

# COMPLETE CARE

## HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

### ARTIKEL- 1 DEFINITIES

Verder in dit contract (hierna "Contract" genoemd) die het Ondertekeningsformulier en deze algemene voorwaarden omvat, hebben de termen die met een hoofdletter beginnen, de volgende betekenis:

**BRAND:** Stellantis Nederland B.V., Lemelerbergweg 12, 1101 AJ Amsterdam (KvK 30068414).

**Verkoopvestiging:** onderneming die lid is van het BRAND-netwerk, handelend in eigen naam en voor rekening van de hierboven vermelde vennootschap.

**Ondertekeningsformulier:** bijzondere voorwaarden van het Contract die het ondertekende Contractniveau, de ondertekenende partijen, het Voertuig, de looptijd in termen van maanden en kilometers, de eventueel ondertekende opties en de prijs van het Contract vermelden.

**Contractniveau:** het ondertekende prestatieniveau, vermeld in het Ondertekeningsformulier.

**BRAND-netwerk:** Onderneming die houder is van een of meer contracten van door STELLANTIS Nederland B.V., Erkende Repareur, gelegen op het Grondgebied.

**Ondertekenaar:** klant die het Contract heeft ondertekend om van de hierna beschreven prestaties te genieten en die in het Ondertekeningsformulier worden vermeld.

**Grondgebied:** het Contract is van toepassing in de landen van de Europese Unie\* alsook in de volgende landen of gebieden:

Andorra, Bosnië-Herzegovina, Gibraltar, IJsland, Kosovo, Liechtenstein, Monaco, Montenegro, Noord Macedonië, Noorwegen, San Marino, Servië, Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk, Zwitserland.

Voor waterstofvoertuigen is het Contract van toepassing zolang het Voertuig ingeschreven blijft in het land van ondertekening van het Contract en rijdt in de Landen waar deze voertuigen door BRAND worden gevoerd.

\*Op de datum van opmaak van het Contract bestaat de Europese Unie uit de volgende landen: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, Italië, Kroatië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Zweden.

**Voertuig:** een Voertuig dat in aanmerking komt voor de hierna gedefinieerde prestaties, vermeld in het Ondertekeningsformulier.

**Winterbanden:** Banden met een betere grip op koude, natte of modderige wegen en op sneeuw, zijn in bepaalde landen verplicht onder bepaalde wettelijke voorwaarden.

**Winterwielen:** Velgen uitgevoerd met Winterbanden.

### ARTIKEL- 2 DOEL

Het Contract heeft tot doel de prestaties te bepalen die de Ondertekenaar - eigenaar of huurder van het Voertuig - kan genieten, volgens het Contractniveau dat in het Ondertekeningsformulier wordt gedefinieerd.

### ARTIKEL- 3 GESCHIKTHEID EN LOOPTIJD

#### ***1. Voertuigen die van het Contract kunnen genieten***

Met uitzondering van taxi's, personenwagens met chauffeur, ambulances, lesauto's, lichte medische voertuigen, voertuigen bestemd voor het vervoer van personen tegen betaling, aangepaste voertuigen of voertuigen die gebruikt worden in wedstrijden of rally's, kan elk voertuig van BRAND dat op de dag van ondertekening van het Contract ingeschreven is in het land van ondertekening, genieten van het Contract, ook indien het werd omgebouwd door een ombouwer aanbevolen door BRAND. In dit laatste geval zijn de omgebouwde delen, de eventuele storingen die zouden zijn veroorzaakt door deze ombouw en de eventuele onderhoudswerkzaamheden die specifiek zijn voor deze delen, niet gedekt door het Contract.

Dit Contract doet geen afbreuk aan de principes van de wettelijke garantie van 2 jaar die van toepassing is op consumenten zoals gedefinieerd door Artikel 7:50 BW.

#### ***2. Looptijd en kilometers***

Het Contract wordt uiterlijk ondertekend:

Stellantis Nederland B.V.  
Lemelerbergweg 12, 1101 AJ Amsterdam  
Postbus 12420, 1100 AK Amsterdam

Telefoon nr.: +31(0)205938000  
KvK nr.: 30068414  
BTW nr.: NL001252665B01

Paraaf \_\_\_\_\_

# COMPLETE CARE

- op het einde van de 12e maand na de begindatum van de garantie voor het nieuwe Voertuig en vóór het eerste onderhoud.

