

CONTRACT TOTAL CARE

BESTELBON



CITROËN

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET TOTAL CARE CONTRACT

ARTIKEL 1: VOORWERP VAN HET CONTRACT

Citroën Belux N.V., hieronder leverancier genoemd, dekt, mits betaling van een forfaitair bedrag, het onderhoud en de herstellingen van de nieuwe wagen van het merk Citroën, verworven door de klant, tegen de voorwaarden van onderhoud contract, getekend door de klant bij een lid van het Citroën net. De onderhoudsbeurten zijn deze voorgescreven in het onderhoudsboekje van de wagen en de herstellingen zijn deze noodzakelijk voor de normale werking van de wagen. De onderhoudsbeurten en herstellingen zullen enkel uitgevoerd worden door een Erkend Citroën Hersteller, hierna ECH genoemd.

ARTIKEL 2: DUUR VAN DE OVEREENKOMST EN BETALINGSMODALITEITEN

De overeenkomst moet binnen het jaar na de 1ste indienststelling van het voertuig of ten laatste bij het eerste voorgeschreven onderhoud worden ondertekend. Het wordt ondertekend voor een welbepaald aantal kilometers en voor een beperkte periode, allebei gekozen door de KLANT. Deze mogen in geen geval respectievelijk 180 000 km en 60 maanden overschrijden^[1]. Het voertuig onder contract wordt door de overeenkomst gedekt tot de einddatum of tot het overeengekomen aantal kilometers wordt bereikt, met dien verstande dat de overeenkomst niet langer van toepassing is wanneer één van deze twee voorwaarden wordt vervuld. In geval van betaling onder de vorm van maandelijkse aflossingen; blijft de klant er evenwel toe gehouden om het saldo van de in de overeenkomst voorziene maandelijkse betalingen door een éénmalige betaling te vereffenen. Dit aangezien het Contract Total Care essentieel een overeenkomst is gebaseerd op een forfaitaire prijs voor het onderhoud en de herstellingen van de nieuwe wagen tot een bepaalde kilometerstand. De overeengekomen forfaitaire kostprijs wordt betaalbaar gesteld in een aantal maandsommen. De maandsommen blijven hoedanook betaalbaar, ook al bereikt de klant ondertussen het bepaalde aantal kilometers, vermits zij de gespreide betaling vormen van het forfaitaire bedrag. In geval van contante betaling, treedt het contract in werking bij ontvangst van de prijs van het contract. In geval van maandelijkse betalingen, treedt het contract in werking bij ontvangst van de eerste aflossing van het abonnement. De overeenkomst geldt persoonlijk voor de KLANT en slaat enkel op het in het contract geïdentificeerd voertuig. De overeenkomst loopt onmiddellijk ten einde bij doorverkoop van het voertuig, zonder enige terugbetaling. De maandelijkse betalingen zijn anticipatief te betalen, dit voor de eerste maal vanaf de maand die volgt op de dag van de levering van het voertuig waarvoor het contract werd afgesloten. De begindatum van de constructeurswaarborg, ingebracht bij Citroën Belux N.V., wordt beschouwd als de dag van de levering. Indien het contract afgesloten wordt na de levering van de wagen, zal de eerste maandelijkse betaling gelijk zijn aan het aantal maandelijkse betalingen equivalent aan het aantal verlopen maanden sinds de dag van de levering.

