

### 1. Oprettelse af abonnement og ikrafttrædelse

Personer, der er myndige og bosiddende i Danmark, kan tegne privat abonnement på vejhjælp til køretøjer, der udelukkende anvendes privat og andre tilknyttede ydelser.

Abonnementet træder i kraft, og assistance kan rekvireres, når SOS Dansk Autohjælp har modtaget betaling, dog tidligst 48 timer efter tegningstidspunktet. Alternativt kan abonnementet træde i kraft på en anden aftalt senere dato.

### 2. Rekvirering af assistance

I overensstemmelse med de generelle betingelser og abonnementsbetingelserne for den abonnementsstype, der er tegnet, kan der rekvireres assistance døgnet rundt via SOS Dansk Autohjælps vagtcentral. Ved rekvirering af assistance skal rekvirenten oplyse kundenummer og/eller registreringsnummer på det dækkede køretøj samt angive sine kontaktoplysninger og redegøre for assistancebehovet.

### 3. Dækket af abonnement

Abonnementet dækker det køretøj, som er registreret ved SOS Dansk Autohjælp i forbindelse med tegningen af abonnementet. Såfremt et dækket køretøj undervejs i en abonnementsperiode udskiftes med et tilsvarende køretøj, dækker abonnementet i stedet det nye køretøj. Dækningen på det nye køretøj forudsætter, at dette ikke tidligere har været omfattet af samme abonnement, og at SOS Dansk Autohjælp har fået meddelelse om udskiftningen af køretøjet inden nedbruddet eller skaden opstod på det nye køretøj.

Abonnementet omfatter kun bugsering til skrotning, såfremt køretøjet er udbrændt eller i forbindelse med et færdselsuheld skal bugseres fra skadesstedet.

Dækker abonnementsstypen tyveri, er bugsering til skrotning også omfattet, hvis køretøjet er blevet lokaliseret i

Danmark efter politianmeldt tyveri, og det efter SOS Dansk Autohjælps vurdering ikke kan nødrepareres.

Bugsering til skrotning forudsætter i alle tilfælde, at køretøjet befinder sig i Danmark. Uanset skadestype sker bugseringen til nærmeste skrotningsfirma.

Assistance ydes kun på vej eller andet område omfattet af færdselsloven, lov om mark- og vejfred eller af tilsvarende lovgivning i andre lande, og som er tilgængeligt og fremkommeligt for redningskøretøjet.

#### 3.1. Ikke dækket af abonnement

Abonnementet dækker ikke nedbrud, skader eller andet behov for assistance, der er opstået inden abonnementet træder i kraft, eller som skyldes manglende eller dårlig vedligeholdelse af køretøjet. I medfør heraf dækker abonnementet ikke transport fra synshal, når køretøjet har fået kørselsforbud, medmindre der i forbindelse med synet er opstået en teknisk eller mekanisk defekt på køretøjet.

Abonnementet dækker ikke i forbindelse med deltagelse i rallys, motororienteringsløb, manøvreprøver eller lignende.

### 4. Pris og betaling

Prisen for en abonnementsperiode fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside. SOS Dansk Autohjælp opkræver betaling forud for en abonnementsperiode. Herudover forbeholder SOS Dansk Autohjælp sig ret til at opkræve betaling løbende forud i en abonnementsperiode.

Ud over abonnementsprisen er SOS Dansk Autohjælp berettiget til at opkræve afgifter og gebyrer til eksempelvis kortudstedere og betalingsformidlere eller i henhold til gældende lovgivning. Gældende afgifter og gebyrer fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

SOS Dansk Autohjælps fakturaer forfalder til betaling 15 dage efter fakturadatoen. Ved manglende rettidig betaling er SOS Dansk Autohjælp berettiget til at opkræve rykkergebyr og morarente i henhold til renteloven. Assistanter udført efter forfaldsdagen vil blive faktureret i henhold til gældende prisliste for kontantkunder.

Rykkerskrivelser til kunden kan sendes elektronisk, eksempelvis via e-mail til den e-mailadresse, som kunden har angivet som sin aktuelle e-mail i henhold til afsnit 5.

Udebliver betalingen mere end 14 dage efter forfaldsdagen, er SOS Dansk Autohjælp berettiget til skriftligt at ophæve abonnementet uden yderligere varsel.

Såfremt kunden er i betalingsrestance, forbeholder SOS Dansk Autohjælp sig ret til ikke at udføre assistance. Afvisningen af assistance medfører ikke, at kundens betalingspligt for abonnementet, hertil knyttede ydelser eller udførte assistancer bortfalder.

I det omfang assistancen dækkes af en anden part, som SOS Dansk Autohjælp har indgået aftale med, har SOS Dansk Autohjælp ret til at opkræve betaling for assistancen fra den pågældende part i overensstemmelse med aftalen, forudsat at det kan ske uden ekstra udgift for kunden.

