

ロードサイドアシスタンス

スタンダード
追加加入 不要

グレードアッププラン
加入・更新が 必要

？ ロードサイドアシスタンスとは

ハーレーダビッドソン/ビューエルでツーリング中、車両トラブルに見舞われた場合に、「車両搬送」「応急処置」などの救援策を提供するサービスプログラムです。

万々ツーリング先でトラブルが発生したら ▶ コールセンターへ TEL ▶ トラブル現場から最寄りの HDJ 正規販売網へ無償搬送

車両トラブル時の流れ

1 ●メンバーの方ご自身がロードサイドアシスタンス コールセンターへご連絡ください
●コールセンターへ登録しておくことで安心です。
●予め携帯電話へ登録しておくことで安心です。

必ずコールセンターへご連絡ください。H.O.G.、HDJ正規販売網へご連絡いただいてもお受けできません。
また、ご自身で手配されたレッカーサービスはサービス適用外となります。

2 オペレーターがご質問しますのでお知らせください。

①お名前・会員番号



メンバーカードをご携帯ください。
登録番号または車台番号、ご住所などから確認できることもありますが、お名前と会員番号による確認作業が確実です。

②故障車の位置

[一般道路] □ 住所(地名) / 目立つ目標物

[高速道路] □ 高速道路名や進行方向 □ どのインターチェンジやパーキングエリア付近か

□ 可能な場合はキロポスト表示を確認 □ 高速道路の非常電話をご使用の場合: オペレーターに上記コールセンターへ連絡をするよう依頼してください

ご家族、勤務先などに緊急でご連絡が必要な場合は、お客様に代わって、オペレーターが連絡するメッセージ サービスをご利用いただけます。

③携帯電話番号などの折り返しの連絡先

④車名、車体の色

⑤車両のトラブル状況

3 コールセンターのオペレーターが各種手配をいたしますので、現場にてコールセンターからの折り返し連絡をお待ちください。
(手配内容、状況、時間帯にてお待ちいただく時間は異なります)

4 サービススタッフが現場に向かいます。

到着するまで、歩道内で待機するなど、ご自身の安全を確保したうえで、できるだけ車両の近くでお待ちください。

トラブル現場でサービススタッフにメンバーカードをご提示ください。



メンバーご本人と確認ができなかった場合は別途費用がかかります。
後日メンバーと確認できた場合には、サービスシステム運用会社またはHDJ正規販売網より対象サービス分を返金いたします。
なお、現場でご連絡をいただいたメンバーご本人であることを確認させていただきます。

5 トラブル現場最寄りのHDJ正規販売網へ
車両搬送 / 費用サポートサービスの手配を行います。

応急処置または車両搬送サービスのご利用、その後のサポートサービスの手配などはコールセンターが行いますので、オペレーターの指示に従ってください。

サービス対象車

メンバーが所有するハーレーダビッドソン/ビューエル

サービスの種類

▶ **スタンダード** 無償 / 申込不要 (H.O.G.メンバーサービスに付帯しています。)

H.O.G.メンバーならだれもが入っているスタンダードプラン。H.O.G.メンバー年会費にサービス利用料金が含まれています。

追加料金をお支払いいただくことで、サービス内容がさらに充実する、グレードアッププランもご用意しています。

▶ **スタンダードプラス** 年会費 + 1,500円 (税込 / 手数料別) / 申込が必要

身近なトラブルを解決する追加プラン。出勤件数の多い、自宅でのバッテリー上がり、パンクでも搬送可能です。

▶ **プレミアム** 年会費 + 3,000円 (税込 / 手数料別) / 申込が必要

ご自宅からの搬送や二次搬送も組み込んだ安心のフルサービスプランです。

グレードアッププランお申し込み方法 (追加料金のお支払い方法)

