

Algemene voorwaarden Auto Partner Plan - versie voor consumenten

U hebt als klant gekozen voor een abonnement bij Auto Partner Plan en daarop zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Op het 'klant- en service-abonnementen overzicht' verklaart u zich voorafgaand akkoord met deze voorwaarden.

Een Auto Partner Plan-abonnement bestaat uit enkele aparte service-abonnementen en deze betreffen:

- Onderhoud: Basis of Compleet
- Banden: Basis, Compleet 1 of Compleet 2
- Garantie: Basis, Extra of Compleet
- Pechhulp: Nederland en/of Europa

Voor het APP-abonnement en de service-abonnementen zijn deze algemene voorwaarden van toepassing. Per service-abonnement zijn er binnen de algemene voorwaarden specifieke voorwaarden.

Het APP-abonnement bestaat altijd uit een service-abonnement Onderhoud Basis of Onderhoud Compleet, dat is een vast onderdeel van het APP-abonnement.

Uw auto is jonger dan 8 jaar en heeft een kilometerstand lager dan 150.000 km.

U sluit uw APP-abonnement af voor een bepaalde looptijd waarbij u kunt kiezen uit 12, 24 of 36 maanden. Deze looptijd is ook van toepassing op de service-abonnementen, tenzij een uitzondering is gemaakt.

U sluit uw APP-abonnement ook af voor een bepaald aantal kilometers per jaar. U kunt kiezen uit 10.000, 15.000, 20.000, 25.000 en 30.000 kilometer per jaar. Het aantal kilometers dient te passen binnen de maximale eindkilometerstand van 200.000 kilometer. Het gekozen aantal kilometers is ook van toepassing op de service-abonnementen, tenzij een uitzondering is gemaakt.

Het is zeer waarschijnlijk dat het werkelijk gereden aantal kilometers zal afwijken van het overeengekomen aantal kilometers per jaar. Dan zullen wij een aanpassing doen waarover u volledig wordt geïnformeerd, zie punt 6.

Indien u de voorkeur geeft aan afwijkende looptijden en/of afwijkende kilometers per jaar, wordt, indien wij dat mogelijk achten, een maatwerk service-abonnement opgesteld met aanvullende voorwaarden. Neem daarover contact met ons op.

De inhoud van de algemene voorwaarden is als volgt:

Afspraken over uw Auto Partner Plan:

1. Begripsomschrijving
2. Wie zijn wij en wat mag u van ons verwachten?
3. Wanneer start het Auto Partner Plan-abonnement?
4. Voor welke auto verzorgen wij het abonnement?
5. Hoe krijgt u de service die wij met u afspreken?
6. Methodiek voor het berekenen van het vaste maandbedrag
7. Regels voor het betalen van het afgesproken vaste maandbedrag
8. Wat verwachten wij van u?
9. Kunnen wij het vaste maandbedrag en de afspraken veranderen?
10. Wanneer kunt u het abonnement stoppen?
Stoppen van het abonnement bij totaal verlies, diefstal of overlijden
11. Wanneer kunnen wij de dienstverlening van een service-abonnement stopzetten?
12. Wat te doen als u een klacht heeft?
13. Privacy en persoonlijke gegevens
14. Geschillen
15. Bijzonderheden

Bijlagen met de overeenkomsten die Auto Partner Plan hanteert:

- A. Klant- en service-abonnementen overzicht
- B. Service-abonnement Onderhoud
- C. Service-abonnement Banden
- D. Service-abonnement Garantie, met verwijzing naar voorwaarden garantieverzekeraar
- E. Service-abonnement Pechhulp, met verwijzing naar voorwaarden Pechhulp verzekeraar
- F. Privacy- en cookiebeleid
- G. Auto Partner Plan disclaimer met uitleg voor u als klant