#### 4.1. Automatisk betaling

Ved bestilling via SOS Dansk Autohjælps hjemmeside tilmelder kunden sig automatisk betaling med sit betalingskort. SOS Dansk Autohjælp kan opkræve et gebyr ved brug af automatisk betaling, der modsvarer den udgift, som betales til indløseren af kortbetalingen.

Efter hver automatisk betaling vil kunden modtage meddelelse pr. e-mail, til den e-mailadresse som kunden har angivet som sin aktuelle e-mail i henhold til afsnit 5, eller via MIT DAH.

Hvis den automatiske betaling ikke kan gennemføres på grund af kundens forhold, eksempelvis hvis kundens betalingskort er spærret, udløbet eller der ikke er dækning for det opkrævede beløb, vil kunden modtage meddelelse herom pr. e-mail, sms eller via MIT DAH.

Indtil betaling er sket, forbeholder SOS Dansk Autohjælp sig ret til ikke at udføre assistance. Såfremt det ikke er muligt at gennemføre automatisk betaling, er SOS Dansk Autohjælp berettiget til at fremsende en skriftlig faktura til kunden tillagt girokortgebyr.

Kunden kan til enhver tid ændre betalingskortoplysningerne eller tilmelde betalingen til Betalingservice via SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

Hvis kunden ønsker at afvise en automatisk betaling, skal dette ske senest 14 dage inden betalingsfristen ved henvendelse til SOS Dansk Autohjælp. SOS Dansk Autohjælp er i så fald berettiget til at fremsende en skriftlig faktura tillagt girokortgebyr.

#### 4.2. Regulering af priser

SOS Dansk Autohjælp kan regulere prisen på abonnementet med op til fem pct. af abonnementsprisen én gang årligt. Prisen kan kun reguleres for kommende abonnementsperioder, og den regulerede pris vil fremgå af opkrævningen for den kommende abonnementsperiode. Hvis kunden ikke ønsker at fortsætte abonnementet som følge af den regulerede pris, skal det meddeles til SOS Dansk Autohjælp inden 14 dage fra modtagelse af opkrævningen. Abonnementet ophører i så fald med virkning fra den kommende abonnementsperiode. I modsat fald gælder ændringerne, og abonnementet kan herefter opsiges i henhold til afsnit 7.

SOS Dansk Autohjælp er herudover til enhver tid berettiget til at regulere prisen i det omfang SOS Dansk Autohjælp måtte blive pålagt at opkræve

afgifter eller gebyrer til staten i forbindelse med abonnementet. Kunden vil modtage meddelelse herom pr. e-mail, eller via MIT DAH eller anden direkte kommunikation i forbindelse med opkrævningen for den kommende abonnementsperiode. Der gælder tilsvarende i forhold til opsigelse som anført ovenfor. Gældende afgifter og gebyrer fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

#### 5. Kontakt- og personoplysninger

SOS Dansk Autohjælp indsamler kontaktoplysninger og andre relevante personoplysninger i forbindelse med oprettelse og administration af abonnementet, herunder ved rekvirering og udførelse af assistance.

Kunden er ansvarlig for, at SOS Dansk Autohjælp til enhver tid har de korrekte kontakt- og personoplysninger, inklusiv oplysninger om det dækkede køretøj.

Læs mere om SOS Dansk Autohjælps politik for behandling af personoplysninger på SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

#### 6. Ændring af abonnementstype og overdragelse af abonnement

Abonnementstypen kan altid ændres af kunden. Ved en ændring til et abonnement med en udvidet dækning træder ændringen først i kraft i overensstemmelse med afsnit 1. En udvidet dækning omfatter ikke nedbrud, skade eller andet behov for assistance, der er opstået forinden udvidelsen af abonnementsdækningen.

Hvis ændringen indskrænker abonnementsdækningen, træder ændringen i kraft ved udløbet af den igangværende abonnementsperiode, og der ydes ikke refusion.

Abonnementet kan kun overdrages til en anden person i forbindelse med bodeling eller boopgørelse ved kundens død eller skilsmisse. Overdragelsen

skal godkendes af SOS Dansk Autohjælp.

