

INTERNATIONAL



FRANCE



ESPÑA



DEUTSCHLAND



NEDERLAND



ÖSTERREICH



POLSKA



UNITED KINGDOM



PORTUGAL



INTERNATIONAL

Dear customer,

Please be informed of the following terms and conditions governing your access to the “Stellantis support platform” for SCR / Urea tank matters.

- a) Upon endorsement of the European Commission and as shared with the CPC Consumers Protection Authorities network, Stellantis intends to offer an online tool (hereinafter, the „Platform“) to extend to all its customers based in Europe, solutions at least equivalent to the protective measures included in a pilot customer centric initiative already deployed in Italy (the „Pilot initiative“), regarding certain technical issues on the SCR-Urea Tank, dedicated to AdBlue fluid, that may have affected customers having diesel vehicles.
- b) For all Stellantis customers, repairs linked to “SCR-Urea Tank” technical issues are free of charge (parts and labor costs) during the legal and conventional warranty period, unless specific reasons would be found (by way of example, vehicle accident).
- c) To address various concerns raised by customers, Stellantis voluntarily decided on several occasions to provide special coverages even beyond such warranty period. The most recent special coverages related to certain SCR-Urea Tank issues, that are applicable at this point are listed under point d) below.
- d) In February 2023, Stellantis decided to provide worldwide special coverages for Peugeot, Citroen, DS, Opel diesel vehicles manufactured between January 2014 and August 2020 repaired in the authorized repairer network:
 - For vehicles below 5 year-in-service (“YIS”) and maximum 150.000 Km: Part price is covered 100% (Special Coverage Code: 4UA)
 - For vehicles from 5 YIS to 8 YIS or more than 150.000 Km: Part price is covered depending on the vehicle mileage (per below table) (Special Coverage Code: 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) In December 2023, a complementary measure in the form of 30€ for labor costs for all customers was added to the Special Coverages 4UA - 4UB (in this document, “Special Coverages 4UA - 4UB” refers to special coverages related to SCR urea tank technical matters launched by Stellantis in February 2023 and December 2023, as referred above).

In light of the above,

- 1) By launching the Platform, Stellantis intends to offer a simple solution to provide retroactive compensation equivalent to Special Coverages 4UA - 4UB for customers based in the European Union, Norway and Iceland having already benefitted of previous special coverages for SCR/Urea tank issues since 1 January 2021 (such special coverages sometimes supporting customers to a lesser extent than Special Coverages 4UA - 4UB).
- 2) This compensation will be offered with the same caps and criteria as defined for the Pilot Initiative (50€, 100€ or 200€, inclusive of 30€ in line with December 2023 measure) in terms of “indemnification” for the customer.
- 3) If you already had issues with the SCR urea tank module of your diesel vehicle handled by a relevant Stellantis Brand authorized network, you are entitled to check if you may be offered an extra indemnification, according to the caps mentioned above.
- 4) You can submit your request in a fast and convenient process by accessing the portal “<https://stellantis-support.com>”.
- 5) All of the following criteria have to be met:
 - a. The repair of the SCR/Urea tank issue happened after January 01, 2021.
 - b. The repair was done by an authorized dealer/repairer and the maintenance has been done according to the guidelines of the manufacturer. The customer has already received a contribution based on a previous special coverage dedicated to SCR – urea tank.
 - c. The car has been produced between January 2014 and August 2020 and the technical issue is included in the special coverage.
 - d. The customer asking indemnification was the owner of the car at the time the previous Urea tank repair occurred and paid for the repair of the issue.
- 6) To support checking if you meet the criteria above, you can provide basic information related to your vehicle (e.g. VIN). Any information will be handled according to Stellantis Code of Conduct and Stellantis privacy notice.
- 7) You will be informed about the indemnification amount you are offered and be granted the chance to accept or refuse. As a condition to accept the offer, you will be asked to declare yourself satisfied with this matter and to waive / abandon any claim (if ever a claim was made) related to the SCR/Urea tank issue occurred on your vehicle.
- 8) These terms and conditions shall be governed and interpreted in compliance with rights granted to you by the applicable law, depending on your case.

We wish you appreciate this initiative and thank you for your attention,

Stellantis Support Team

FRANCE

Chère cliente, cher client,

Nous nous remercions de bien vouloir prendre connaissance des conditions générales régissant votre accès à la « plateforme de compensation en ligne » pour les questions relatives au réservoir SCR / d'urée.

