



## Algemene voorwaarden van het serviceprogramma Mercedes-Benz CompleteCare NL

Versie 01/01/2023

### 1. Definities - algemene voorwaarden

#### 1.1. Definities:

Begunstigde:	de klant die een serviceprogramma heeft besteld of de gebruiker van het voertuig die door de klant is aangeduid in de bijzondere voorwaarden van het Contract.
Contract:	deze Algemene voorwaarden van het serviceprogramma Mercedes-Benz CompleteCare NL, tezamen met de toepasselijke Bijzondere voorwaarden zoals tussen Begunstigde en Serviceverlener overeengekomen.
Erkend servicepunt:	het erkend servicepunt Mercedes-Benz dat deel uitmaakt van het erkende Mercedes-Benz netwerk.
Servicecard:	de servicekaart die aan de Begunstigde wordt overhandigd als bewijs van dit serviceprogramma.
Serviceprogramma:	het serviceprogramma Mercedes-Benz CompleteCare NL zoals overeengekomen in het Contract
Serviceverlener:	Mercedes-Benz Belgium Luxembourg NV.
Voertuig:	het voertuig dat onderwerp is van het Serviceprogramma.

1.2. Op het Serviceprogramma zijn deze algemene voorwaarden van toepassing met uitsluiting van alle andere.

1.3. In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene en de bijzondere voorwaarden hebben de bijzondere voorwaarden voorrang op de algemene voorwaarden.

### 2. Omvang van het serviceprogramma

2.1. Onverminderd de toepassing van artikel 2.2. van deze algemene voorwaarden verbindt de Serviceverlener zich ertoe de kosten te dragen met betrekking tot de uitvoering van de volgende prestaties uitgevoerd op of aan het Voertuig door een erkend servicepunt Mercedes-Benz:

- De kosten met betrekking tot de uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden volgens het onderhoudsboekje en de richtlijnen van de fabrikant, met inbegrip van het arbeidsloon, de benodigde originele Mercedes-Benz onderdelen, de smeermiddelen en andere producten die nodig zijn, met uitsluiting van de brandstoffen en bedrijfsvloeistoffen zoals AdBlue;
- De kosten met betrekking tot de uitvoering van alle reparatiewerkzaamheden die nodig zijn als gevolg van een normaal en niet-foutief gebruik, in overeenstemming met de richtlijnen van de fabrikant en de levering van de nodige materialen met inbegrip van de onderdelen (incl. HoogVolt-batterij na afloop van het Mercedes-Benz Batterij-certificaat), de smeermiddelen en andere producten die nodig zijn, om het Voertuig technisch rijklar te maken, met uitzondering van de brandstoffen en bedrijfsvloeistoffen zoals AdBlue, glasschade of glasbreuk;
- In geval van stranding van het Voertuig, de kosten van het ter plaatse repareren van het Voertuig uitgevoerd door, en indien noodzakelijk het afslepen van het Voertuig naar het dichtstbijzijnde Erkend servicepunt indien de stranding veroorzaakt is door een uitrusting of inrichting waarvan de levering, plaatsing, onderhoud of herstel gedekt is door het Serviceprogramma.

2.2. Niet inbegrepen in het Serviceprogramma zijn kosten met betrekking tot werkzaamheden anders dan genoemd onder 2.1, waaronder maar niet beperkt tot:

2.2.1. De kosten van herstel van schade die voortvloeien uit:

- een gebrek aan onderhoud volgens de onderhoudsvoorschriften waaronder maar niet beperkt tot de onderhoudsvoorschriften zoals opgenomen in het onderhoudsboekje, in de richtlijnen van de fabrikant en op de display van de boordcomputer;
- een ongeval of harde schok;
- een abnormaal of foutief gebruik van het Voertuig, bijvoorbeeld door het overschrijden van de maximaal toegelaten massa, het laadvermogen of het maximale toerental;
- een geval van overmacht of daden van derden;
- wijzigingen die door de Begunstigde en/of door derden aan het Voertuig werden aangebracht;
- het gebruik van niet-originele Mercedes-Benz onderdelen of van onderdelen die niet van gelijke kwaliteit zijn, van smeermiddelen of andere diverse producten die niet zijn opgenomen in de lijst van de "Mercedes-Benz voorschriften inzake smeermiddelen en diverse producten";

2.2.2. De kosten en andere uitgaven met betrekking tot modificaties en tot de toevoeging van uitrustingen die reglementair zijn opgelegd of om te voldoen aan de wensen van de Begunstigde, alsook het onderhoud, de reparatie en vervanging van de aldus gewijzigde delen.