ARTIKEL 3: DEKKING VAN HET TOTAL CARE CONTRACT

Het contract Total Care contract dekt:

- A) Alle onderhoudskosten, alle herstellingskosten of alle kosten voor de vervanging van onderdelen, voortvloeiend uit een normaal gebruik van het voertuig, noodzakelijk om het voertuig in normale mechanische staat te houden. Het vervangen van de banden en de uitbreiding Total Mobility is voorzien mits onderschrijven van de desbetreffende opties.
- B) Het depanneren of slepen in België, Groothertogdom Luxemburg of elders in Europa^[2] vanaf de plaats van de panne of ongeluk, tot aan de werkplaats van de dichtstbijzijnde ECH.
- C) De terbeschikkingstelling van een vervangwagen in België of Groothertogdom Luxemburg gedurende maximum 3 kalenderdagen, in geval van mechanische, elektrische of elektronische panne, resulterend in de immobilisatie van het voertuig gedurende minimum 24 uren en indien minimum 7 werkdagen noodzakelijk zijn voor de herstelling uit te voeren.
- Van het type C3 of equivalent voor de personenwagens
 - Van dezelfde categorie of onmiddellijk inferieur, zonder professionele uitrusting, voor de bedrijfsvoertuigen.
- D) De Aircodiagnose (1 maal per jaar), met uitzondering van de BIO CLIP
- E) Een tussentijdse check up (1 maal per jaar)
- F) De additieven voor het reservoir van de ruitensproeier, volgens het onderhoudplan of tweemaal per jaar (tussen begin oktober en eind februari).

De optie Total Mobility dekt:

- A) Het depanneren of slepen in België of Groot Hertogdom Luxemburg vanaf de plaats van de panne of ongeluk, tot aan de werkplaats van de dichtstbijzijnde ECH.
- B) Het repariëren van het voertuig naar de werkplaats van de ECH, gekozen door de klant, in geval van totaal verlies van het voertuig.
- C) De terbeschikkingstelling van een vervangwagen:
- Van het type C3 of equivalent voor de personenwagens
 - Van dezelfde categorie of onmiddellijk inferieur, zonder professionele uitrusting, voor de bedrijfsvoertuigen.
- En dit volgens volgende voorwaarden:

In België of Groothertogdom Luxemburg:

Gedurende maximum 1 werkdag en na afspraak 24h op voorhand genomen, bij een ECH in geval van:

- Onderhoud van het voertuig volgens de instructies van het onderhoudsboekje.
- De technische controles

Gedurende maximum 5 kalenderdagen in geval van:

- Mechanische, elektrische of elektronische panne waardoor het voertuig geïmmobiliseerd is.
- Ongeval waardoor het voertuig geïmmobiliseerd is.

De ECH is belast met het voorzien van een vervangvoertuig onder bovenvermelde voorwaarden.

De verplaatsingskosten tengevolge van de immobilisatie van het voertuig worden terugbetaald ten belope van maximum 100 € BTW inbegrepen en op voorlegging van de originele factuur.

Elders in Europa^[2]:

Gedurende maximum 1 werkdag en na afspraak 24h op voorhand genomen, bij een ECH in geval van:

- Onderhoud van het voertuig volgens de instructies van het onderhoudsboekje.
- De technische controles

Gedurende maximum 5 kalenderdagen in geval van:

- Mechanische, elektrische of elektronische panne waardoor het voertuig niet meer kan rijden.
- Ongeval waardoor het voertuig geïmmobiliseerd is.

De ECH is belast met het voorzien van een vervangvoertuig onder bovenvermelde voorwaarden. De verplaatsingskosten en de huurkosten van de wagen ten gevolge van de immobilisatie van het voertuig worden terugbetaald via een ECH, gevestigd in België of het Groothertogdom Luxemburg, ten belope van maximum 300 € BTW inbegrepen en op voorlegging van de originele factuur.

Het Total Care Contract dekt niet:

A) Voertuigen met buitengewoon intensief gebruik zoals: taxi's, ziekenwagens, lijkwagens, koerierdiensten, voor huis aan huis leveringen, werfwagens, ritschoolauto's, elektrische voertuigen, verhueringen korte termijn (minder dan 12 opeenvolgende maanden), competitiewagens, rallywagens, voertuigen die een niet gehomologeerde technische wijziging of transformatie hebben ondergaan. Wagens waarvan de kilometermeter gewijzigd is of waarbij het reële kilometeraantal niet kan bepaald worden. In geval van vervanging van de kilometersteller, moet de fiche "vervanging van de kilometersteller" in het onderhoudsboekje door een ECH ingevuld worden.

