



ALGEMENE VOORWAARDEN

Pechhulp

Dit document omvat de algemene voorwaarden van Stern ten behoeve van Pechhulp voor occasions onder een premium of excellent servicepakket (Algemene Voorwaarden). Informatie over de servicepakketten is te vinden op www.stern.nl/occasions/servicepakketten.

Artikel 1: Definities

Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden Pechhulp van SternFacilitair B.V., een dochtervennootschap van Stern Groep N.V.

Stern: SternFacilitair B.V. als wederpartij van de klant dan wel een dochtermaatschappij van SternFacilitair B.V..

Hulpdienst: Eurocross Assistance Netherlands B.V., gevestigd te Leiden, die de Pechhulp uitvoert, dan wel een andere door Stern gecontracteerde hulpdienst/alarmcentrale.

Partijen: SternFacilitair B.V. en de klant gezamenlijk.

Pechhulp: hulpverlening aan de klant bij Pech met het Voertuig in Nederland, waarvan een Aanhangwagen is uitgezonderd.

Voertuig: de auto, zoals door de klant gekocht bij Stern, waarvoor een premium of excellent pakket geldt en welke door Stern is aangemeld bij de Hulpdienst.

Auto-ongeval: schade aan of verlies van het Voertuig tengevolge van enig van buiten komend onheil, tevens wanneer dit voortvloeit uit een eigen gebrek aan het Voertuig. Onder eigen gebrek wordt mede verstaan zelfontbranding van het Voertuig of het losraken van een koppeling tussen trekkend en getrokken Voertuig.

Pech: een onverwacht mechanisch gebrek aan het Voertuig in Nederland, behoudens het onder "Auto-ongeval" genoemde, tengevolge waarvan de klant niet meer met het Voertuig verder kan rijden of waardoor verder rijden onveilig zou zijn, waarbij het recht op Pechhulp mede zal worden bepaald aan de hand van deze en andere aanwezige hulpovereenkomsten.. Achterstallig onderhoud, een ongeval, diefstal, brand of ander van buiten komend onheil of verkeerd gebruik van het Voertuig zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de definitie Pech.

Merkenservice: de partij gerelateerd aan het automerk van het Voertuig van de klant die hulp verleent op basis van een andere dan onderhavige overeenkomst.

Aanhangwagen: de achter het Voertuig meegenomen toer- caravan, vouw(kampeer)wagen, trailer, bagagewagen of andere aanhanger; die komen niet voor Pechhulp in aanmerking.



Mobiliteitsdiensten

Services bij Pechhulp

Pechhulpverlening bij Pech in Nederland

- a) inschakelen Merkenservice
- b) activeren Hulpdienst
- c) transport Voertuig bij Pechhulp
- d) organiseren van vervoer naar huis of een huurauto locatie van Stern d.m.v. taxi*
- e) twee dagen kosteloze autohuur bij een huurlocatie van Stern*

* Stern heeft enkel een verwijfsfunctie. De bemiddeling door Stern bij deze verwijfsdiensten is gratis. De externe kosten die hieruit eventueel voortvloeien zijn voor rekening van de klant, behalve het recht van de klant op (i) een vergoeding voor taxi vervoer (op basis van reële kosten met een maximum vergoeding van €50) vanaf de Pech locatie naar het thuisadres van de klant of een huurauto locatie van Stern en (ii) twee dagen kosteloze autohuur bij Stern, waarbij na deze twee dagen de overige huurdagen voor rekening van klant zijn.

Artikel 1: Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen Stern en de klant.
2. Eventuele afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Indien een of meerdere der bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
4. Stern is bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.

Artikel 2: Aanvang, duur en einde Pechhulp

1. De Pechhulp vangt aan op het moment van aflevering van het Voertuig aan de klant, indien het premium dan wel excellent servicepakket is aangegaan voor het Voertuig. Deze Pechhulp eindigt twaalf maanden na de datum van levering van het Voertuig. Tijdens de looptijd gestarte Pechhulp wordt na het verloop van de datum tot welke de klant recht heeft op Pechhulp gecontinueerd en afgehandeld.



2. De Pechhulp eindigt voorts door schriftelijke opzegging door één van de Partijen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
3. De Pechhulp eindigt van rechtswege:
 - Indien één van de Partijen surseance van betaling aanvraagt dan wel heeft verkregen, verwickeld raakt in een faillissementsprocedure dan wel failliet is verklaard;
 - Bij overlijden van de klant.
 - In geval van totaal verlies of tenietgaan van het Voertuig.
 - Bij verkoop van het Voertuig.
 - Bij diefstal van het Voertuig.