2.2.3. De kosten en andere uitgaven voor het onderhoud van de lak van het Voertuig en voor de uitvoering van corrosie- of verfraaiingsherstellingen.

2.2.4. De kosten en andere uitgaven voor het herstel en de vervanging van de binnenbekleding (onder meer bekerhouders, opbergvakjes incl. scharnieren en sloten hiervan, deurpanelen, asbakken, afdekkleppen, zitting en bekleding van stoelen, vloermatten, deurgrepen, handgrepen, armleuningen, zonnekleppen, bekleding van stuur en andere bedieningsorganen, beluchtingsroosters, rolgordijnen, bagageafdekkingen, losse binnen uurwerken, telefoons, telefoonhouders...) alsook updates van de navigatiesystemen (hardware en software), laadkabels en geurflacons.

2.2.5. De kosten en andere uitgaven voor het herstel en de vervanging van banden, velgen, wielbouten/moeren en wioldoppen.

2.2.6. De kosten en andere uitgaven voor het leegmaken, schoonmaken of vervangen van brandstoftanks als gevolg van vervuiling, ontploffing of andere oorzaken.

2.2.7. De kosten en andere uitgaven voor het afstellen van de wielgeometrie, behoudens in geval van werkzaamheden aan de stuurinrichting en/of aan de voorasophanging.

2.2.8. De kosten en andere uitgaven met betrekking tot het opstarten van het Voertuig.

2.2.9. De kosten en andere uitgaven die voortvloeien uit een gebrek of een pechgeval aan het Voertuig waaronder maar niet beperkt tot de transportkosten, telefoonkosten, taxikosten, vergoedingen voor stilstand en niet-beschikbaarheid van het Voertuig, gemiste uren van het personeel, onkostennota's, facturen, hotel- of restaurantrekeningen, boetes, huur van een vervangvoertuig, gevolgschade (brand, infrastructuur,...).

2.2.10. De kosten en andere uitgaven met betrekking tot de controles zoals vermeld in artikel 5.5. van deze algemene voorwaarden.

2.2.11. De kosten die zijn veroorzaakt door een bijkomende constructie of uitrusting.

2.3. Kosten met betrekking tot werkzaamheden die in principe uitgesloten zijn van het Serviceprogramma kunnen als optie gedekt worden, op voorwaarde dat zij uitdrukkelijk worden overeengekomen en vermeld zijn in punt E van de bijzondere voorwaarden, zoals :

2.3.1. Het bijvullen van motorolie en/of AdBlue;



2.4. De werkzaamheden die gedekt zijn door het Serviceprogramma worden uitgevoerd in de werkplaats(en) van de erkende servicepunten in Nederland. Incidentele handelingen (minder dan 10% van de totale gefactureerde kosten) uitgevoerd in België, Duitsland, Oostenrijk, Denemarken, Spanje, Finland, Frankrijk, Groot-Brittannië/Noord Ierland, Griekenland, Ierland, Italië, Luxemburg, Noorwegen, Portugal, Zweden en Zwitserland zullen voor rekening van de Serviceverlener komen.

### 3. Duur

3.1. De duur van het Contract is bepaald in punt C van de bijzondere voorwaarden en wordt bepaald:

- enerzijds door een overeengekomen periode uitgedrukt in maanden of in jaren;
- anderzijds door een looptijd uitgedrukt in kilometers.

3.2. De verbintenis van de Serviceverlener om de kosten met betrekking tot de prestaties vermeld in artikel 2 voor haar rekening te nemen, neemt van rechtswege een einde van zodra één van de bovenvermelde grenzen is bereikt.

3.3. Het Serviceprogramma wordt automatisch beëindigd en dus niet stilzwijgend verlengd, behoudens andersluidend schriftelijk beding tussen de partijen.