- a) Après approbation de la Commission Européenne et en accord avec le réseau des autorités de protection des consommateurs CPC, Stellantis a l'intention de mettre à disposition un outil en ligne (ci-après la « plateforme ») pour offrir à tous ses clients basés en Europe des solutions au moins équivalentes aux mesures de protection incluses dans une initiative pilote centrée sur le client déjà déployée en Italie (ci-après l'« initiative pilote »). Celle-ci concerne certains problèmes techniques sur le réservoir SCR / d'urée, dédié au fluide AdBlue, qui ont pu affecter les clients possédant des véhicules diesel.
- b) Les réparations liées aux problèmes techniques de réservoir SCR / d'urée sont gratuites (pièces et main-d'œuvre) pour tous les clients Stellantis pendant la période de garantie légale et conventionnelle, sauf raisons particulières (par exemple, accident du véhicule).
- c) Afin de répondre aux diverses préoccupations des clients, Stellantis a volontairement décidé, à plusieurs reprises, de fournir des couvertures spéciales même au-delà de la période de garantie. Les couvertures spéciales les plus récentes pour certains problèmes relatifs au réservoir SCR / d'urée, qui sont applicables à ce stade, sont énumérées au point d) ci-dessous.
- d) En février 2023, Stellantis a décidé d'offrir des garanties spéciales mondiales pour les véhicules diesel Peugeot, Citroën, DS et Opel fabriqués entre janvier 2014 et août 2020 et réparés dans le réseau de réparateurs agréés :
 - Pour les véhicules de moins de 5 ans et d'un kilométrage maximal de 150 000 km : Le prix des pièces est couvert à 100 % (code de couverture spécial : 4UA)
 - Pour les véhicules de 5 à 8 ans ou de plus de 150 000 km : Le prix des pièces est couvert en fonction du kilométrage du véhicule (selon le tableau ci-dessous) (code de couverture spécial : 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 décembre 2023, une mesure complémentaire sous la forme de 30 € pour les coûts de main-d'œuvre pour tous les clients a été ajoutée aux couvertures spéciales 4UA - 4UB (dans ce document, « couvertures spéciales 4UA - 4UB » se réfère aux couvertures spéciales liées aux questions techniques des réservoirs SCR / d'urée proposées par Stellantis en février 2023 et en décembre 2023, comme indiqué ci-dessus).

Compte tenu de ce qui précède,

- 1) En lançant la plateforme, Stellantis souhaite offrir une solution simple pour fournir une compensation rétroactive équivalente aux couvertures spéciales 4UA - 4UB pour les clients basés dans l'Union européenne, la Norvège et l'Islande et ayant déjà bénéficié de couvertures spéciales antérieures pour les problèmes de réservoir SCR / d'urée depuis le 1er janvier 2021 (ces couvertures spéciales couvrent parfois les clients dans une moindre mesure que les couvertures spéciales 4UA - 4UB).
- 2) Cette compensation sera offerte avec les mêmes plafonds et critères que ceux définis pour l'initiative pilote (50 €, 100 € ou 200 €, et 30 € supplémentaires en fonction de la mesure de décembre 2023) en termes d'indemnisation pour le client.
- 3) Si vous avez déjà rencontré des problèmes avec le module de réservoir SCR / d'urée de votre véhicule diesel et qu'ils ont été traités par un réparateur du réseau agréé Stellantis, vous pouvez vérifier si vous pouvez bénéficier d'une indemnisation supplémentaire, en fonction des plafonds mentionnés ci-dessus.
- 4) Vous pouvez envoyer votre demande de manière rapide et pratique en accédant au portail <https://stellantis-support.com>
- 5) Tous les critères suivants doivent être remplis :
 - a) La réparation du réservoir SCR / d'urée a eu lieu après le 1er janvier 2021.
 - b) La réparation a été effectuée par un revendeur/réparateur agréé et l'entretien a été effectué conformément aux directives du fabricant. Le client a déjà reçu une contribution sur la base d'une couverture spéciale précédente dédiée au réservoir SCR / d'urée.
 - c) Le véhicule a été produit entre janvier 2014 et août 2020 et le problème technique est inclus dans la couverture spéciale.
 - d) Le client qui demande à être indemnisé était le propriétaire du véhicule au moment de la réparation du réservoir d'urée et a payé pour la réparation du problème.
- 6) Pour vérifier si vous répondez aux critères ci-dessus, vous pouvez fournir des informations de base concernant votre véhicule (par exemple, le numéro d'identification du véhicule). Toute information sera traitée conformément au code de conduite et à la déclaration de confidentialité de Stellantis.
- 7) Vous serez informé(e) du montant de l'indemnisation qui vous est proposé et vous aurez la possibilité de l'accepter ou de le refuser. Avant de pouvoir accepter l'offre, il vous sera demandé de vous déclarer satisfait(e) de cette proposition et de renoncer à toute réclamation (si une réclamation a été faite) liée au problème de réservoir SCR / d'urée survenu sur votre véhicule.
- 8) Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément aux droits qui vous sont accordés par la loi applicable, selon votre cas.