Het Voertuig moet eigendom zijn van de eerste eigenaar.

Bij het ondertekenen mag het Voertuig geen hogere kilometerstand hebben dan voorzien voor het eerste onderhoud.

Het Contract eindigt bij de eerste van de twee hierna beschreven gebeurtenissen:

- op het einde van de ondertekende looptijd, die wordt berekend vanaf de begindatum van de garantie voor het nieuwe Voertuig,

- bij het bereiken van de ondertekende kilometers, waarbij deze kilometers worden berekend vanaf kilometerstand nul.

De door de Ondertekenaar gekozen looptijd (maanden / kilometers) wordt vermeld in het Ondertekeningsformulier.

Ze worden door de Ondertekenaar gekozen uit de mogelijkheden vermeld in het tarief dat van kracht is op de dag van de ondertekening.

**Er wordt verduidelijkt dat de prestaties in verband met garantie uitbreiding aanvangen bij het verstrijken van de commerciële garantie die het Voertuig dekt.**

In dit verband wordt eraan herinnerd dat voor bepaalde onderdelen van 100% elektrische en waterstofvoertuigen specifieke commerciële garantietermijnen gelden, zoals hieronder vermeld.

De garantie uitbreiding voorzien in het Contract is van toepassing voor de periode die niet wordt gedekt door de bovenstaande commerciële garantietermijnen (indien van toepassing).

De tractiebatterij van 100% elektrische en waterstofvoertuigen geniet een commerciële garantie van acht (8) jaar of honderd zestigduizend (160.000) km, naargelang wat het eerst wordt bereikt, met behoud van minstens 70% van de batterijcapaciteit gedurende de periode gedekt door de commerciële garantie.

Wat waterstofvoertuigen betreft, wordt eraan herinnerd dat het "brandstofcelsysteem" een uitgebreide commerciële garantie geniet. Een eventuele interventie die nodig is om het Voertuig in normale werkende staat te houden, zal echter worden uitgevoerd als de kostprijs ervan lager is dan die van de restwaarde van het Voertuig. De tanks hebben een garantie van 15 jaar, een duur die vereist wordt door hun certificeringsniveau.

## ARTIKEL- 4 TOEPASSINGSMODALITEITEN EN -VOORWAARDEN

### **1. Levering van diensten**

De toepasselijke prestaties, die door het BRAND netwerk worden uitgevoerd in het kader van het Contract, worden rechtstreeks door dit netwerk betaald op het hele Grondgebied, zonder dat de Ondertekenaar kosten voorschiet.

### **2. Onderdelen**

De onderdelen die in het kader van het Contract worden vervangen, worden eigendom van BRAND.

De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd met nieuwe originele onderdelen of remanufactured onderdelen na beoordeling door BRAND of zijn vertegenwoordiger.

Voor de prestatie "Periodiek onderhoud" kunnen de onderdelen die op een Voertuig ouder dan 3 jaar worden gebruikt, afkomstig zijn van het EUROREPAR gamma.

### **3. Voorwaarden voor de tenlasteneming van de prestaties**

De prestaties (onderdelen en werkuren incl. btw) worden betaald door BRAND op voorwaarde dat ze worden uitgevoerd door het BRAND netwerk. De tenlasteneming van de prestaties voor het Contract is gebonden aan de naleving van de volgende voorwaarden tijdens de volledige duur van het Contract:

- het Voertuig moet voor de volledige duur van het Contract ingeschreven blijven in het land waar het Contract werd afgesloten;
- het Voertuig moet gebruikt en onderhouden worden in overeenstemming met de voorschriften van de Constructeur; deze worden vermeld in de boorddocumenten;
- de onderhouds- en controlewerkzaamheden, voorzien in het onderhoudsplan van de Constructeur, moeten worden genoteerd in het onderhoudsboekje van het Voertuig. Indien dit niet het geval is, moet de Ondertekenaar dit kunnen bewijzen door de bewijsstukken voor te leggen van de uitvoering van deze werkzaamheden (opvolgingsfiches voor onderhoud, facturen, ...). Ze moeten verplicht worden uitgevoerd in het land waar het Contract wordt ondertekend;
- vloeistoffen en smeermiddelen moeten altijd op peil worden gehouden;
- Uitsluitend het BRAND -netwerk is geautoriseerd voor werkzaamheden op grond van het Contract.