B) De volgende kosten worden in elk geval UITGESLOTEN VAN DE OVEREENKOMST EN BLIJVEN TEN LASTE

VAN DE KLANT.

Kosten met betrekking tot:

- de levering van brandstoffen en van additieven bestemd om ermee vermengd te worden;
- de levering van additieven voor smeermiddelen
- het wassen, het glanzend maken en, in algemene zin, voor alle werkzaamheden betreffende het normale onderhoud, zowel binnen als buiten, van het koetswerk,
- herstellingen, nazichten, depannages of slepen voortvloeiend uit een ontoereikend toezicht, een vergissing, vergetelheid of onachtzaamheid van de KLANT, uit de niet-naleving van de in het onderhoudsboekje voorgescreven verichtingen, uit een ongeval (behalve de kosten vermeld in artikel ^[3])
- herstellingen ten gevolge van externe oorzaken zoals ongeval, diefstal, brand, opstand, natuurrampen, vorst enz.
- de trillingen en geluiden ten gevolge van de werking van het voertuig, de beschadiging zoals het verkleuren, het aantasten of de vervorming van stukken ten gevolge van de normale veroudering.
- herstellingen of onderhouden, die niet werden uitgevoerd door een ECH;
- vervangingen van glazen elementen in het koetswerk als gevolg van glasbreuk of krassen;
- koetsen schilderen;
- de levering, het plaatsen of demonteren, de herstelling van apparaten of van toebehoren die geen deel uitmaken van de oorspronkelijke uitrusting van het voertuig, alsook kosten voor het herstel na de installatie ervan, en kosten ingevolge diefstal, verlies of de beschadiging van deze apparaten of toebehoren;
- de herstellingen aan de binnenbekleding die onderhevig zijn aan normale slijtage die kan variëren in functie van het gebruik van de wagen, het kilometeraantal, de geografische en klimaatsomgeving en waarbij de vervanging niet het gevolg is van een onregelmatigheid.
- de herstelling van de toevallige beschadiging van de bekleding zoals: scheuren, brandschade, onuitswabare vlekken, enz. die aan de KLANT zijn toe te schrijven;
- het herstel van de gevolgen van een abnormaal gebruik van het voertuig, zoals overbelasting, slechte verdeling van het laadgewicht, wedstrijd, enz.;
- de herstelling als gevolg van het gebruik van ongeschikte brandstoffen of brandstoffen van slechte kwaliteit evenals het gebruik van, niet door de constructeur aanbevolen, additieven
- verplaatsingen (openbaar vervoer, taxi, vliegtuig, moto enz. ...) behalve de gevallen vermeld in artikel 3
- telefoon, fax, enz.
- boetes en bekeuringen voortvloeiend uit het gebruik van het voertuig, technische controle, geschillen met de verzekeringsmaatschappijen, rechtsvorderingen, enz.
- kosten voor voeding of overnachting.

Het Total Care Contract is van toepassing:

- Enkel voor voertuigen die in België of het Groothertogdom Luxemburg ingeschreven zijn
- Enkel voor klanten die in België of het Groothertogdom Luxemburg gedomicilieerd zijn. Indien de klant zich in het buitenland domicilieert, verliest hij het voordeel van het contract.

Het Total Care Contract moet onderschreven zijn in het land van inschrijving van de wagen.