Afspraken over het Auto Partner Plan-abonnement

1. Begripsomschrijving

- **Klant:** Dat bent u, de persoon die het APP-abonnement en de service-abonnementen van Auto Partner Plan is aangegaan.
- **Klant- & service-abonnementen overzicht:** De bijlage uit de overeenkomst waarop uw persoonlijke gegevens, de basis voertuiggegevens, het autobedrijf, de gekozen service-abonnementen en vaste maandbedragen staan vermeld, inclusief de looptijd en aantal kilometers per jaar.
- **Autobedrijf:** Dit is het door u geselecteerde autobedrijf, genoemd op het klant- en service abonnementen overzicht, dat zorgt voor de uitvoering van de afgesproken service-abonnementen op het gebied van onderhoud, reparatie en banden.
- **Algemene voorwaarden:** hierin worden de Algemene voorwaarden benoemd van Auto Partner Plan.
- **Service-abonnementen:** Dit zijn de diensten die onderdeel zijn van Auto Partner Plan-abonnement, te weten: Onderhoud, Banden, Garantie en Pechhulp
- **Nieuwe diensten:** Auto Partner Plan zal op termijn nieuwe diensten aan het APP-abonnement toevoegen, zoals een brandstofpas

en telematica-oplossingen. U kunt hier t.z.t. voor kiezen en gebruik van gaan maken. Hiervoor zullen aparte service-abonnementen worden opgesteld en van toepassing zijn.

- **We/Wij/Ons:** Auto Partner Plan/APP
- **Voertuig** = personenauto of bestelauto (tot 3.500 kg); het betreft dus geen tweewielers.

2. Wij zijn wij en wat mag u van ons verwachten?

Wij zijn als Auto Partner Plan een onderneming die ervoor zorgt dat u voor een betaalbaar vast maandbedrag zorgeloos auto kunt rijden. Daarvoor bieden wij service-abonnementen op het gebied van Onderhoud, Banden, Garantie en Pechhulp.

Auto Partner Plan is een Coöperatie u.a. met leden. Het doel van de Coöperatie Auto Partner Plan u.a. is *“het aanbieden van service-abonnementen en mobiliteit gerelateerde producten en diensten voor autobezitters, in samenwerking met autobedrijven, de daarmee verbonden toeleveranciers en verdere mogelijke partners.”*

Wij willen autorijden zonder gedoe voor u mogelijk maken door een transparante werkwijze en gemak en zekerheid voor u als klant.

De Coöperatie Auto Partner Plan tracht dit doel te bereiken door onder meer het benadrukken en actief uitdragen van de navolgende kernwaarden:

- **Transparantie:** het geven van informatie aan elkaar in openheid en eerlijkheid voor een juiste beeldvorming over de ander in de communicatie;
- **Vertrouwen:** vertrouwen in eigen kracht en in elkaar;
- **Verantwoordelijkheid nemen en leiderschap tonen:** initiatieven nemen en voorstellen doen. Wanneer zaken anders moeten betekent dat daar ook de verantwoordelijkheid voor nemen;
- **Vermogen:** het leveren van kwaliteit in het eigen functioneren en het besluitvaardig zijn in het

belang van het eindresultaat. Het vermogen tot verbeteren en vernieuwen;

- **Verbinding:** het hanteren van een open en respectvolle wijze van communiceren met de anders, elkaar willen en weten te bereiken. Nieuwsgierig zijn.
- **Verdieping:** interesse hebben in de ander, waarbij wezenlijke vragen worden gesteld als waar gaat het om, wat heeft toegevoegde waarde, wat geeft en heeft zin en wat is wezenlijk.

Deze kernwaarden hebben wij onder meer vertaald in de volgende aanpak:

- Service-abonnementen die waardevol zijn voor u als klant;
- Heldere samenstelling van de service-abonnementen;
- Toegankelijke website, waar u zelf uw service-abonnementen samen kunt stellen;
- Heldere voorwaarden en afspraken;
- Uitstekende bereikbaarheid voor vragen.

Auto Partner Plan biedt u als klant een partnership, gezamenlijk met de autobedrijven en verdere partners: samen willen wij goed voor uw auto zorgen, dat is ons gezamenlijke belang.