### 4. Prijs en facturatie

4.1. De overeengekomen prijs is bepaald in punt F van de bijzondere voorwaarden en stemt overeen met het totaal verschuldigd bedrag. Het aantal bijdragen waaruit de prijs is vastgesteld, stemt overeen met het aantal maanden voorzien in het Contract, behoudens andersluidend beding voorzien in punt F van de bijzondere voorwaarden.

4.2. Om het totaal verschuldigd bedrag voorzien in artikel 4.1. te bepalen worden de volgende elementen cumulatief in overweging genomen:

- de duur van het Contract;
- het jaarlijkse kilometrage of het totaal aantal afgelegde kilometers of het aantal andere overeengekomen eenheden zoals bepaald in punt C van de bijzondere voorwaarden;
- de aard van het gebruik van het Voertuig (privé, gebruik voor beroepsdoeleinden of specifiek gebruik zoals interventievoertuig, taxi, koerierdienst, of andere) voorzien in punt D van de bijzondere voorwaarden;
- de bijkomende prestaties zoals bepaald in punt E van de bijzondere voorwaarden.

4.3. Het aantal afgelegde kilometers kan minstens één maal per jaar door het erkend servicepunt worden opgenomen. Op aanvraag van de Begunstigde kan, indien het aantal afgelegde kilometers 10% meer of minder bedraagt dan het contractueel bepaalde kilometeraantal, het Contract worden aangepast aan het tarief dat van toepassing is op datum van de vaststelling van het werkelijk afgelegde kilometeraantal en op het aantal afgelegde kilometers sinds de aanvang van het Contract.

4.4. Indien de Begunstigde het Voertuig voor andere doeleinden gebruikt dan deze die in het Contract worden vermeld, behoudt de Serviceverlener zich het recht voor om, met het akkoord van de Begunstigde, het Contract te herzien met terugwerkende kracht tot op de eerste dag van het Contract, zoals hieronder beschreven.

In dit geval zullen de totale overeengekomen prijs en de bijdragen gewijzigd worden, rekening houdend met het effectief aantal afgelegde kilometers of de effectieve eenheden, andere dan kilometers.

4.5. Indien tijdens de duur van het Contract de kilometrage of het aantal eenheden, anders dan kilometrage, meer dan 10 % zou afwijken van het totaal dat werd overeengekomen voor de periode tussen de eerste dag van het Contract en de eerste opname van de teller (artikel 4.3.), behoudt de Serviceverlener zich het recht voor om, met het akkoord van de Begunstigde, het Contract te herzien met terugwerkende kracht tot op de eerste dag. In dit geval, zullen de totale overeengekomen prijs en de bijdragen gewijzigd worden, rekening houdend met de werkelijk afgelegde kilometers of met het werkelijk aantal eenheden andere dan kilometers. De Serviceverlener stelt de Begunstigde minstens één maand (1) vooraf schriftelijk in kennis van zijn voorstel tot herziening van het Contract. De Begunstigde heeft de mogelijkheid om het Contract op te zeggen binnen de 14 dagen vanaf de datum van verzending van het vermeld schrijven. Bij geen reactie binnen de vermelde termijn, wordt de Begunstigde geacht de aangebrachte wijzigingen aan het Contract aanvaard te hebben.

4.6. De facturatie vindt vooraf plaats op de eerste dag van elke maand. De eerste facturatie vindt plaats op de eerste dag van de maand die volgt op de maand van inwerkingtreding van het Contract. De facturen worden automatisch via SEPA-machtiging geïncasseerd. Elk bedrag dat niet betaald is op de vervaldatum zal van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling vermeerderd worden met een rente van 1,5 % per maand vanaf de vervaldatum. De Begunstigde zal bovendien, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een conventionele forfaitaire schadevergoeding van 15 % van de onbetaalde bedragen met een minimum van 50 EUR verschuldigd zijn aan de Serviceverlener.

4.7. Indien de werkzaamheden op aanvraag van de Begunstigde uitgevoerd worden buiten de openingsuren van het erkend servicepunt, zullen de toeslagen voor het uitvoeren van werken buiten de openingsuren, 's nachts, op zondag of op feestdagen afzonderlijk en rechtstreeks, buiten het Contract, aan de Begunstigde gefactureerd worden.