Artikel 3: Adreswijziging

De klant dient een wijziging van zijn (e-mail)adres zo spoedig mogelijk aan Stern door te geven. Mededelingen van Stern gericht aan het laatst bekende (email-)adres van de klant worden geacht hem/haar te hebben bereikt.

Artikel 4: Betaling, opschorting en ontbinding

1. Indien de klant in gebreke is ten aanzien van mogelijke (betalings)verplichtingen jegens Stern en aan haar gelieerde bedrijven dan is Stern bevoegd de Pechhulp op te schorten of definitief te staken.
2. Voorts is Stern bevoegd de verlening van de Pechhulp op te schorten of definitief te staken indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat verlening van de Pechhulp onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde verlening van de Pechhulp in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien Stern de verlening van de Pechhulp opschort of staakt, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst en het recht om eventuele schadevergoeding te vorderen.
4. Het door de klant verstrekken van onjuiste dan wel onvolledige gegevens alsook het plegen van onrechtmatige handelingen door de klant teneinde diensten/services te verkrijgen (die zonder die onrechtmatige handelingen en bij verstrekking van juiste, volledige gegevens niet zou zijn verleend), heeft tot gevolg dat de verlening van de Pechhulp kan worden gestaakt en dat de reeds gemaakte kosten en/of extra gemaakte kosten bij de klant in rekening worden gebracht, onverminderd het recht van Stern om volledige schadevergoeding te eisen.



Artikel 5: Hulpverlening

1. De Pechhulp wordt overal in Nederland aangeboden (inclusief woonplaats van de klant) voor Pech met het Voertuig. Stern zal in geval van Pechhulp de volgende kosten vergoeden:
 - noodreparatie langs de kant van de weg voor het Voertuig. De kosten van eventueel benodigde onderdelen voor het Voertuig worden niet vergoed;
 - de kosten van repatriëring van het Voertuig en bagage, wanneer de klant deze bagage niet zelf kan meenemen, naar de dichtstbijzijnde garage;
 - de kosten van het nazenden van onderdelen die noodzakelijk zijn om het Voertuig rijklaar te maken. De kosten van de onderdelen zelf komen niet voor vergoeding in aanmerking;
 - kosten van een huurauto van Stern voor twee dagen, de kosten na twee dagen worden niet vergoed;
 - Taxivervoer van de Pech locatie naar een autoverhuur locatie van Stern tot een maximumbedrag van € 50 (vijftig euro)

Artikel 6: Uitsluitingen

1. Er bestaat geen recht op Pechhulp als:
 - a. de klant onvolledige of onware opgave heeft gedaan over de oorzaak, aard of omvang van de Pech of over zijn persoonlijke gegevens;
 - b. de klant niet heeft gewacht op de komst van de ingeschakelde hulpverlener;
 - c. de klant een onjuiste Pech locatie heeft opgegeven;
 - d. plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden om Pechhulp te bieden;
 - e. het Voertuig werd bestuurd door een bestuurder aan wie de rijbevoegdheid was ontzegd;
 - f. bij het participeren aan evenementen op een racebaan of tijdens behendigheds- of snelheidswedstrijden;
 - g. het Voertuig te zwaar beladen was of zo zwaar beladen was dat Pech redelijkerwijze was te voorzien;
 - h. meer dan het wettelijk toegestane aantal inzittenden in het Voertuig werden vervoerd;
 - i. de Pech dan wel storing bij aanvang van de reis was te voorzien vanwege een slechte staat van onderhoud;
 - j. Pech het gevolg is van het gebruik van alcoholhoudende drank of andere bedwelmende of opwekkende middelen;
 - k. voor het Voertuig het APK-bewijs ontbreekt terwijl dit wel wettelijk verplicht is;
 - l. het Voertuig niet voldoet aan de wettelijke eisen;
 - m. Stern aanwijzingen heeft dat de klant oneigenlijk gebruik wil maken van hulp;
 - n. Pech het gevolg is van handelingen tijdens de klant die op enigerlei wijze in strijd zijn met wettelijke bepalingen en/of regelingen;



- o. de (Pech)hulp geheel of gedeeltelijk door een ander dan de door Stern gecontracteerde Hulpdienst wordt georganiseerd;
- p. er veranderingen aan het Voertuig zijn aangebracht zonder toestemming van de fabrikant c.q. de importeur;
- q. een tot stilstand komen van het Voertuig opzettelijk is veroorzaakt;
- r. de klant het Voertuig gebruikt voor lesdoeleinden, verhuur, vervoer van personen of goederen tegen een vergoeding die een bijdrage in de kosten te boven gaat of commercieel vervoer;
- s. het Voertuig geen geldig kentekenbewijs heeft of een geschorst kenteken, exportkenteken of handelaarskenteken (groene platen) heeft;
- t. het Voertuig ten tijde van de Pech niet was verzekerd tegen Wettelijke Aansprakelijkheid;
- u. met het Voertuig de wet wordt overtreden;
- v. de klant tegenover de door Hulpdienst ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld heeft gebruikt, hen heeft bedreigd of zich op één of andere manier agressief heeft opgesteld met als gevolg dat van de Hulpdienst in alle redelijkheid niet kan worden verlangd dat er nog (langer) hulp wordt verleend. Een en ander is ter beoordeling van de ingeschakelde hulpverlener(s).