Nous espérons que cette initiative vous apportera satisfaction et vous remercions de votre attention,

L'équipe Support Stellantis

ESPANA

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

DEUTSCHLAND

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Nachfolgend möchten wir Sie über die Bedingungen für Ihren Zugang zur „Stellantis Support-Plattform“ in Bezug auf die Angelegenheit SCR / Harnstofftank informieren.

- a) Nach Zustimmung der Europäischen Kommission und im Einvernehmen mit dem CPC-Netzwerk der Verbraucherschutzbehörden beabsichtigt Stellantis, ein Online-Tool (nachstehend die „Plattform“) bereitzustellen, um allen seinen Kunden in Europa Lösungen anzubieten, die mindestens den Schutzmaß nahmen entsprechen, die in einer bereits in Italien eingeführten kundenorientierten Pilotinitiative (die „Pilotinitiative“) in Bezug auf bestimmte technische Probleme mit dem SCR-Harnstofftanksystem für AdBlue-Flüssigkeit enthalten sind, die möglicherweise Kunden mit Dieselfahrzeugen betroffen haben.
- b) Für alle Stellantis-Kunden sind Reparaturen im Zusammenhang mit den technischen Problemen des „SCR-Harnstofftanks“ während des gesetzlichen Gewährleistungszeitraums und der üblichen Garantiezeit kostenlos (Ersatzteile und Arbeitskosten), es sei denn, es liegen besondere Gründe vor (z. B. ein Fahrzeugunfall).
- c) Um verschiedenen von Kunden geäußerten Bedenken Rechnung zu t ragen, hat Stellantis bei mehreren Gelegenheiten und aus freien Stücken beschlossen, Sonderleistungen auch über den Garantiezeit raum hinaus anzubieten. Die aktuellsten Sonderleistungen im Zusammenhang mit bestimmten Problemen beim SCR-Harnstofftank, die zum gegenwärtigen Zeitpunkt anwendbar sind, werden unter Punkt d) unten aufgeführt .
- d) Im Februar 2023 beschloss Stellantis, weltweit Sonderleistungen für Dieselfahrzeuge der Marken Peugeot , Citroen, DS und Opel mit Herstellungsdatum zwischen Januar 2014 und August 2020 zu gewähren, die im Netz der autorisierten Vertragswerkstätten repariert wurden:
 - Für Fahrzeuge mit weniger als 5 Betriebsjahren und maximal 150 .000 km: Die Kosten für Ersatzteile sind zu 100 % abgedeckt (Sonderleistungscode: 4UA).
 - Für Fahrzeuge zwischen 5 und 8 Betriebsjahren oder mehr als 150.000 km: Die Kosten für Ersatzteile sind abhängig (Sonderleistungscode: 4UB) von der Laufleistung des Fahrzeugs (siehe Tabelle unten)

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) Im Dezember 2023 wurde zu den Sonderleistungen 4UA - 4UB eine Zusatzmaßnahme in Form von € 30 für Arbeitskosten für alle Kunden hinzugefügt (In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Sonderleistungen 4UA - 4UB“ auf die von Stellantis im Februar 2023 und Dezember 2023 eingeführten Sonderleistungen im Zusammenhang mit technischen Problemen bei SCR Harnstofftanks, wie oben erwähnt).

