het voertuig uitvoerde; wanneer de te afleggen afstand dit rechtvaardigt, wordt sleepwerk zo snel mogelijk georganiseerd, wat uitzonderlijk kan worden uitgesteld en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen kan worden uitgevoerd; bij een lekke band, als de Midas-werkplaats gesloten is, wordt het voertuig naar de dichtstbijzijnde werkplaats gesleept.
- voor elk Incident buiten België naar de dichtstbijzijnde garage..

Eén sleep per Incident.

Het slepen van het gedekte voertuig op bevel van de bevoegde autoriteiten en uitgevoerd door een derde partij, en/of op snelwegen en wegen waar speciale interventie maatregelen van toepassing zijn, wordt door Charlie24 gedekt tot maximaal €250 incl. btw per incident, mits het genoemde dekte voertuig voldoet aan de voorwaarden waarvoor de garantie geldt.

Procedure bij pech op autosnelwegen en wegen waar speciale interventie maatregelen van toepassing zijn:

Gelieve onderstaande stappen te volgen:

1. Bel onmiddellijk 112.

De bevoegde autoriteiten nemen de situatie in handen en organiseren de interventie.

☎ Indien u eerst contact opneemt met Charlie24, zal u worden gevraagd 112 te bellen en ontvangt u de nodige informatie om een terugbetaling aan te vragen.

2. Een erkende pechverhelpster wordt door de autoriteiten gestuurd.

Op de autosnelweg moet de pechverhelpings- of sleepdienst verplicht worden uitgevoerd door de dienstverlener die door de bevoegde autoriteiten is aangeduid.

3. Neem zo snel mogelijk contact op met Charlie24.

Informeer Charlie24 over de panne en bevestig dat de interventie door de autoriteiten wordt georganiseerd.

4. Betaling van de interventie.

U betaalt de dienstverlener rechtstreeks voor de geleverde pechverhelpings- of sleepdiensten, inclusief eventuele bijkomende vereiste diensten (signalisatievoertuig, enz.).

5. Terugbetalingsaanvraag bij Charlie24.

Om een terugbetaling te verkrijgen, dient een kopie van de factuur voor de pechverhelpings-/sleepdienst en eventuele bijkomende diensten per e-mail te

worden verzonden naar finance@charlie24.com, binnen een termijn van 4 weken na de datum van het incident, met vermelding van de nummerplaat van het in aanmerking komende voertuig.

6. Terugbetaling.

De terugbetaling wordt in de daaropvolgende dagen uitgevoerd, tot een maximum van €250 incl. btw.

Onkosten met betrekking tot reserveonderdelen, brandstof, olie, tolgeden, reparaties, levering van onderdelen, processen-verbaal en wettelijke verplichtingen, parkeren, evenals alle andere kosten blijven de volledige verantwoordelijkheid van de begunstigde.

Indien het gedekte voertuig wordt geslept en de reparatie niet binnen de 24 uur kan worden uitgevoerd, wordt voor maximaal 2 kalenderdagen

- Binnen een straal van 300 km van de woning van de legitieme bestuurder van het voertuig wordt voor maximaal 2 kalenderdagen een vervangwagen van categorie A of B toegekend of wordt er een mobiliteitsbudget van maximaal € 100 totaal inclusief belasting toegekend voor alle begunstigten. De reiskosten van en naar het verhuurcentrum van het vervangende voertuig worden gedekt tot maximaal EUR 100 incl. btw.
- Buiten een straal van 300 km rond de woonplaats van de legitieme bestuurder van het voertuig, wordt een vervangwagen van categorie A of B toegekend voor maximaal 2 kalenderdagen of wordt een mobiliteitsbudget van maximaal € 200 totaal inclusief belasting toegekend voor alle begunstigten, of wordt een budget van maximaal € 75 inclusief belasting per nacht per begunstigde toegekend voor maximaal 3 nachten voor accommodatie ter plaatse.

Indien aan de voorwaarden is voldaan, is voorafgaande goedkeuring van de kosten door Charlie24 vereist als het vervangende voertuig wordt geregeld en/of rechtstreeks moet worden betaald door de gebruiker/eigenaar van het in aanmerking komende voertuig. Er vindt geen terugbetaling plaats zonder voorafgaande toestemming van Charlie24 aangaande de kosten. Om voor vergoeding in aanmerking te komen dient een bewijs van betaling van gemaakte kosten te worden voorgelegd. Deze betalingsbewijzen moeten binnen 4 weken na datum van het Incident per e-mail worden verzonden naar Charlie24 op finance@charmlie24.com, met vermelding van het kenteken van het in aanmerking komende voertuig. Geen enkele andere methode om een terugbetaling aan te vragen wordt geaccepteerd.

Indien het incident plaatsvindt buiten België en Luxemburg, op een afstand van meer dan 300 km van het huis van de bestuurder/eigenaar in België, en het voertuig niet binnen 10 werkdagen kan worden gerepareerd, zal de repatriëring van het voertuig door Charlie24 worden geregeld naar het huis in België van de bestuurder/eigenaar van het in aanmerking komende voertuig of de dichtstbijzijnde midas-garage bij hun woonplaats. op voorwaarde dat de restwaarde van het voertuig hoger is dan de kosten van repatriëring en het voertuig.

3. Verplichtingen

Om in aanmerking te komen voor gewaarborgde prestaties, zijn begunstigden verplicht om:

- Charlie24 onmiddellijk te verwittigen via één van de volgende kanalen, beschikbaar 24/24 – 7/7
 - - Door vanop éénder geconnecteerd toestel te surfen naar <https://business.charlie24.be/midas>. Deze weg laat toe om eventuele wachttijden aan de telefoon te vermijden.
 - Door te bellen naar: +32 78 05 00 99
- Als goede huisvader alle noodzakelijke en redelijke maatregelen te nemen om een verslechtering van de situatie van het Incident te voorkomen.