▶ **専用払込用紙がお手元にある場合** 専用払込用紙はH.O.G.からの発送物(スターターキットおよび更新のご案内・自動更新ご案内)に同梱されております。

①ご希望のグレードアッププランに該当する専用払込用紙で、コンビニまたは郵便局にてお支払いください。

②着金確認後、プラン名が印字された新しいメンバーカードをお送りします。

▶ **専用払込用紙がお手元がない場合**

メンバーウェブサイトから申込用紙をダウンロード、またはH.O.G.(フリーコール 0800-080-8080)までご連絡ください。
追って専用払込用紙をご登録の住所にお送りします。お申し込み方法は上記「専用申込用紙がお手元にある場合」と同様です。

新しいメンバーカードについて



メンバー更新と同時に申し込みの方:

更新月にお送りする、更新キットとともにプラン名が入ったメンバーカードをお送りします。

新車ご購入後にプラン変更の方 / メンバー有効期間中にプラン変更の方:

プラン名が入ったメンバーカードが到着後、お手元のメンバーカードと差し替えてください。



お支払いには期限日があります。期限を過ぎてしまった払込用紙はご利用できませんのでご注意ください。

ご入金期限が過ぎてしまった場合は、グレードアッププランのプラン変更申請をお願いします。

メンバーウェブサイトからプラン変更申請書類をダウンロード、もしくはH.O.G.(0800-080-8080)までお問い合わせください。

サービス開始日 & 有効期間

▶ **サービス開始日** 新車ご購入の方 / プラン変更の方: 「サービス加入料金の着金日」から 更新の方: 次回更新月から

▶ **有効期間** メンバー期間中で、ご加入されてから次回更新月まで。



※H.O.G.メンバーの会員有効期限が切れた場合、サービスが受けられません。

※H.O.G.を途中で退会された場合、サービスも停止します。(返金はいたしませんのでご了承ください。)

グレードアッププランの料金

スタンダードプラス: 年会費+追加料金 (特別料金期間=1,000円 通常料金期間=1,500円)

プレミアム: 年会費+追加料金 (特別料金期間=1,500円 通常料金期間=3,000円)

※新車ご購入の場合、最初の1年間は年会費が無償のため、追加料金のみでご加入いただけます。

追加料金のお支払い時期で金額に違いがあります。

残りの有効期間が6ヶ月以内の場合には、特別料金が適用されます。

ロードサイドアシスタンスは、メンバー期間中ならいつでもグレードアップが可能です。(2012年8月末日までの予定)
H.O.G.への新規入会月またはメンバー更新月から次回更新まで7ヶ月以上ある場合は通常料金期間、次回更新まで6ヶ月以内の場合は特別料金期間となります。

入会月
(更新月)

通常料金期間: 残り期間が7ヶ月以上

スタンダードからスタンダードプラスへ: 1,500円

スタンダードからプレミアムへ: 3,000円

特別料金期間: 残り期間が6ヶ月以内

スタンダードからスタンダードプラスへ: 1,000円

スタンダードからプレミアムへ: 1,500円

次回
更新月



次回更新までの間は1回のみグレードアップが可能となります。途中でH.O.G.を退会されたり、車両を売却されても返金はいたしませんのでご注意ください。
サービス期間中、スタンダードプラスからプレミアムへの変更、およびグレードアッププランからスタンダードプランへの変更はできません。

ロードサイドアシスタンス

スタンダード サービス内容

▶車両搬送サービス

サービスシステム運用会社が、トラブル現場最寄りのHDJ正規販売網のお店へ搬送いたします。

搬送がトラブル現場最寄りのHDJ正規販売網のお店の営業時間外および終業時間にさしかかる場合は、サービスシステム運用会社にて車両を一時お預かりし、後日最寄りのHDJ正規販売網のお店に搬送いたします。

- ※搬送ルートおよび搬送先はサービスシステム運用会社にて決めさせていただきます。
- ※HDJ正規販売網の無い離島では、レッカー手配ができない場合があります。また、陸路以外の車両輸送はサービスの対象外となります。
- ※サイドカーなど特殊な車両の場合、手配にお時間がかかる場合もございます。あらかじめご了承ください。