Wij bieden u als klant de volgende ondersteuning bij de service-abonnementen:

- Uitleg en toelichting door het autobedrijf;
- Heldere brochure met verdere toelichting;
- Ondersteuning van onze servicemedewerker voor al uw vragen;
- Inzichtelijke herberekening van het vaste maandbedrag bij afwijkend aantal kilometers;
- Bereikbaarheid via telefoon, email en chatfunctie op de website.

Ons kantoor is gevestigd aan de Laan van de Mensrechten 370, 7331VX Apeldoorn.

Voor service en support belt u 085 9025 925.

U kunt e-mailen naar servicedesk@autopartnerplan.nl.

Ons Kamer van Koophandel nummer is 67141811 te Apeldoorn en ons BTW-nummer: NL856847483B01.

3. Wanneer start het Auto Partner Plan-abonnement?

Als u een Auto Partner Plan-abonnement heeft afgesloten heeft u een bedenktijd van 14 dagen. In de bedenktijd kunt u het abonnement kosteloos opzeggen.

De ingangsdatum van het APP-abonnement staat op het klant- en service-abonnementen overzicht. Na de 1^e betaling van het vaste maandbedrag starten het APP-abonnement en de service-abonnementen officieel en kan gebruik gemaakt worden van de diensten van de service-abonnementen, waarbij de bedenktijd wel dient te zijn verstreken.

De duur van het APP-abonnement is 12, 24 of 36 maanden. In overleg kan een langere periode worden afgesproken.

Het APP-abonnement en de onderliggende service-abonnementen kunnen worden verlengd, hiervoor kan APP op uw verzoek of eigen initiatief, een voorstel doen. Na akkoord van uw kant, is de verlenging van toepassing.

Wij of de met ons samenwerkende autobedrijven hebben altijd het recht om een klant te weigeren.

4. Voor welke auto geldt het Auto Partner Plan-abonnement?

De afgesproken service-abonnementen gelden alleen voor de auto zoals omschreven in het klant- en service-abonnement overzicht. De omschrijving omvat in ieder geval het kenteken, het merk/type/uitvoering en de kilometerstand.

Wij gaan uit van het door de fabrikant vastgestelde type/model, de uitvoering en specificatie van de auto. APP is niet aansprakelijk voor de kwaliteit van en/of gebreken aan uw auto. Die aansprakelijkheid ligt bij de fabrikant c.q. verkoper van de auto.

Heeft u meerdere auto's, dan moet u voor elke auto een afzonderlijk APP-abonnement met service-abonnementen afnemen.

Indien u accessoires of opties toevoegt gedurende uw APP-abonnement laat het ons dan direct weten. Mogelijk heeft dit invloed op één van uw service-abonnementen en zullen wij in overleg met u, indien nodig, het betreffende service-abonnement aanpassen. Toevoegingen aan het voertuig van accessoires en/of opties door u, die mogelijk van invloed zijn op de toekomstige kosten van de service-abonnementen Onderhoud en Banden, of daar aan gerelateerd zijn, zijn in principe voor rekening van uzelf. Ook indien het voeren van deze accessoires verplicht is ingevolge wettelijke voorschriften die in werking treden na het aangaan van het APP-abonnement.

Niet geautoriseerde chiptuning is geen standaard toevoeging. Is dit van invloed op de uitvoering van de afgesproken service-abonnementen? Dan brengen wij u hiervoor extra kosten in rekening.

Overdraagbaarheid van het APP-abonnement

Bij inruil van uw auto bij het autobedrijf van uw voorkeur of een autobedrijf behorende tot de selectie van APP, kan het APP-abonnement naar uw nieuwe auto worden overgedragen, waarbij het vaste maandbedrag voor uw nieuwe auto wordt aangepast. Uiteraard zal een eindafrekening van het abonnement worden gemaakt m.b.t. de in te ruilen auto.