4.8. Indien herstel- en/of onderhoudswerkzaamheden die werden uitgevoerd door een werkplaats die geen deel uitmaakt van het net van erkende servicepunten of ten gevolge van de wijzigingen die door de Begunstigde of door derden aan het voertuig werden aangebracht, zullen de bijkomende kosten die hieruit voortvloeien afzonderlijk en rechtstreeks, buiten het Contract, aan de Begunstigde gefactureerd worden.

4.9. De werkzaamheden die aan het Voertuig worden uitgevoerd en die niet gedekt zijn door dit Contract zullen afzonderlijk en rechtstreeks aan de Begunstigde gefactureerd worden, buiten het Contract.

### 5. Verbintenissen van de Begunstigde

5.1. De Begunstigde verbindt zich ertoe het Voertuig dat onderwerp is van het Contract, op normale wijze te gebruiken.

5.2. De Begunstigde verbindt zich ertoe het Voertuig te gebruiken overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant en alle nuttige en noodzakelijke maatregelen te nemen om de schade te beperken in geval van panne.

5.3. De Begunstigde verbindt zich ertoe het Voertuig aan te bieden op de in de onderhoudsvoorschriften beschreven tijdstippen en intervallen voor de onderhoudswerkzaamheden waaronder maar niet beperkt tot zoals vermeld in het onderhoudsboekje of op de display in het Voertuig, alsook bij elk gebrek dat schade kan veroorzaken.

5.4. Na het vaststellen van een door de dit Contract gedekte schade dient de Begunstigde deze schade onmiddellijk te melden bij een erkend Mercedes-Benz servicepunt.



- 5.5. De Begunstigde moet op zijn kosten de door de wet of in het onderhoudsboekje voorziene regelmatige controles uitvoeren, waaronder maar niet beperkt tot zoals de controle van de elektrische installatie, het dagelijks onderhoud van het pneumatisch systeem, de controle en indien nodig het op peil brengen van vloeistofniveaus en het vastdraaien van de wielbouten na elke de- en montage van de wielen.
- 5.6. Elk defect of slechte werking van de kilometerteller, van de boordcomputer of van elk ander meetinstrument dat het aantal afgelegde kilometers moet vastleggen alsook de beschadiging van de zegels van deze instrumenten, moeten onmiddellijk gemeld worden en het Voertuig moet zo snel mogelijk naar een erkend servicepunt van Mercedes-Benz worden gebracht om het defect te herstellen. Het aantal niet-geregistreerde kilometers als ook het aantal niet-geregistreerde eenheden, anders dan kilometer, zullen door de Serviceverlener in alle eerlijkheid geschat worden.
- 5.7. De Begunstigde zal de Serviceverlener onmiddellijk elke wijziging in het gebruik van het Voertuig schriftelijk bevestigen.
- 5.8. Tijdens de duur van het Contract heeft de Serviceverlener het recht om op elk moment, zonder dat de Begunstigde zich hiertegen kan verzetten, over te gaan tot een controle op het onderhoud en het gebruik van het Voertuig en op de noodzaak om herstel aan het Voertuig uit te voeren. De Begunstigde zal alle faciliteiten verlenen aan de Serviceverlener of aan zijn afgevaardigde om deze controle uit te voeren.
- 5.9. De Begunstigde verbindt zich ertoe de Serviceverlener schriftelijk te verwittigen in geval van adreswijziging. Alle kosten die te wijten zijn aan de niet-naleving van deze verbintenis vallen ten laste van de Begunstigde.