<HDJ正規販売網スタッフが出勤する場合もございます>

HDJ正規販売網スタッフの判断により、トラブル現場にて応急処置を行う場合もございます。
(現場の資機材を用いて30分程度で対応可能と予測される場合)


- トラブル現場に到着したスタッフが、その場での対応が不能と判断した場合(パンクを含む)は、最寄りのHDJ正規販売網のお店に搬送いたします。この場合は「車両搬送サービス」の適用となります。
- 応急処置にて自走可能となり、車両搬送を必要としなくなった場合、下記の「費用サポートサービス」はご利用になれません。

⚠ 不正改造をされている場合は、搬送先のHDJ正規販売網およびトラブル現場で修理をお受けできない場合があります。

⚠ スタンダードでは、ご自宅とその1km圏内での車両搬送、および事故に起因する車両トラブルでの車両搬送は有償となります。ほかに有償となるサービスがございます。詳しくは次ページ以下のサービスは別途費用がかかります。」をご覧ください。


▶費用サポートサービス

車両搬送サービスとあわせて、下記のサービスをいずれか1つを選択し、ご利用いただけます。

 **レンタカーサポート**
レンタカーの手配および費用をサポートいたします。

- サポートは48時間を上限とさせていただきます。
- コールセンターにて小型乗用車(1,800cc以内)を手配させていただきます。
- 指定レンタカー会社の利用条件内でのサービスとなります。

有償となるもの
●乗り捨て料金 ●保険料 ●免責補償 ●燃料代金
●配車料金 ●基本料金以外のレンタカー費用

 **宿泊サポート**
ご宿泊が必要な場合には、費用をサポートいたします。

- 車検証上の乗車定員数までサポートいたします。
- 1人あたり1泊20,000円(客室料金)までサポートいたします。
- 当日~翌日の2泊分までを上限とさせていただきます。
- 宿泊日数の指定はできません。

有償となるもの
●客室料金以外の宿泊先での各種費用

帰宅サポートサービス

ロードサイドアシスタンスコールセンターご連絡後、コールセンターの指示に従って帰宅される場合の帰宅費用をサポートいたします。

- トラブル発生時より、24時間以内に公共交通機関を利用して帰宅される場合に限りです。
- 車検証上の乗車定員数までサポートいたします。
- 一人当たり2万円までサポートいたします。
- 飛行機ではエコノミー、新幹線では普通車指定席、船舶は2等船室とさせていただきます。
- その他の交通機関は、コールセンター指定のものとさせていただきます。

⚠ 「帰宅/宿泊サポート」のご利用代金は、一旦お客様にお立て替えいただき、その際の領収書をもとに後日精算させていただきます。
ご家族、勤務先などに緊急でご連絡が必要な場合は、お客様に代わって、オペレーターが連絡するメッセージサービスをご利用いただけます。

- ※コールセンターより手続書類をお送りいたします。必要事項をご記入のうえ、領収書を添付し、別途ご案内する送付先へご返送ください。
- ※手続書類がコールセンターへ到着した月の月末を締日とし、翌月末日に銀行振込にてご返金いたします(ご請求内容を確認のうえ、上記費用負担の範囲内とさせていただきます)。

グレードアッププラン サービス内容

▶**ご自宅からの搬送** スタンダードプラス/プレミアム

ご自宅での不意のパンクやバッテリー上がりでも最寄りのHDJ正規販売網へ搬送します。

▶**費用サポートが併用できる** プレミアムのみ

帰宅費用/レンタカー費用/ご宿泊費用の3つのサポートが併用可能になります。(各費用サポートの詳細は左ページをご覧ください。)

▶**搬送先からの二次搬送サービス** プレミアムのみ ※1

距離無制限で車両搬送先のHDJ正規販売網からの二次搬送サービスが利用可能です。(二次搬送には2週間程度かかります。)

▶**ガス欠時のガソリン補給サービス** プレミアムのみ

ガス欠による走行不能時に、ガソリン10ℓの補給サービスいたします。(期間中1回)