Bij verkoop van de auto (zonder inruil), is het mogelijk dat u uw APP-abonnement mede overdraagt aan de nieuwe eigenaar. Neem contact met ons op, dan kunnen wij samen met u bezien of dit in uw specifieke geval en onder welke voorwaarden, mogelijk is. Zie ook punt 10.

5. Hoe krijgt u de service die wij met u afspreken

In uw klant- en service-abonnement overzicht staat op welke diensten u recht heeft en bij welk door u

geselecteerd autobedrijf u die werkzaamheden bij voorkeur laat uitvoeren.

APP kent een netwerk van erkende autobedrijven. Dit zijn altijd autobedrijven die lid van de BOVAG zijn. APP beveelt de autobedrijven die door haar erkend zijn bij u aan. Als u een ander autobedrijf wenst, kan dit in overleg. Voorwaarde is dat het bedrijf lid is van de BOVAG en een overeenkomst sluit met APP.

Door te werken met een netwerk van erkende autobedrijven waarborgt APP de kwaliteit van de dienstverlening.

APP heeft vaste dienstverleners voor de service-abonnementen Garantie, te weten Autotrust Europe b.v., en Pechhulp, te weten Eurocross Assistance Netherlands b.v.. De werkwijze en telefoonnummers staan vermeld op de website en in uw klant- en service-abonnementen overzicht.

Service-werkzaamheden in het buitenland:

Indien u in het buitenland onverwachte onderhouds- en/of reparatiewerkzaamheden moet laten uitvoeren, dient u vooraf APP in kennis stellen en toestemming te verkrijgen.

Indien toestemming is verkregen, zal APP hiervoor een vergoeding aan u verstrekken op basis van de in Nederland geldende normen, onder voorwaarde dat de originele, gespecificeerde factuur en de eventuele defecte onderdelen worden overlegd.

In het buitenland dient u de factuur eerst zelf te betalen.

Planbare onderhoudswerkzaamheden dienen in Nederland uitgevoerd te worden. Dus als u op reis gaat is het belangrijk om vooraf na te gaan of er onderhoudswerkzaamheden zijn te verwachten gedurende de verwachte duur van het verblijf en het aantal te rijden kilometers. Hiervoor is ook de zomer- en wintercheck bedoeld.

Mocht u hierover vragen hebben, neem dan contact met ons op.

6. Methodiek voor het berekenen van het vaste maandbedrag.

Het totale vaste maandbedrag is opgebouwd uit de vaste maandbedragen voor de gekozen service-abonnementen.

De vaste maandbedragen van de service-abonnementen worden berekend op basis van uw auto (merk/type/uitvoering), de specifieke staat van uw auto, en het aantal te rijden kilometers per jaar. Het aantal kilometers per jaar staat genoemd in het klant- en service-abonnementen overzicht.

Het APP-abonnement is alleen dekkend voor de door de fabrikant voorgeschreven periodieke onderhoudsbeurten en vervanging van slijtgedelen als gevolg van normaal gebruik en volgens de hiervoor geldende vervangingsnorm. De vervangingsnormen worden bij het aangaan van het APP-abonnement aan u gecommuniceerd en worden gebaseerd op de voor ons beschikbare informatie m.b.t. vervangingsnormen en gebruik.

De zogenaamde “voertuig plafondspraken” worden uitgedrukt in kilometers en/of tijd (maanden). Dit is de begrenzing en/of maximalisering van de frequentie, als het gaat om de reparatie of vervanging van onderdelen en/of componenten tijdens de duur van het service-abonnement. Wijzigingen als gevolg hiervan worden door APP aan u gecommuniceerd en u zult tijdig in kennis worden gesteld van het resultaat van bedoelde herberekening.

Met de keuze voor een service-abonnement en ontvangst van uw eerste betaling van het vaste maandbedrag, verkrijgt u het recht op de nader gespecificeerde dienstverlening, zoals de onderhoudsbeurten, vervanging van onderdelen of banden.