## 6. De Servicecard

- 6.1. Als bewijs van het bestaan van dit Contract ontvangt de Begunstigde een Servicecard. De Servicecard is geldig gedurende de volledige duur van het Contract. De prestaties voorzien in het Contract kunnen slechts uitgevoerd worden tegen voorlegging van de Servicecard en ondertekening van de werkorder door de Begunstigde.
- 6.2. De Servicecard blijft eigendom van de Serviceverlener. De Begunstigde moet de Serviceverlener onmiddellijk schriftelijk op de hoogte stellen van diefstal of verlies van de Servicecard. Alle schade als gevolg van verlies van de Servicecard is ten laste van de Begunstigde. Indien een Voertuig uitgesloten zou worden uit het Contract of bij beëindiging van het Contract, verbindt de Begunstigde zich ertoe de Servicecard die in zijn bezit is niet meer te gebruiken en onmiddellijk terug te bezorgen aan de Serviceverlener.

## 7. Herstel ten gevolge van een ongeval

- 7.1. De schade die ingevolge een ongeval wordt veroorzaakt aan de (onder)delen van het Voertuig die in normale omstandigheden onder de dekking van het Contract zouden vallen maar die overeenkomstig artikel 2.2.1 (2<sup>e</sup>) uitgesloten zijn, moet door de Begunstigde op zijn kosten door een erkend servicepunt worden hersteld.
- 7.2. Indien de schade ten gevolge van een ongeval niet door een erkend servicepunt kan hersteld worden, zal de Begunstigde de Serviceverlener hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen voor de opdracht tot herstel te geven. De Begunstigde verbindt er zich eveneens toe alle bewijsstukken met betrekking tot het herstel aan de Serviceverlener te overhandigen zodat deze het uitgevoerde herstel kan controleren.
- 7.3. De (onder)delen van het Voertuig die niet overeenkomstig de richtlijnen van de fabrikant werden hersteld, worden uitgesloten van verdere dekking door het Contract.

## 8. Einde van het Contract

### 8.A. EINDE VAN HET CONTRACT VÓÓR DE VERVALDATUM

- 8.1. Het Contract wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling noch voorafgaande tussenkomst van de rechtbank beëindigd in de volgende gevallen:
- in geval van total-loss van het Voertuig;
  - in geval het Voertuig verkocht werd of overgedragen werd aan derden;
  - in geval van diefstal van het Voertuig; of
  - indien het Voertuig definitief van de weg genomen, verloren of vernietigd wordt.

Elk van deze gebeurtenissen moet onmiddellijk schriftelijk gemeld worden aan de Serviceverlener met de vermelding van de kilometerstand, het aantal diensturen of andere eenheden die zijn afgelegd op het ogenblik van de gebeurtenis.

- 8.2. In geval van tijdelijke uitval of niet-gebruik van het Voertuig, om welke reden ook, onafhankelijk van de wil of van een feit van de Begunstigde, zal deze de Serviceverlener hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen. Het Contract zal echter niet beëindigd worden en de Begunstigde is niet gerechtigd om een prijsvermindering noch enige andere schadevergoeding te vorderen. Indien het Voertuig gedurende meer dan drie maanden uitgevallen is, moet de Begunstigde op zijn kosten de noodzakelijke beschermingsmaatregelen die door de fabrikant worden voorgeschreven in een erkend servicepunt laten uitvoeren. Indien het Voertuig gedurende meer dan zes maanden uitgevallen is, wordt het Voertuig beschouwd als definitief uitgevallen en zal het Contract van rechtswege een einde nemen zoals voorzien in artikel 8.1.

- 8.3. Indien het Contract wordt beëindigd bij toepassing van artikel 8.1. voordat één van de limieten bepaald in punt C van de bijzondere voorwaarden is bereikt, behoudt de Serviceverlener het recht om een afrekening op te stellen voor het verschil tussen de werkelijk gereden kilometers en de reeds gefactureerde kilometers, rekening houdend met een mogelijke tariefwijziging indien er hier een afwijking bestaat van meer dan 10% (zie ook 4.5).

### 8.B. NORMAAL EINDE VAN HET CONTRACT

- 8.4. In het geval dat de limiet van het Contract in kilometers of in andere eenheden is uitgedrukt en deze bereikt worden vóór de overeengekomen vervaldatum, zal een verschilfactuur worden opgesteld voor de nog resterende maandelijkse bijdragen.
- 8.5. In geval de duur van het Contract in tijdseenheid wordt weergegeven en deze wordt bereikt voordat de kilometers of andere eenheden worden bereikt, worden de niet-gereden kilometers niet terugbetaald.