Artikel 7: Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van Stern voor door Stern geleverde zaken en door Stern verrichte werkzaamheden of geleverde diensten is uitgesloten. Stern aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder meer verstaan wordt: bedrijfsschade, vertragingsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gederfd genot, gederfde winst, of geleden verlies, schade in verband met kosten van vervangend vervoer of huur- en leasekosten, schade aan (goederen van) derden, ladingschade en persoonlijke of immateriële schade.
2. Stern is niet aansprakelijk voor werkzaamheden door een derde, zoals wanneer uw Voertuig wordt gerepareerd bij een garage of door een derde naar aanleiding van Pechhulp, een reparatie geschiedt in opdracht van de klant en voor eigen rekening en risico van de klant.
3. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van Stern beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de door Stern gesloten aansprakelijkheidsverzekering is of wordt uitgekeerd, of – bij gebreke van een uitkering - tot de hoogte van € 250,-. Deze beperking van aansprakelijkheid van Stern geldt ongeacht of enige aansprakelijkheid voortvloeit uit een overeenkomst, de wet (zoals onrechtmatige daad) of een andere rechtsgrond.
4. De hiervoor vermelde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet in het geval de schade een gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Stern of haar leidinggevend personeel.
5. Indien een klant een klacht heeft over de uitvoering van de overeenkomst dan dient de klacht binnen een bewakende tijd, maar uiterlijk binnen twee maanden nadat de grond voor de klacht is ontdekt of



redelijkerwijs ontdekt had kunnen zijn, te zijn ingediend. Overschrijding van deze termijn leidt tot verval van rechten. De termijn vangt aan op het moment van levering van een zaak c.q. het verrichten van een dienst.

Artikel 8: Overmacht

1. Stern is niet gehouden tot het verlenen van Pechhulp indien dit door overmacht bezwaarlijk of onmogelijk wordt, zonder dat Stern een verplichting heeft tot schadevergoeding aan de klant.
2. Onder overmacht als bedoeld in het vorige lid worden onder meer de volgende omstandigheden begrepen: (burger)oorlog en oproer, ook buiten Nederland; gehele of gedeeltelijke mobilisatie; epidemieën; brand en andere storingen bij Stern; wijziging van mede op de op de overeenkomst betrokken valutaverhoudingen of van andere factoren die de door Stern berekende prijzen mede bepalen; stopzetting van de productie van het verkochte model; transportmoeilijkheden; werkstakingen of andere collectieve acties; stremming; uitsluiting; diefstal of verduistering uit magazijnen of werkplaatsen van Stern; ontvreemding en/of beschadiging en/of verlies van enige in reparatie of stalling gegeven zaak en/of tijdens transport en soortgelijke omstandigheden en gebeurtenissen; niet of niet tijdige levering aan Stern door toeleveranciers, importeurs en fabrikanten; niet of niet tijdige uitvoering van door Stern aan derden uitbestede werkzaamheden; in- en uitvoerverboden; maatregelen van Nederlandse en/of vreemde overheidsorganen die de uitvoering van de overeenkomst bezwaarlijker en/of kostbaarder maken dan bij het sluiten van de overeenkomst te voorzien was; alsmede elke (andere) omstandigheid waardoor de normale gang in het bedrijf van Stern wordt belemmerd, ten gevolge waarvan de nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet van Stern kan worden verlangd.

Artikel 9: Geschillen

Op alle rechtsverhoudingen tussen Stern en de klant is Nederlands recht van toepassing. Voor beslechting van geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit rechtsverhoudingen tussen Stern en de klant, is de volgens de wet bevoegde rechter dan wel, naar keuze van Stern de rechter te Amsterdam bevoegd. Indien de klant een consument is zal Stern, indien zij voor beslechting van het geschil kiest voor de rechter te Amsterdam, daarvan schriftelijk mededeling doen. Indien de klant echter binnen één maand na deze mededeling aan Stern kenbaar maakt te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter, is uitsluitend deze laatste bevoegd.

Januari 2021