Andere kosten dan de kosten genoemd in de service-abonnementen, zoals autowassen, reinigen,

tolheffing en dergelijke, zijn geen onderdeel van het vaste maandbedrag en worden niet vergoed.

Herberekening van het vaste maandbedrag voor Onderhoud en Banden naar aanleiding van meer-/minder-kilometers

Het aantal werkelijk gereden kilometers zal vaak afwijken van het overeengekomen aantal kilometers per jaar. Voor de service-abonnementen Onderhoud en Banden wordt dan een herberekening gemaakt zodat u altijd het juiste bedrag betaalt voor het werkelijk gereden aantal kilometers.

Indien het werkelijk met de auto afgelegde aantal kilometers afwijkt van het in het APP-abonnement overeengekomen kilometers per jaar, behoudt APP zich het recht voor aan het einde van elk kalenderjaar en/of tussentijdse een verrekening van deze afwijking te doen plaatsvinden.

Hierbij hanteren wij de volgende methodiek:

Is het werkelijk aantal gereden kilometers meer of minder dan:

- 20% bij 10.000 of 15.000 kilometer per jaar
- 15% bij 20.000 of 25.000 kilometer per jaar
- 10% bij 30.000 kilometer per jaar;

dan wordt vanaf het begin van het service-abonnement het nieuwe vaste maandbedrag berekend voor Onderhoud en Banden. Het resultaat van deze herberekening wordt aan u in rekening gebracht (meer-kilometers) of terugbetaald (minder-kilometers) met terugwerkende kracht vanaf de datum van ingang van het APP-abonnement, onder verrekening van de reeds in rekening gebrachte en betaalde vaste maandbedragen. Als er sprake is van bijbetaling kan dit door een bedrag ineens of gespreid voor de resterende looptijd.

De hier bedoelde verrekening vindt in ieder geval plaats bij beëindiging van het APP-abonnement.

De hiervoor bedoelde herberekening houdt onder meer in:

- De vaststelling en verrekening van meer of minder kilometers;
- Een aanpassing van het vaste maandbedrag van het APP-abonnement aan het werkelijk afgelegde aantal kilometers per jaar en op basis hiervan zo nodig een correctie van de maximale looptijd;
- Een verrekening van de verschillen in het vaste maandbedrag welke ontstaat in de gewijzigde service-abonnement.

Voorbeeld:

APP-abonnement met service-abonnementen
 Onderhoud Compleet en Banden Basis, looptijd 24 maanden, bij aanvang opgegeven kilometers per jaar 10.000, werkelijk gereden kilometers 20.000.

	Kilometers per jaar	
	10.000	20.000
Vast maandbedragen:		
• Onderhoud Compleet	€ 38,45	€ 44,56
• Banden Basis	€ 9,46	€ 16,21
• Servicetarief	€ 9,50	€ 9,50
Totaal Onderhoud/Banden	€ 57,41	€ 70,27

Als na 12 maanden de herberekening wordt gemaakt o.b.v. de 20.000 kilometer per jaar, dient u € 12,86 per maand bij te betalen over de afgelopen 12 maanden, ofwel € 154,32.

Het nieuwe vaste maandbedrag wordt dan € 70,27 i.p.v. € 57,41.

Als u het bij te betalen bedrag gespreid wilt betalen, wordt dit verwerkt in het nieuwe vaste maandbedrag, dat dan € 70,27 + € 12,86 = € 83,13 wordt.

Terugbetaling bij afwijking van het gebruik van het service-abonnement

Het kan voorkomen dat u bepaalde elementen van het service-abonnement Onderhoud en/of Banden niet daadwerkelijk gebruikt, b.v. door minder gereden kilometers of minder slijtage van b.v. de banden.

Dan maken wij eerst een herberekening op basis van het werkelijk aantal gereden kilometers. Indien u minder onderdelen en/of werkzaamheden c.q. kosten nodig heeft gehad dan wij hadden berekend bij het aangaan van uw service-abonnement Onderhoud en/of Banden, en als hierdoor een positief saldo ontstaat, dan betalen wij het verschil aan u terug.