Ved ændring af abonnementstype eller overdragelse af et abonnement forbeholder SOS Dansk Autohjælp sig ret til at opkræve et administrationsgebyr. Gældende administrationsgebyr fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

#### 6.1 Rabat

En opnået rabat bortfalder, såfremt kunden efter en ændring, overdragelse, fortrydelse, opsigelse eller ophævelse af abonnementet ikke længere opfylder kriterierne for rabatten. Bortfald af rabatten medfører, at SOS Dansk Autohjælp med virkning fra den kommende abonnementsperiode er berettiget til at opkræve abonnementsprisen uden rabat. SOS Dansk Autohjælp forbeholder sig i den forbindelse ret til at opkræve et administrationsgebyr. Gældende administrationsgebyr fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

#### 7. Varighed og opsigelse

Abonnementet er løbende og gælder indtil det opsiges. Abonnementet er uopsigeligt for kunden i fem måneder fra den dag aftalen blev indgået. Herefter kan kunden opsiges abonnementet med en måneds varsel til udløb af den følgende måned. Abonnementet gælder derfor i mindst seks måneder. Opsigelse af abonnementet kan ikke ske ved kun at undlade at betale for en ny abonnementsperiode. En abonnementsperiode er på 12 måneder, medmindre der er tale om et sæsonabonnement.

SOS Dansk Autohjælp er berettiget til at opsiges kundeforholdet enten helt eller delvist med et varsel på minimum tre måneder. SOS Dansk Autohjælp kan dog opsiges kundeforholdet enten helt eller delvist med et varsel på minimum 14 dage i perioden fra kundens rekvirering af assistance eller anden anvendelse af abonnementet, og indtil

30 dage efter rekvireringen eller anvendelsen.

Ved kundens eller SOS Dansk Autohjælps opsigelse i en abonnementsperiode, vil SOS Dansk Autohjælp refundere overskydende betaling for den resterende del af abonnementsperioden, som ligger efter tidspunktet for aftalens ophør. SOS Dansk Autohjælp forbeholder sig ret til at korrigere for sæsonmæssige udsving ved beregningen af refusionen og opkræve et administrationsgebyr, der kan modregnes ved refusionen. Gældende administrationsgebyr fremgår af SOS Dansk Autohjælps hjemmeside.

### 8. Misligholdelse

Ved væsentlig eller gentagen misligholdelse er SOS Dansk Autohjælp berettiget til skriftligt at ophæve kundeforholdet enten helt eller delvist. SOS Dansk Autohjælp forbeholder sig også ret til uden varsel at nægte kunden assistance ved væsentlig eller gentagen misligholdelse. Eksempler på væsentlig misligholdelse kan være afgivelse af fejlagtige, vildledende eller ufuldstændige oplysninger i forbindelse med tegning af abonnement, driftsnedbrud, der har sammenhæng med manglende eller dårlig vedligeholdelse af køretøjet, eller rekvirering af assistance uden et reelt behov eller uden abonnementsdækning for assistancen.

### 9. Ansvarsforhold

SOS Dansk Autohjælp er erstatningsansvarlig efter dansk rets almindelige regler med de begrænsninger, der følger af de generelle betingelser og abonnementsbetingelserne for den abonnementsstype, der er tegnet. SOS Dansk Autohjælp kan kun gøres ansvarlig for skader eller tab, der kan henføres direkte til SOS Dansk Autohjælps ydelser efter aftalen. SOS Dansk Autohjælp er ikke ansvarlig for driftstab, avancetab, indirekte tab eller andre afledte tab.

SOS Dansk Autohjælps samlede erstatningsansvar i henhold til aftalen er

begrænset til maksimalt 5.000.000 DKK.

Krav på erstatning i forbindelse med en assistance skal anmeldes skriftligt til SOS Dansk Autohjælp snarest muligt og senest to måneder efter assistancens udførelse.

### 9.1 Force majeure

SOS Dansk Autohjælp påtager sig ikke noget ansvar for manglende eller forsinket levering af ydelser som følge af force majeure eller andre uforudsete hindringer eller vanskeligheder, som ligger udenfor SOS Dansk Autohjælps kontrol.

Som force majeure anses eksempelvis naturkatastrofer, ekstreme vejr- og vejforhold, cyberangreb, svigt eller nedbrud i almindelige data- eller telekommunikationsforbindelser, epidemier, krig, terrorisme, oprør og uroligheder, myndighedsindgreb, ildsvåde, strejke, lockout, blokade og andre arbejdskonflikter samt manglende eller forsinket levering af ydelser fra SOS Dansk Autohjælps sædvanlige underleverandører, der skyldes force majeure.

### 10. Ændringer i betingelser og priser

SOS Dansk Autohjælp er berettiget til at ændre vilkårene i de generelle betingelser, abonnementsbetingelserne for de enkelte abonnementsstyper samt prisen på abonnementet, der ligger ud over reguleringen omfattet af afsnit 4.2., såfremt formålet med ændringen er at:

- Foretage produktændringer af SOS Dansk Autohjælps abonnementer begrundet i den markedsmæssige konkurrence for vejhjælp.
- Imødekomme uforholdsmæssige omkostninger til assistance for en abonnementsstype i forhold til den samlede indtægt for samme abonnementsstype

- Opretholde eller optimere SOS Dansk Autohjælps indtjenings-evne på visse abonnements-typer som følge af inflation, interne administrationsomkostninger eller eksterne omkostningsstigninger til leverandører eller samarbejdspartnere på grund af pris- eller afgiftsstigninger.