Voor waterstofvoertuigen moeten de mechanische, elektrische en elektronische werkzaamheden die onder het Contract vallen, worden uitgevoerd door een lid van het netwerk dat door de Constructeur is erkend als "H Expert Center". Eenvoudige werkzaamheden zoals b.v. vervanging van banden en ruitenwisserbladen kunnen worden uitgevoerd door om het even welk lid van het BRAND netwerk, erkend door de Constructeur.

# COMPLETE CARE

## 4. Klachten

De Ondertekenaar kan elke klacht of suggestie, met betrekking tot het Contract, richten aan de **Klantenservice van BRAND (\*\*)**.

- Per Telefoon:

<b>Peugeot Assistance</b>	0800 023 17 33
<b>Citroën Assistance</b>	0800 022 22 44
<b>DS Assistance</b>	00 800 2424 0707
<b>Opel Assistance</b>	0800 099 12 22

- Via het Contact Formulier op de BRAND website (Klantenservice-Contact)
- Per post: Klantenservice BRAND, Postbus 12420, 1100 AK, Amsterdam

## ARTIKEL- 5 PRIJS EN BETALINGSMODALITEITEN

### 1. Prijs

De prijs is die van het tarief dat van kracht is op de dag van het ondertekenen van het Contract, beschikbaar bij de verkoopvestiging. Het is een definitieve en definitieve prijs die wordt vastgesteld voor de duur van het Contract, onder voorbehoud van verhoging alleen voor eventuele onderschreven aanhangsels.

### 2. Betaling

De betaling van de prijs moet plaatsvinden bij de ondertekening van het Contract, onverminderd de bepalingen die van toepassing zijn in geval van ondertekening van het Contract buiten de vestiging.

## ARTIKEL- 6 BEEINDIGING EN EINDE CONTRACT

### 1. Beëindiging wegens schending

Indien een van beide partijen een van haar in het Contract bepaalde verplichtingen niet nakomt, kan de andere partij haar schriftelijk meedelen dat ze dit binnen een termijn van 15 dagen moet verhelpen. Indien de in gebreke blijvende partij dit gebrek tijdens deze periode niet verhelpt, kan de andere partij het Contract van rechtswege opzeggen per aangetekende brief met ontvangstbewijs.

Het Contract kan eveneens worden opgezegd in geval van fraude met de kilometerstand van het Voertuig.

### 2. Beëindiging om andere redenen

Het Contract eindigt van rechtswege:

- als het Voertuig na een schadegeval definitief onbruikbaar wordt;
- als het Voertuig gestolen wordt en niet teruggevonden wordt 30 dagen na aangifte;
- bij inschrijving van het Voertuig buiten het land van ondertekening.

Daartoe verbindt de Ondertekenaar zich ertoe BRAND op de hoogte te brengen (\*\*) per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs. Het voorval moet binnen een maximumtermijn van 45 dagen worden gemeld.

De brief moet vergezeld zijn van:

- een kopie van het Contract en de eventuele aanhangsels die de Ondertekenaar heeft ondertekend;
- in geval van total loss, een kopie van het attest van de verzekeringsmaatschappij of expert die verklaart dat het Voertuig geklasseerd is als total loss;
- in geval van diefstal, een kopie van de aangifte van diefstal opgesteld bij de bevoegde autoriteiten en een kopie van het Contract tot terugbetaling van het Voertuig door de verzekeringsmaatschappij;
- in geval van inschrijving buiten het land van ondertekening, een kopie van het nieuwe inschrijvingsbewijs.