7. Regels voor het betalen van het afgesproken vaste maandbedrag.

U moet het afgesproken totale vaste maandbedrag altijd per maand vooraf betalen.

Door gebruik te maken van het APP-abonnement machtigt u ons om de verschuldigde bedragen te incasseren via automatische incasso. Het incasseren gebeurt altijd rond de 26e dag van de maand.

Het totale vaste maandbedrag moet altijd via automatische incasso worden betaald.

U moet het verschuldigde bedrag van aparte facturen als gevolg van een herberekening of zaken die niet binnen het service-abonnement vallen (en worden doorbelast), binnen veertien dagen na de factuurdatum betalen.

Betaalt u niet op tijd? Dan zijn wij niet verplicht om de diensten uit de service-abonnementen te verlenen, dit nadat de wettelijke periode van veertien dagen is verstreken. Toch moet u dan de verschuldigde bedragen betalen plus de wettelijke rente en eventueel door ons gemaakte incassokosten.

De bedragen voor Onderhoud, Banden en het Servicetarief zijn inclusief 21% BTW. De bedragen voor Garantie en Pechhulp zijn inclusief 21% Assurantiebelasting.

8. Wat verwachten wij van u?

U gebruikt uw auto waarvoor deze is bestemd en ingericht, deskundig en als goed huisvader in overeenstemming met de geldende wetten en gedragsnormen. Tevens verwachten wij van u dat u de richtlijnen volgt zoals deze in het instructieboekje staan dat bij de auto is geleverd. De dekking van de kosten van de service-abonnementen Onderhoud en Banden zijn alleen van kracht als u op een normale en correcte manier met uw auto omgaat, dit noemen wij 'goed huisvaderschap'.

- Dit betekent dat u de auto niet gebruikt voor snelheids-, behendigheds-, prestatie-, of betrouwbaarheidsritten. En ook niet voor wedstrijden of het rijden op snelheidscircuits.
- Ook kunt u uw auto niet gebruiken voor pakketbezorging, koeriersdiensten of rijschoolactiviteiten.
- Dat u uw auto niet uitleent, niet in bruikleen geeft, verhuurt of deelneemt aan enige vorm van autodelen. U mag de auto wel ter beschikking stellen als het gaat om uw partner of uw kinderen (familielid 1^e graad).
- Dat alleen personen met een geldig rijbewijs de auto besturen.
- Dat u het onmiddellijk aan ons doorgeeft als de kilometer teller defect is.
- Dat u ons altijd toegang geeft tot uw auto als wij daarom vragen, bijvoorbeeld voor het aflezen van de kilometerstand.
- Het ongeautoriseerd, niet door APP goedgekeurd, laten uitvoeren van enige vorm van chiptuning van de motor van de auto is niet toegestaan.

Ook verwachten wij van u:

- Dat u de gegevens m.b.t. uzelf en het voertuig/de auto naar waarheid heeft ingevuld;

- Dat u een adresveranderingen onmiddellijk aan ons door geeft;
- Dat u het onmiddellijk aan ons doorgeeft wanneer er sprake is van diefstal, total loss, faillissement of surseance van betaling.

Let op: Als u zich niet aan de regels/afspraken houdt, dan kan het zijn dat wij de afgesproken dienstverlening niet meer uitvoeren. Ook is het mogelijk dat wij extra kosten in rekening brengen en de service-abonnementen stopzetten.

9. Kunnen wij het vaste maandbedrag en de afspraken veranderen?

Wij kunnen het vaste maandbedrag en/of de voorwaarden veranderen. Als wij dat doen, hoort u dit schriftelijk, inclusief motivatie, minimaal dertig dagen van tevoren.

Gaat u niet akkoord met de verandering? Dan kun u het APP-abonnement stopzetten. Doe dit binnen dertig dagen nadat u bericht over de verandering heeft ontvangen.