ARTIKEL 4: VERBINTENISSEN VAN DE KLANT

De KLANT verbindt zich ertoe:

1. Alle onderhoudsbeurten voorgescreven in het onderhoudsboekje dat met elk voertuig wordt meegeleverd en waarvan hij de voorwaarden uitdrukkelijk aanvaardt, te laten uitvoeren en dit uitsluitend door een ECH (of een ECH in het buitenland).
2. Regelmatig volgende elementen te controleren:
 - het oliepeil van de motor, de remmen, het servostuur en de koppelingsbesturing;
 - het waterpeil van de radiator;
 - de bandendruk zoals aanbevolen door de fabrikanten;
 - de bescherming van de radiator, de motor en de ruitensproeier tegen de vorst;
3. De banden laten vervangen overeenkomstig de wettelijke bepalingen betreffende de slijtagegraad.
4. Het voertuig moet worden aangeboden in het Citroën dealers-netwerk vanaf de vaststelling van een eventueel incident. Deze maatregel heeft als doelstelling om de veiligheid van de klant te vrijwaren en om verergering van het gebrek, die belangrijker herstellingen dan origineel voorzien zou veroorzaken, te vermijden.
5. Het correct ingevuld onderhoudsboekje van het voertuig dient voorgelegd te worden aan de hersteller. Het moet onder andere het, door een lid van het Citroën net, ingevulde waarborgcertificaat bevatten. De klant moet kunnen bewijzen dat het onderhoud en de periodieke nazichten uitgevoerd werden conform de voorschriften van de constructeur en dat hij heeft geacquiesceerd op de uitnodigingen van de ECH om onmiddellijk over te gaan tot het conform maken van het voertuig. Bij het niet respecteren van deze regels is de klant verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen met betrekking tot de goede werking van zijn voertuig en vervalt de waarborg.
6. Alle faciliteiten aan de LEVERANCIER te geven, opdat hij op elk moment en gedurende de volledige toepassingsstermijn van de overeenkomst controles zou kunnen laten uitvoeren op het vlak van het gebruik van het voertuig onder contract, volgens de voorschriften van de leverancier, alsook inzake de uitgevoerde of de uit te voeren onderhoudswerken en herstellingen.
7. Het voertuig als een "goede huisvader" te gebruiken.
8. Alle herstellingen aan het koetswerk en de mechanische elementen na een ongeval te laten uitvoeren in de werkplaats van een ECH, die door de verzekeringsmaatschappijen werd erkend. De lijst van de erkende koetswerklateliers in België en het Groothertogdom Luxemburg zal op diens verzoek aan de KLANT worden opgemaakt.
9. Bij het ondertekenen van het contract en bij wijziging in het gebruik van het voertuig is de KLANT gehouden aan de LEVERANCIER te melden of het voertuig in de in artikel 3 vermelde buitengewoon intensieve omstandigheden gebruikt zal worden.

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de LEVERANCIER, door bemiddeling van de ECH, alles in het werk zal stellen opdat het voertuig zo kort mogelijk buiten gebruik zou zijn.

ARTIKEL 5: NIET GEBRUIK VAN HET VOERTUIG

De toepassing van de clausules van de overeenkomst kan niet worden onderbroken in geval van niet gebruik van het voertuig, tenzij met voorafgaandelijk akkoord van de leverancier. In dit geval beslissen de contractanten, op basis van de gegevens die ze ter beschikking hebben, over het afgelegde aantal kilometers en de verstreken looptijd op het moment van de onderbreking.