- Imødekomme ophør af samarbejde med eller udskiftning af leverandører eller samarbejdspartnere, som medfører en ændring i formen eller indholdet af de hidtil udbudte ydelser.

- Imødekomme påbud fra myndigheder, lovning eller praksis fra domstole, administrative myndigheder eller klagenævn.

Ændringer vil blive varslet af SOS Dansk Autohjælp i overensstemmelse med gældende ret. Varsling af ændringer kan ske via e-mail, MIT DAH, tekst på en betalingsoversigt fra en bank eller anden betalingsformidler, eller via almindelig post eller anden direkte kommunikation.

Hvis kunden ikke ønsker at fortsætte abonnementet på de ændrede vilkår, skal det meddeles til SOS Dansk Autohjælp inden 14 dage fra den dag ændringen blev varslet. Abonnementet ophører i så fald med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. I modsat fald gælder ændringen, og abonnementet kan herefter opsiges i henhold til afsnit 7.

### 11. Fortrydelsesret

Er abonnementet tegnet via fjernsalg, gælder ifølge forbrugeraftaleloven en fortrydelsesfrist på 14 dage. Fristen regnes som udgangspunkt fra den dag aftalen blev indgået. Dette er den dag, abonnementet blev bestilt. Fortrydelsesfristen begynder dog først at løbe, uanset aftaletidspunkt, når kunden på skrift, eksempelvis ved brev eller e-mail, har modtaget en række

oplysninger om fortrydelsesretten og den bestilte ydelse.

Hvis kunden ønsker at fortryde købet ved at udnytte fortrydelsesretten, skal kunden sende en skriftlig meddelelse til SOS Dansk Autohjælp. Sendes en skriftlig meddelelse, eksempelvis ved brev eller e-mail, er det tilstrækkeligt, at meddelelsen afsendes inden fristens udløb.

Meddelelse om at aftalen fortrydes, skal sendes til SOS Dansk Autohjælp, Olof Palmes Allé 18, 8200 Aarhus N eller på e-mail til [kundeservice@sos.eu](mailto:kundeservice@sos.eu). Det anbefales, at standardfortrydelsesformularen, som findes nederst i betingelserne, eller formularen på SOS Dansk Autohjælps hjemmeside, benyttes. SOS Dansk Autohjælp vil herefter tilbagebetale det af kunden indbetalte beløb inden 14 dage fra modtagelsen af meddelelsen om fortrydelse. Pengene bliver returneret på samme måde, som de blev betalt.

Det begrænser ikke fortrydelsesretten, at SOS Dansk Autohjælp har udført assistance inden fortrydelsesfristens udløb. Assistancen vil i stedet blive faktureret efter den gældende prisliste for kontantkunder og vil blive modregnet inden tilbagebetaling.

### 12. Klagemuligheder

Hvis en kunde ønsker at klage over et abonnement købt hos SOS Dansk Autohjælp, kan kunden kontakte [kunderekklamation@sos.eu](mailto:kunderekklamation@sos.eu) eller indgive en klage via [www.dah.dk](http://www.dah.dk).

En klage kan endvidere indgives til Center for Klageløsning, Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby via [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk) eller til EU-Kommissionens online klageportal (ODR-portal) via <http://ec.europa.eu/odr>. Sidstnævnte er særlig relevant, hvis kunden er forbruger med bopæl i et andet EU-land. Ved indgivelse af en klage til ODR-portal skal e-mailen [kunderekklamation@sos.eu](mailto:kunderekklamation@sos.eu) angives.

### 13. Lovvalg og værneting

Enhver tvist, der udspringer af eller er relateret til de generelle betingelser eller abonnementsbetingelserne, er underlagt dansk ret, og skal afgøres ved den kompetente domstol.

### STANDARDFORTRYDELSESFOR- MULAR

(Denne formular udfyldes og returneres kun, hvis fortrydelsesretten gøres gældende)

Til:  
SOS Dansk Autohjælp A/S  
Olof Palmes Allé 18  
8200 Aarhus N  
E-mail: [kundeservice@sos.eu](mailto:kundeservice@sos.eu)

Jeg meddeler herved, at jeg ønsker at gøre fortrydelsesretten gældende i forbindelse med min købsaftale om følgende varer/levering af følgende tjenesteydelser:

\_\_\_\_\_

Bestilt den:

\_\_\_\_\_

Modtaget den:

\_\_\_\_\_

Forbrugerens navn:

\_\_\_\_\_

Forbrugerens adresse:

\_\_\_\_\_

Forbrugerens underskrift (kun hvis formularens indhold meddeles på papir):

\_\_\_\_\_

Dato:

\_\_\_\_\_