APP behoudt zich wel het recht voor om het vaste maandbedrag naar evenredigheid aan te passen als na de datum van ingangsdatum van het APP-abonnement van de auto, op enig moment, gedurende de looptijd van het service-abonnement, prijswijzigingen optreden in kosten die van invloed zijn op de vaststelling van het vaste maandbedrag of anderszins het vaste maandbedrag bepalen. Bij vaststelling hiervan, kan worden uitgegaan van een jaarlijkse CBS- indexering van de tarieven van maximaal 1,0%.

Wijzigingen in het vaste maandbedrag volgens voorgaande geven aan APP noch aan u het recht het APP-abonnement te beëindigen.

10. Wanneer kunt u het abonnement stoppen?

De looptijd van het APP-abonnement kiest u zelf en bedraagt 12, 24 of 36 maanden. Het APP-abonnement bestaat uit service-abonnementen

m.b.t. Onderhoud, Banden, Garantie en/of Pechhulp. De looptijd van de service-abonnementen is gelijk aan de looptijd van het APP-abonnement, tenzij een uitzondering is gemaakt.

Na het verstrijken van de afgesproken looptijd eindigt het APP-abonnement.

Het APP-abonnement of een service-abonnement kan niet met terugwerkende kracht worden beëindigd.

Gedurende de looptijd, kan bij u de behoefte ontstaan om het APP-abonnement of één van de service-abonnementen vroegtijdig te beëindigen. Er is sprake van een vroegtijdige beëindiging van het APP-abonnement of een service-abonnement als deze wordt beëindigd terwijl de overeengekomen looptijd nog niet is verstreken en/of het overeengekomen aantal kilometers nog niet is bereikt.

Als u het APP-abonnement of een service-abonnement vroegtijdig wilt beëindigen, dan zal dit altijd schriftelijk moeten gebeuren met een opzegtermijn van 30 dagen.

Bij vroegtijdige beëindiging maken wij altijd een herberekening op basis van het werkelijk aantal kilometers en de daadwerkelijk gebruikte diensten (de werkelijke kosten) m.b.t. Onderhoud en Banden. De meer of minder kosten zullen bij u in rekening worden gebracht.

Indien APP schade leidt door een vroegtijdige beëindiging van het service-abonnement bent u als klant gehouden deze schade aan APP te vergoeden. De schade kan met name, maar niet uitsluitend, gelegen zijn in de verliezen op de waarde van het APP-abonnement.

Een negatief saldo m.b.t. de service-abonnementen Onderhoud en Banden zal in ieder geval verrekend worden.

Wij onderscheiden de volgende situaties m.b.t. de aanleiding voor het vroegtijdig opzeggen:

- A. Vroegtijdige beëindiging door overmacht, zijnde total loss of diefstal van de auto en overlijden;
- B. Vroegtijdige beëindiging door verkoop van de auto;
- C. Vroegtijdige beëindiging naar aanleiding van overige zaken;

Ad A. Bij een vroegtijdige beëindiging door overmacht, te weten total loss of diefstal van de auto (zonder dat deze binnen 30 dagen is teruggevonden) en overlijden, wordt de herberekening gemaakt en een afrekening opgesteld, zonder dat de gederfde inkomsten van APP in rekening worden gebracht. Aangezien het service-abonnement Garantie in deze situatie ook opgezegd kan worden bij onze dienstverlener m.b.t. Garantie, zijn hier geen extra kosten aan verbonden.

Nadere toelichting stoppen van het abonnement bij totaal verlies (Total Loss), diefstal of overlijden

Het APP-abonnement stopt zodra de auto niet meer kan worden gerepareerd of total loss wordt verklaard. Het APP-abonnement stopt dertig dagen nadat de auto is gestolen en binnen die periode niet is teruggevonden.

Het APP-abonnement stopt dertig dagen na uw overlijden en als de erfgenamen de overeenkomst niet willen voortzetten.

