



Estimado/a cliente/a:

Le informamos de los siguientes términos y condiciones que rigen su acceso a la “Plataforma de asistencia de Stellantis” para cuestiones relacionadas con el SCR/depósito de urea.

- a) Tras la aprobación de la Comisión Europea y según lo notificado a la red de autoridades responsables de aplicar la legislación en materia de protección de los consumidores, red CPC, Stellantis tiene la intención de ofrecer una herramienta en Internet (en adelante, la “Plataforma”) para extender a todos sus clientes residentes en Europa soluciones, como mínimo, equivalentes a las medidas de protección incluidas en una iniciativa piloto centrada en los clientes, y ya implantada en Italia (“Iniciativa Piloto”), relacionada con ciertas incidencias técnicas del SCR-depósito de urea (para el líquido AdBlue) que pueden haber afectado a clientes con vehículos diésel.
- b) Para todos los clientes de Stellantis, las intervenciones vinculadas a incidencias técnicas del “SCR-depósito de urea” son gratuitas (coste de piezas y mano de obra) durante el periodo de garantía legal y convencional, a menos que se encuentren razones específicas en contra (por ejemplo, un vehículo accidentado).
- c) Para responder a diversas preocupaciones planteadas por los clientes, Stellantis decidió voluntariamente proporcionar en varias ocasiones coberturas especiales que se extienden incluso más allá del citado periodo de garantía. Las coberturas especiales más recientes relacionadas con determinadas incidencias del SCR-depósito de urea y aplicables en este momento se enumeran en el punto d) siguiente.
- d) En febrero de 2023, Stellantis decidió ofrecer coberturas especiales a nivel mundial para los vehículos diésel de Peugeot, Citroën, DS y Opel fabricados entre enero de 2014 y agosto de 2020 y reparados en la red de talleres autorizados:
 - Para vehículos con menos de 5 años en servicio (“YIS” por sus siglas en inglés) y un máximo de 150.000 km: el precio de la pieza está cubierto al 100 % (Código de Cobertura Especial: 4UA)
 - En el caso de vehículos con 5-8 años en servicio o más de 150.000 Km: el precio de la pieza está cubierto en función del kilometraje del vehículo (ver la tabla siguiente) (Código de Cobertura Especial: 4UB)

Mileage for vehicles over 5YIS and / or over 150.000 Km	0 - 30.000	30.000- 50.000	50.001- 80.000	80.001- 110.000	110.001- 140.000	140.001- 180.000	180.001- 210.000	More than 210.001
Coverage Ratio (part only)	90%	80%	70%	60%	50%	40%	30%	0%

- e) En diciembre de 2023, se añadió a las Coberturas Especiales 4UA - 4UB una medida complementaria en forma de 30 € en concepto de costes de mano de obra para todos los clientes (en este documento, “Coberturas Especiales 4UA - 4UB” se refiere a las coberturas especiales relacionadas con incidencias técnicas del depósito de urea del sistema SCR ofrecidas por Stellantis en febrero de 2023 y diciembre de 2023, como se ha mencionado anteriormente).

Considerando todo lo anterior:

- 1) Con el lanzamiento de la Plataforma, Stellantis pretende ofrecer una solución sencilla para proporcionar un reembolso equivalente a las Coberturas Especiales 4UA - 4UB a los clientes con residencia en la Unión Europea, Noruega e Islandia que se hayan beneficiado de anteriores coberturas especiales relacionadas con incidencias del SCR/depósito de urea desde el 1 de enero de 2021 (a veces, dichas coberturas especiales reembolsan a los clientes en menor medida que las Coberturas Especiales 4UA - 4UB).



- 2) Este reembolso se ofrecerá con los mismos límites y criterios definidos para la Iniciativa piloto (50 €, 100 € o 200 €, más 30 € de acuerdo con la medida de diciembre de 2023) en concepto de “reembolso” para el cliente.
- 3) Si ha tenido incidencias con el módulo del depósito de urea del sistema SCR de un vehículo diésel tratado en alguna de las redes autorizadas de las marcas Stellantis, tiene derecho a comprobar si se le puede ofrecer un reembolso adicional de acuerdo con los límites mencionados anteriormente.
- 4) Puede presentar su solicitud de forma rápida y cómoda a través del portal “<https://stellantis-support.com>”.
- 5) Deben cumplirse todas las condiciones siguientes:
 - a) La intervención de la incidencia del SCR/depósito de urea se ha realizado con posterioridad al 1 de enero de 2021.
 - b) La intervención fue efectuada por un concesionario o servicio oficial y el mantenimiento se ha realizado de acuerdo con las directrices del fabricante. El cliente ya ha recibido una cantidad basada en una cobertura especial anterior destinada al SCR – depósito de urea.
 - c) El coche se fabricó entre enero de 2014 y agosto de 2020 y la incidencia técnica está incluida en la cobertura especial.
 - d) El cliente que solicita el reembolso era el propietario del vehículo en el momento en que se produjo la anterior intervención del depósito de urea y abonó la intervención de la incidencia.
- 6) Para ayudarle a comprobar si cumple los criterios anteriores, puede facilitar información básica relacionada con su vehículo (por ejemplo, el VIN). Toda la información se tratará de acuerdo con el Código de Conducta y la política de privacidad de Stellantis.
- 7) Se le informará del importe que se le ofrece en concepto de reembolso y tendrá la posibilidad de aceptarlo o rechazarlo. Como condición para aceptar la oferta, se le pedirá que se declare satisfecho/a en lo referente a este asunto y que renuncie/abandone cualquier reclamación (si en algún momento se ha presentado alguna) relacionada con la incidencia del SCR/depósito de urea producido en su vehículo.
- 8) Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con los derechos que le otorga la legislación aplicable, dependiendo de cuál sea su caso.

Deseamos que aprecie esta iniciativa y le agradecemos su atención.

Stellantis Support Team