ARTIKEL 6: FACTURATIE

1. De KLANT heeft de keuze tussen een maandelijkse betaling gedurende de volledige termijn van de overeenkomst of een contante betaling bij de ondertekening van de overeenkomst. In geval van contante betaling, geniet de niet-BTW plichtige klant een korting van 10% op het totaal bedrag exclusief BTW van het officieel tarief in voege.
2. Bij onderschrijving van een Total Care Contract en in geval van maandelijkse betalingen zal een bankdomiciliëring (België) of een permanente giro-opdracht (Groothertogdom Luxemburg) door de KLANT worden verstrekt, en moeten de stortingen vóór de te verlopen termijn worden uitgevoerd.
3. Bij een laagtijdige activatie van de domiciliëring, zullen de vervallen maandelijkse betalingen tegelijk gedebiteerd worden.
4. In geval van annulatie van de bankdomiciliëring of de permanente opdracht, bij niet of onvolledige betaling van het verschuldigde bedrag of het niet binnen de maand schriftelijk kenbaar maken van de adreswijziging door de onderschrijver van het contract zal dit van rechtswege en zonder voorafgaande aangeekende aanmaning aanleiding geven tot de ontbinding van het contract, zonder dat de KLANT aanspraak kan maken op schadeloosstelling, onder welke vorm dan ook. De klant blijft de niet betaalde aflossingen verschuldigd en een eindfactuur zal opgesteld worden in functie van het afgelege aantal kilometers, indien het kilometeraantal het gemiddeld maandelijks kilometeraantal overschrijdt ten opzichte van de afgelopen looptijd. ^[3]
5. De KLANT kan geen enkele buitengebruikstelling van het voertuig inroepen om de vereffening van de facturen op te schorten.

ARTIKEL 7: ONDERHOUD EN HERSTELLINGEN UITGEVOERD BIJTEN BELGIË OF HET GROOTHERTOGDOM LUXEMBURG

Het onderhoud en de herstellingen die moeten worden uitgevoerd bij een ECH elders in Europa ^[2], evenals de huurkosten voor een vervangwagen en verplaatsingskosten worden rechtstreeks door de ECH aan de klant aangerekend. De klant zal deze kosten bij terugkeer, via een ECH in België of het Groothertogdom Luxemburg, kunnen terugvorderen op voorlegging van de originele factuur, en dit in het kader van artikel 3.

ARTIKEL 8: KOSTPRIJS

Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de prijzen (exclusief BTW) niet worden geïndexeerd en gedurende de volledige looptijd van onderhavige overeenkomst onveranderd blijven. De toegepaste prijzen bij de opstelling van de overeenkomst zijn de prijzen die van kracht zijn op het ogenblik van de ondertekening ervan (met uitzondering van een eventuele wijziging van het contract volgens de beschreven voorwaarden in artikel 10). Eventuele wijzigingen in de op onderhavige overeenkomst van toepassing zijnde belastingsvoet, die plaats zouden vinden na de inwerkingtreding van het contract per abonnement, vallen ten laste van de klanten en zullen verrekend worden in de daaropvolgende maandelijkse facturaties.

ARTIKEL 9: AANPASSING VAN DE OVEREENKOMST

De KLANT kan een aanpassing van zijn Total Care Contract vragen, mits opleg, door toedoen van de ECH gevestigd in België of het Groothertogdom Luxemburg, en onder voorbehoud van aanvaarding door de LEVERANCIER. De klant kan een vermeerdering van het overeengekomen aantal kilometers vragen, zonder dat dit aantal evenwel hoger kan zijn dan 180 000 km^[1]. Een aanpassing van het contractuele kilometeraantal moet schriftelijk aangevraagd worden ten laatste 10 000 km voor het bereiken van het oorspronkelijk overeengekomen kilometeraantal. Als het overeengekomen aantal kilometers op de einddatum van de overeenkomst niet is bereikt, heeft de KLANT omgekeerd de mogelijkheid, volgens dezelfde werkwijze, een verlenging van de overeenkomst te vragen die in geen geval korter mag zijn dan 6 maanden. Hoe dan ook kan de aldus gewijzigde totale duur van de overeenkomst nooit langer zijn dan 60 maanden. Een aanpassing van de contractuele einddatum moet schriftelijk aangevraagd worden ten laatste 3 maanden voor het verstrijken van de oorspronkelijk overeengekomen einddatum. Eender welke aanpassing kan maar eenmaal per jaar aangevraagd worden en dit na minimum 25% van het initieel onderschreven kilometeraantal gereden te hebben.