## 9. Uitdrukkelijk ontbindend beding

- 9.1. Indien 15% van het wagenpark van de Begunstigde, krachtens artikel 8 van de algemene voorwaarden of om welke reden ook, vroegtijdig zou uitgesloten worden van de Mercedes-Benz serviceprogramma's, behoudt de Serviceverlener zich het recht voor het Contract te beëindigen tegen een termijn van één (1) maand.



9.2. Elke Partij heeft het recht het Contract schriftelijk te beëindigen met onmiddellijke ingang, zonder opzegtermijn en zonder zich voorafgaand tot de rechtbank te wenden, in de volgende gevallen:

- indien de andere partij in gebreke blijft haar contractuele verplichtingen na te leven na hiertoe formeel in gebreke te zijn gesteld; of
- in geval van surseance van betaling, insolventie, ontbinding, vrijwillige of gerechtelijke vereffening of faillissement van de andere partij.

9.3. In geval van ontbinding van het Contract ten laste van één van de partijen of indien de Begunstigde vroegtijdig het Contract wil beëindigen, zal de afrekening voorzien in artikel 8.3. worden opgesteld en de in gebreke zijnde partij zal aan de andere partij, van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling, een verbrekingsvergoeding verschuldigd zijn van drie (3) maandelijkse bijdragen. De verbrekingsvergoeding zal niet van toepassing zijn indien de Begunstigde zich binnen een periode van zes maanden na de ontbinding/ vroegtijdige beëindiging van het Contract een nieuw Mercedes-Benz voertuig aanschaf dat eveneens door een serviceprogramma wordt gedekt.

## 10. Overdracht - Wijziging van het Contract – Persoonsgegevens

10.1.1. De Begunstigde mag zijn rechten uit hoofde van het Contract enkel overdragen mits voorafgaand schriftelijk akkoord van de Serviceverlener.

10.1.2. Indien de Serviceverlener zijn akkoord verleent op de overdracht worden de administratieve kosten met betrekking tot de overdracht aan de Begunstigde gefactureerd bij de eindafrekening.

10.1.3. De Begunstigde zal de Serviceverlener onmiddellijk op de hoogte brengen in geval van fusie of splitsing van zijn vennootschap. De Serviceverlener behoudt zich het recht voor het Contract te beëindigen met inachtneming van een termijn één maand. In geval het Contract overgedragen wordt, geldt ook de regeling aangaande administratieve kosten van artikel 10.1.2.

10.2. Elke wijziging aan het Contract moet vastgesteld worden in een schriftelijke overeenkomst die door de partijen is ondertekend.

10.3. De persoonsgegevens van de Begunstigde zijn bestemd voor het klantenbeheer (met inbegrip van de Service, garantie en veiligheid) van de Serviceverlener. Elke persoon die zijn identiteit bewijst, heeft het recht op toegang of verbetering van de gegevens die op hem betrekking hebben. Hij heeft eveneens het recht om zich, op verzoek en kosteloos, te verzetten tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. Meer informatie omtrent onze gegevensverwerking is terug te vinden in de Privacy Statement te vinden via volgende link : <https://www.mercedes-benz.nl/passengercars/brand/q-a.html>.

10.4. In geval van ontbinding van het Contract door de Serviceverlener ten laste van de Begunstigde bij toepassing van artikel 9.2. kan de Begunstigde, uiterlijk één (1) maand na de ontbinding en tegen betaling van alle verschuldigde bedragen, de Serviceverlener verzoeken het Contract opnieuw in werking te stellen. De Serviceverlener behoudt zich het recht voor te weigeren het Contract opnieuw in werking te stellen. Indien de Serviceverlener bereid is het Contract opnieuw in werking te stellen, zal de Begunstigde de administratieve kosten hieromtrent ten laste nemen.

10.5. De nietigheid van een van de bepalingen van dit Contract heeft niet de nietigheid van het Contract tot gevolg.

## 11. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

11.1. Nederlands recht is van toepassing op dit Contract.

11.2. Elk geschil in verband met de interpretatie of de uitvoering van het Contract zal uitsluitend worden beslecht door de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

\* \*  
\*