### 3. Terugbetaling

De terugbetaling van de prijs die is betaald voor de aankoop van het Contract in geval van ongeval, diefstal, registratie in het buitenland, sloop, verkoop van het Voertuig, enz.) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

## ARTIKEL- 7 DOORVERKOOP VAN HET VOERTUIG TIJDENS DE LOOPTIJD VAN HET CONTRACT

Het Contract is kosteloos overdraagbaar aan alle volgende kopers van het Voertuig gedurende de geldigheidsduur van het Contract. Daartoe moet de Ondertekenaar, of alle volgende kopers, aan zijn koper het volgende overhandigen:

# COMPLETE CARE

- het originele exemplaar van het Contract (Inschrijvingsformulier + algemene voorwaarden);
- het origineel van de onderschreven aanhangsels.

Om rekening te kunnen houden met de overdracht van het Contract, verbindt de Ondertekenaar / alle volgende kopers zich ertoe om BRAND hiervan op de hoogte te stellen. (\*\*)

## ARTIKEL- 8 BESLECHTING VAN GESCHILLEN - CONSUMENTENBEMIDDELING

De bepalingen van dit Contract en deze algemene verkoopvoorwaarden worden uitsluitend beheerst door het Nederlands recht.

In geval van een geschil tussen de partijen met betrekking tot de toepassing, de geldigheid, de uitvoering of de interpretatie van het Contract of deze algemene voorwaarden, zullen zij zich inspannen om dit in der minne op te lossen. Bij gebrek aan een minnelijk akkoord zijn enkel de rechtbanken bevoegd van het gerechtelijk arrondissement waar de maatschappelijke zetel van BRAND zich bevindt.

Indien de Ondertekenaar een consument is zoals gedefinieerd in het Burgerlijk Wetboek (BW), zal de keuze van de bevoegde rechtbank plaatsvinden volgens de regels van het gemeen recht.

## HOOFDSTUK 2 – BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP HET CONTRACT COMPLETE CARE

### ARTIKEL- 9 GELEVERDE PRESTATIES

#### 1. Garantie uitbreiding

Deze prestatie omvat de vervanging of herstelling van defecte mechanische, elektrische of elektronische onderdelen; dit wil zeggen onderdelen die geen normaal gebruik van het Voertuig zouden toelaten, zoals gedefinieerd in de gebruikershandleiding. Indien andere onderdelen van het Voertuig door dit defect beschadigd worden, zullen deze onder dezelfde voorwaarden vervangen of hersteld worden.

Deze prestatie omvat niet de vervanging van onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage en waarvan de vervanging niet het gevolg is van een fabricagefout.

Wat 100% elektrische voertuigen betreft, wordt eraan herinnerd dat sommige onderdelen hiervan genieten van een uitgebreide commerciële garantie (zie hoofdstuk 1, Artikel 3, paragraaf 2).

Het minimale behoud van de tractiebatterij van 100% elektrische voertuigen, gedekt door deze garantie-uitbreiding, bedraagt 70%.

Wat waterstofvoertuigen betreft, wordt eraan herinnerd dat het “brandstofcelsysteem” een uitgebreide commerciële garantie geniet (zie hoofdstuk 1, Artikel 3, paragraaf 2). Een eventuele interventie die nodig is om het Voertuig in normale werkende staat te houden, zal echter worden uitgevoerd als de kostprijs ervan lager is dan die van de restwaarde van het Voertuig. De tanks hebben een garantie van 15 jaar, een duur die vereist wordt door hun certificeringsniveau.

#### 2. Periodiek onderhoud

Het Contract omvat de prestaties die voorzien zijn in het overzicht van het onderhoudsplan voor een normaal gebruik van het Voertuig, met uitsluiting van de prestaties die bij zwaar gebruik voorzien zijn volgens het onderhoudsboekje.

Deze werkzaamheden omvatten de vervanging van onderdelen zoals voorzien in het onderhoudsplan, beschreven in de gebruikershandleiding die bij de levering van het Voertuig wordt overhandigd.