ARTIKEL 10: AANPASSINGSMODALITEITEN

De ECH stuurt de aanvraag van de klant naar de Leverancier, die een bijlage aan het contract opmaakt, waarin het nieuwe kilometeraantal of de nieuwe einddatum van het contract vermeld is. Het vermeerderde nieuwe aantal kilometers of de verlengde termijn zullen betreffende de betaling aanleiding geven tot de vastlegging van aanvullende vervaldagen, en dit volgens het tarief dat op de datum van de aanpassing van kracht is en op retroactieve wijze. Ingeval de duur van de overeenkomst wordt verlengd, zullen de optieprijzen eveneens worden aangepast in verhouding tot de termijnverlenging.

ARTIKEL 11: BEEÏNDIGING

De overeenkomst wordt beëindigd zodra de einddatum of het overeengekomen aantal kilometers wordt bereikt, volgens de voorwaarden beschreven in artikel 2. Als het werkelijk afgelegde aantal kilometers lager is dan het aanvankelijk gestipuleerde aantal en als er geen aanpassing van de overeenkomst werd gevraagd, dan zal de LEVERANCIER op het einde van de overeenkomst de waarde van het niet afgelegde aantal kilometers onder geen enkele vorm terugbetalen.

ARTIKEL 12: ONTBINDING

Het contract wordt van rechtswege ontbonden in geval van overlijden van de klant, in geval van verkoop aan een derde, verdwijning als gevolg van diefstal of totaal verlies van het voertuig onder contract. In geval het voertuig, na diefstal, bij de rechtmatige eigenaar terugkomt, zal dit onder geen beding aanleiding kunnen geven tot het hervatten van het contract, behalve met voorafgaand akkoord van de LEVERANCIER. De LEVERANCIER kan het contract ontbinden in de hierboven vermeldde gevallen maar ook in geval van staking van betaling, onderminning van het krediet, insolventie, verzoek tot gerechtelijk akkoord, faillissementsverklaring, protest van effecten, en dit zonder enige schadevergoeding. De KLANT kan op elk ogenblik het Total Care Contract ontbinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan PSA Finance Belux, Sterstraat 99 te 1180 Brussel, mits een opzekerperiode in acht te nemen van 3 maanden. De klant moet eveneens een kopij van dit schrijven naar de ECH sturen waar het contract initieel werd onderschreven. Gedurende deze periode blijft de KLANT maandelijkse betalingen verschuldigd, en een afrekening zal opgesteld worden in functie van de werkelijk afgelegde kilometers indien het voertuig een overschrijding van het gemiddelde maandelijkse aantal kilometers ^[3] vertoont ten opzichte van de verlopen maanden.

ARTIKEL 13: OVERDRACHT VAN SCHULDVORDERING

De leverancier draagt zijn recht op betaling van alle sommen die hem in uitvoering van het Contract Total Care verschuldigd zijn over aan PSA Finance Belux n.v., met zetel te 1180 Brussel, Sterstraat 99, RPM BTW BE 0417.459.386. De KLANT zal de uitzonderingen die hij zou inroepen tegen de leverancier, niet kunnen tegenwerpen aan PSA Finance Belux n.v.

ARTIKEL 14: BEVOEGDE RECHTBANK

Bij geschillen zullen de contracterende partijen in gemeen overleg en te goeder trouw zoeken naar oplossingen waardoor het probleem minnelijk kan worden geregeld. Is dit niet het geval, dan zijn alleen de Rechtbanken van Brussel bevoegd. Indien de klant een consument is, zal de keuze van de rechtbank bepaald worden volgens het Gemeen Recht.

- (1) behalve bijzondere afwijking toegestaan door de leverancier
- (2) zie territorialiteit vermeld in de getekende bestelbon Nieuwe Wagen
- (3) het gemiddelde maandelijkse aantal kilometers = totaal contractueel vastgelegde kilometerstand gedeeld door het aantal contractueel vastgelegde maanden.