▶**事故で、走行不能時の場合のサポート** プレミアムのみ

ご加入されている自動車保険(任意保険)に付帯するサービスの不足分をサポートします。 ※2

※1 新車保証期間内の車両で故障の原因が弊社の定める保証修理に該当する場合、一旦「トラブル現場最寄りのHDJ正規販売網」へ搬送後、後日保証修理のため「普段ご利用いただいているHDJ正規販売網」へ無償で再搬送いたしますので、コールセンターへお知らせください。

プラン別、無償サービス見表	スタンダード	スタンダードプラス	プレミアム
トラブル現場から最寄りのHDJ正規販売網まで無償搬送	●	●	●
365日24時間、日本全国受付OK	●	●	●
帰宅/レンタカー/宿泊の費用サポート(レンタカー以外、上限各20,000円)	● いずれか1つ	● いずれか1つ	● 併用可能
ご自宅からの搬送	×	●	●
普段ご利用いただいているHDJ正規販売網への再搬送(二次搬送)	×	×	●
ガス欠時のガソリン補給サービス(10ℓ 1回限り)	×	×	●
事故での走行不能時サポート (ご加入の自動車保険のレッカーサービスの不足分をサポート)	×	×	●

⚠ 以下のサービスは有償になります。

- オイル・油脂類代金 ●バッテリーなどパーツ代金 ●コールセンターが指定する場所以外への搬送 ●同一原因によるたび重なる当サービスのご利用
- 出勤したロードサービス車の有料道路料金、フェリー乗船代、有料駐車場の駐車料金
- コールセンターへのご連絡がなく、お客様ご自身でレッカー、レンタカー、宿泊などの手配をされた場合 ●レースでのトラブル
- レンタカーや教習車、営業車(緑ナンバー)としてご使用の際のトラブル ●脱輪した車両の引き上げに要する料金
- 事故・故障などで積み込みクレーン等を使用する場合 ●車検切れ車両の搬送 ●無免許や飲酒運転などによるトラブル
- キー紛失の場合(キー作成費を含む) ●盗難、事件などによるトラブル ●リコールやサービス・キャンペーンの対応 ●メンバーでない方へのサービス

以下のサービスは申込プランにより、無償になるサービスが異なります。

	スタンダード	スタンダードプラス	プレミアム
ご自宅またはそれと同等と判断できる車両保管場所から1km以内でのご利用	有償	無償	無償
事故の場合(保険会社などへのご連絡は無料にて対応)	有償	有償	一部サポート
燃料代金	有償	有償	無償(10ℓ1回限り)
▶搬送先(トラブル現場最寄りのHDJ正規販売網のお店)から 普段ご利用いただいているHDJ正規販売網のお店への再搬送(二次搬送)	有償	有償	無償

▶新車保証期間内の車両で故障の原因が弊社の定める保証修理に該当する場合、一旦「トラブル現場最寄りのHDJ正規販売網のお店」へ搬送後、後日保証修理のため「普段ご利用いただいているHDJ正規販売網のお店」へ無償で再搬送いたしますので、コールセンターへお知らせください(再搬送には通常2週間程度かかります)。

⚠ 以下の場合、ロードサイドアシスタンスのサービスがご提供ができない場合があります。

不正改造をされている場合は、搬送先のHDJ正規販売網およびトラブル現場で修理をお受けできない場合があります。

1. コールセンターへのご連絡がなく、お客様ご自身でHDJ正規販売網に到着、またはレッカーサービスを手配された場合
2. 車両自体は自走可能だが、疲労や飲酒、天候など、車両自体のトラブル以外の理由で車両搬送を必要とされる場合
3. 下記に例示するような物理的、または機材の性能上対応できない場合(コールセンターへのご連絡時に状況をお伝えください)
 - HDJ正規販売網の無い離島では、レッカー手配ができない場合があります。また、陸路以外の車両輸送はサービスの対象外となります。
 - 自然災害、テロなどによるトラブル ●救助車両が現場へ進入できない場合(通行禁止道路、工事用道路、海浜・河川敷、幅員の狭い道路、足場の悪い道路など)