### ARTIKEL- 10 UITSLUITINGEN VAN TOEPASSING OP HET CONTRACT COMPLETE CARE

De prestaties voorzien in het Contract zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- vastlopen, onderdompeling, natuurrampen, vandalisme, aanslag, oproer, immobilisatie door de ordediensten, oorlogshandelingen, terrorisme, ongeval, brand, diefstal, poging tot diefstal, breuk van een lichtblok of ruit.

#### Het Contract vergoedt niet:

- de vervanging, de plaatsing, het onderhoud of de herstelling van niet origineel op het Voertuig gemonteerde accessoires en hun gevolgen,
- de gevolgen van herstellingen, verbouwingen of wijzigingen uitgevoerd door ondernemingen die niet door de constructeur zijn erkend,
- schade ten gevolge van het gebruik van andere vloeistoffen, onderdelen of toebehoren dan die welke origineel of van gelijkwaardige

# COMPLETE CARE

kwaliteit zijn,

- het gebruik van ongeschikte brandstoffen en het gebruik van aanvullende additieven die niet door de constructeur worden aanbevolen,
- schade ten gevolge van natuurverschijnselen, hagel, overstromingen, blikseminslag, storm of andere weersomstandigheden,
- schade ten gevolge van ongevallen, brand, diefstal, poging tot inbraak, oproer,
- herstellingen als gevolg van nalatigheid, een rijfout, verkeerd gebruik van het Voertuig (overbelasting, zelfs tijdelijk, competitie, enz.) of niet-naleving van de onderhoudsinterventies, volledig conform de aanbevelingen van BRAND zoals bepaald in het onderhoudsplan voor het Voertuig. Het Contract kan met name de strandingen en/of het ontladen van de tractie- en noodbatterijen van het Voertuig niet dekken die te wijten zijn aan een slechte elektrische aansluiting, de elektrische voeding, de elektrische installatie of de gebruikte stroom.
- breuk of beschadiging van ruiten en lichtblokken van koplampen, lichten of buitenspiegels, verlies van sierwioldoppen of afstandsbediening, deurdichtingen,
- werkzaamheden aan de carrosserie en het interieur, met inbegrip van elke reiniging en herstelling van deur- en stoelbekledingen, de cabriokap,
- het zoeken naar geluiden,
- beschadigingen zoals verkleuring, wijziging of vervorming van onderdelen die te wijten zijn aan hun normale veroudering door het gebruik van het Voertuig, de kilometerstand, de geografische en klimatologische omgeving, indien deze vervanging niet het gevolg is van een fabricagefout,
- navigatie-updates, parfumvullingen,
- de vervanging van de tank bij CNG-voertuigen,
- de wielen, banden en hun uitbalancerings,
- de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen die worden vastgesteld nadat de eigenaar van het Voertuig geen melding heeft gemaakt van het defect bij een Erkende Repareteur van BRAND zodra een eventueel defect wordt gedetecteerd,
- de rechtstreekse of onrechtstreekse gevolgen vastgesteld na het uitblijven van antwoord van de eigenaar van het Voertuig op de uitnodiging van een Erkende Repareteur van BRAND om het Voertuig onmiddellijk in overeenstemming te brengen,
- de evoluties die nodig zijn om het Voertuig in overeenstemming te brengen als gevolg van een wetswijziging na de levering van het nieuwe Voertuig,
- alle andere kosten die niet specifiek voorzien zijn in dit Contract, met name de kosten ten gevolge van de immobilisatie van het Voertuig zoals de gebruiks- of exploitatiederving, enz.
- Mobiliteit en Pechhulp.

Wat 100% elektrische, PHEV-hybride en waterstofvoertuigen betreft, dekt het Contract niet de gevolgen voor het Voertuig van:

- Een tractie boven de MTM-limieten (maximaal toegelaten massa) voorzien op het kentekenbewijs of een ander gebruik van de tractiebatterij dan voor de levering van energie voor het Voertuig.
- Gebruik van laadkabels en laadstations voor particulieren die niet voldoen aan de specificaties van de constructeur,
- Gebruik van openbare laadstations die niet gecertificeerd zijn of die niet voldoen aan de geldende normen en regelgeving.