Het niet-respecteren van de deze verplichtingen door de begunstigden resulteert in het onomkeerbare verlies van hun rechten op de prestatie van de Garantie.

4. Uitsluitingen

Zijn uitgesloten:

- Incidenten veroorzaakt door een opzettelijke oorzaak, of de consumptie van alcohol of drugs, alsmede door geweld of overmacht;
- Incidenten die zich voordoen in verband met het gebruik van het voertuig voor sportactiviteiten of die voorkomen op een voertuig dat geheel of gedeeltelijk wordt gebruikt voor sportactiviteiten;
- voertuigen die professioneel worden gebruikt voor het vervoer van goederen of personen (vracht, koerier, taxi's, ambulances, ...);
- voertuigen voor korte termijn verhuur;
- ongevallen;
- incidenten gegenereerd door de eigenaar/bestuurder van het voertuig die het onderhoud of het door de fabrikant beoogde gebruik van het voertuig niet hebben gerespecteerd, met in het bijzonder en zonder volledig te zijn, een overbelasting van het voertuig;
- oldtimers en collectiewagens;
- voertuigen, omgebouwd of niet, die niet voldoen aan de wettelijke vereisten van toepassing op het betrokken voertuig;
- voertuigen die deel uitmaken van een wagenpark/vloot;
- landbouwmachines;
- elk voertuig dat in staat is om te navigeren in of onder water, zelfs wanneer het zich niet in het water bevindt;
- elk voertuig dat kan vliegen;
- elke storing die niet onder de definitie van een Incident van deze Garantie valt
- voertuigen die zijn geïmmobiliseerd in een garage, werkplaats, carrosseriebedrijf of een ander verkooppunt.
- uitgaven voor reserveonderdelen, brandstof, olie, tol, reparatie, levering van onderdelen, processen-verbaal en wettelijke verplichtingen, parkeren, enz.

5. Algemeenheden

5.1. Voor welke periode zijn de prestaties gewaarborgd

De prestaties zijn gewaarborgd in geval van Incident gedurende één jaar vanaf de datum dat het onderhoud is uitgevoerd bij Midas met vermelding van de Garantie.

Voordelen zijn gegarandeerd voor twee (2) Incidenten tijdens deze periode van één (1) jaar.

Het aantal diensten per voertuig wordt door Charlie24 streng gecontroleerd om misbruik te voorkomen. Indien er een aanvraag wordt gemaakt voor een voertuig dat niet meer in aanmerking komt voor het verstrekken van Garanties, zal de pechdienst eventueel worden aangeboden tegen een transactieprijs.

In geval van een batterij-, ontstekings- of bandenincident, wordt een nieuwe interventie, op dezelfde band in het geval van een bandenprobleem, in de week volgend op een eerste interventie, geteld als een tweede interventie, met dien verstande dat de eerste interventie in alle gevallen dient begrepen te worden als een signaal dat aanleiding geeft tot onmiddellijke reparatie.

In het geval dat het onderhoud bij Midas een aanbeveling inhoudt aan de eigenaar of bestuurder van het in aanmerking komende voertuig om door te gaan met reparaties, worden de kosten van prestaties die optreden als gevolg van niet-reparaties zoals aangegeven in deze aanbeveling niet gedekt door de Garantie en moeten deze volledig worden (terug)betaald door de eigenaar of gebruiker van het voertuig.

5.2. Persoonlijke gegevens

De persoonlijke gegevens van de begunstigden worden alleen verzameld en gebruikt door Charlie24 met als enig doel het leveren van de gewaarborgde prestaties.

De verzamelde gegevens zijn voor de interne diensten van Charlie24. Ze kunnen worden gedeeld met geautoriseerde dienstverleners van Charlie24, inclusief onderaannemers die contractueel gebonden zijn aan Charlie24, die helpen bij het uitvoeren van taken die nodig zijn om de prestaties te leveren.

U kan uw recht tot toegang, aanpassing, schrapping, beperking en overdraagbaarheid van uw gegevens uitoefenen bij Charlie24, alsook bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens indien daartoe gegronde redenen bestaan, alsook te bepalen wat er met uw gegevens post-mortem dient te gebeuren, door contact op te nemen via info@charlie24.com.

5.3. Fraude en misbruik

Charlie24 behoudt zich het recht om de uitvoering van gewaarborgde prestaties op te schorten of te annuleren als er sprake is van fraude of misbruik door de begunstigde.

Bedrog of poging tot fraude leiden onherstelbaar tot het verlies van enig recht dat door de Garantie wordt verleend.

5.4. Uitzonderlijke omstandigheden

Charlie24 kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, vertragingen, storingen of belemmeringen die kunnen voortvloeien uit het verrichten van diensten wanneer deze niet aan hem kunnen worden toegerekend of wanneer deze het gevolg zijn van gevallen van geweld of overmacht, zoals oorlog, burgeroorlog, invasie, daden van buitenlandse vijandelijke troepen, vijandelikheden, inbeslagname of vordering, staking, oproer, terrorisme, sabotage, staat van beleg, ineenstorting of verplaatsing van land, overstroming evenals enige andere natuurramp.

5.5. Tussenkomsst van andere diensten

Charlie24 kan niet worden gebruikt als vervanging voor politie, brandweer, ziekenwagen of enige andere organisatie die handelt in functie van de openbare veiligheid, of voor potentiële verzekeraars of andere belanghebbenden.

5.6. Toepasselijk recht - bevoegde rechtbanken

Deze Algemene Voorwaarden vallen onder Belgisch recht. Elk geschil tussen de partijen zal worden beslist door de rechtbanken van het arrondissement Brussel.