Ad B. In geval van verkoop van de auto heeft u de mogelijkheid om de service-abonnementen Onderhoud, Banden en Garantie aan de nieuwe eigenaar over de dragen, in overleg en na acceptatie door APP van de nieuwe klant. Het service-abonnement Garantie kan in dit geval niet worden opgezegd, en daarmee ook niet het service-abonnement Onderhoud. Het service-abonnement Garantie is verbonden aan de auto, dus het is sterk aan te bevelen, de service-abonnementen Garantie/Onderhoud mee te verkopen met de auto.

Als u geen nieuw APP-abonnement (voor uw nieuwe auto) afsluit en/of uw APP-abonnement van uw bestaande auto niet overdraagt, zullen wij onze

gederfde inkomsten in rekening brengen, bestaande uit maximaal 12 maal het maandelijks Servicetarief. Uitgaande van het huidige maximale Servicetarief van € 14,50 per maand is dat € 174,-. Dat zijn de gederfde inkomsten voor APP.

Ad C. Indien u zonder bovenstaande aanleidingen, uw APP-abonnement wilt beëindigen, zullen wij na de herberekening op basis van werkelijke kilometers en werkelijk afgenomen diensten en werkelijke kosten, een bedrag in rekening brengen voor de opzegging. Dat bedrag is maximaal gelijk aan het maandelijks Servicetarief maal 12.

Ad B. en C. Bij vroegtijdige beëindiging in deze gevallen kan het service-abonnement Garantie niet opgezegd worden en zal altijd betaald moeten worden voor de resterende looptijd. Daarom is het sterk aan te raden het service-abonnement Garantie bij verkoop van de auto over te dragen. Hiermee verschaft u extra zekerheid aan de nieuwe eigenaar en dus verhoogt u de verkoopbaarheid van uw auto.

11. Wanneer kunnen wij de dienstverlening van het abonnement stopzetten?

Wij zetten de dienstverlening stop, als u:

- Ons heeft misleid doordat u niet eerlijk of niet volledig bent geweest in het verstrekken van informatie.
- Heeft gefraudeerd, ons heeft opgelicht of bedrogen, of een poging daartoe.
- Te maken heeft met faillissement, surseance van betaling, de Wet schuldsanering, of als u de beschikkingsbevoegdheid over uw vermogen verliest.
- De verschuldigde vaste maandbedragen en/of aparte facturen ook na aanmaning niet betaalt.
- Ingeval u te maken heeft met beslaglegging op uw auto.

In al deze gevallen geldt dat bij voortijdig stopzetten van het APP-abonnement verrekening van de werkelijk gereden kilometers volgt. Dit doen wij samen met de verrekening van de door ons

gemaakte kosten en de door u betaalde vaste maandbedragen.

12. Wat te doen als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Komt u er met onze medewerker niet uit? Dan kunt u de klacht voorleggen aan onze directie. Wij proberen het dan zo goed mogelijk voor u op te lossen.

Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Leg de klacht dan voor aan de bevoegde rechter in Zutphen. Op de regels van het APP-abonnement geldt het Nederlandse recht.

13. Privacy en persoonlijke gegevens

APP vindt het erg belangrijk dat zij, en haar medewerkers, zich houden aan de hiervoor geldende wettelijke regelgeving, zoals vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Op www.autopartnerplan.nl/privacy vindt u het door ons gehanteerde beleid en de uitvoering hiervan. Bij het accepteren van de algemene voorwaarden verzoeken wij u ook de privacy voorwaarden zorgvuldig door te nemen en te accepteren.

14. Geschillen

Op het APP-abonnement en de service-abonnementen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle eventuele geschillen die voortvloeien uit en/of samenhangen met het APP-abonnement en service-abonnementen dienen uitsluitend aan de bevoegde rechter te Zutphen te worden voorgelegd.

15. Bijzonderheden

Bijlagen

Uw klant- en service-abonnement-overzicht