In Anbetracht der vorstehenden Ausführungen,

- 1) beabsichtigt Stellantis mit der Einführung der Plattform eine einfache Lösung anzubieten, um Kunden in der Europäischen Union, Norwegen und Island, die seit dem 1. Januar 2021 bereits von früheren Sonderleistungen für Probleme mit SCR/Harnstofftanks profitiert haben (wobei in einigen Fällen diese Sonderleistungen für den Kunden geringer als die Sonderleistungen 4UA - 4UB waren), eine rückwirkende Entschädigung anzubieten, die den Sonderleistungen 4UA - 4UB entspricht .
- 2) Diese Entschädigung wird mit den gleichen Höchstbeträgen und Kriterien angeboten, wie sie für die Pilotinitiative festgelegt wurden (50 € , 100 € oder 200 € und zusätzlich 30 € entsprechend der Maßnahme vom Dezember 2023) als „Schadenersatz“ für den Kunden.
- 3) Wenn Sie bereits Probleme mit dem SCR-Harnstofftank-Modul Ihres Dieselfahrzeugs hatten, das durch ein entsprechend autorisiertes Netzwerk der Marke Stellantis gehandhabt wurde, haben Sie das Recht zu prüfen, ob Ihnen eine zusätzliche Schadenersatzzahlung gemäß den oben genannten Höchstbeträgen angeboten werden kann.
- 4) Sie können Ihren Antrag schnell und bequem über das Portal „<https://stellantis-support.com>“ stellen.
- 5) Es müssen alle nachfolgenden Kriterien erfüllt sein:
 - a) Die Reparatur des Problems beim SCR/Harnstofftank erfolgte nach dem 1. Januar 2021.
 - b) Die Reparatur wurde von einem autorisierten Händler/Reparaturbetrieb durchgeführt und die Wartung(en) erfolgte(n) gemäß den Richtlinien des Herstellers. Der Kunde hat bereits einen Beitrag auf der Grundlage einer früheren Sonderleistung für das Problem SCR -Harnstofftank erhalten.
 - c) Das Fahrzeug wurde zwischen Januar 2014 und August 2020 produziert und das technische Problem ist von der Sonderleistung abgedeckt .
 - d) Der Kunde, der Schadenersatz anfordert , war zum Zeitpunkt der vorangegangenen Harnstofftank-Reparatur der Halter des Fahrzeugs und hat für die Reparatur des technischen Problems bezahlt .
- 6) Um prüfen zu können, ob Sie die oben genannten Kriterien erfüllen, geben Sie Basisinformationen zu Ihrem Fahrzeug an (z. B. Fahrzeugidentifizierungsnummer (FIN)). Alle Informationen werden gemäß dem Stellantis Verhaltenskodex Datenschutzhinweis behandelt.
- 7) Sie werden über die Ihnen angebotene Schadenersatzsumme informiert und haben die Möglichkeit , diese anzunehmen oder abzulehnen. Als Bedingung für die Annahme des Angebots werden Sie aufgefordert , eine Erklärung abzugeben, dass Sie mit der Angelegenheit zufrieden sind und auf jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit dem Problem beim SCR/Harnstofftank an Ihrem Fahrzeug verzichten, und, falls jemals ein Anspruch geltend gemacht wurde, diesen aufgeben.
- 8) Diese Bedingungen werden in Übereinstimmung mit den Rechten geregelt und ausgelegt , die Ihnen je nach individuellem Fall durch das geltende Recht gewährt werden.

Wir hoffen, dass Sie diese Initiative zu schätzen wissen und danken Ihnen für Ihre Kenntnisnahme,
Stellantis Support -Team

NEDERLAND

Beste klant,

Wij informeren u graag over de volgende voorwaarden die van toepassing zijn op uw toegang tot het "Stellantis ondersteuningsplatform" voor SCR/Urea tankzaken.

- a) Na goedkeuring door de Europese Commissie en zoals Consumentenbeschermingsautoriteiten netwerk, gedeeld met het CPC is Stellantis van plan om een online tool (hierna het "Platform") aan te bieden om al haar klanten in Europa oplossingen te bieden die ten minste gelijkwaardig zijn aan de beschermingsmaatregelen die zijn opgenomen in een pilot klantgericht initiatief dat al is geïmplementeerd in Italië (het "Pilot initiatief"), met betrekking tot bepaalde technische problemen op de SCR-Urea Tank, bestemd voor AdBlue-vloeistof, die mogelijk klanten met dieselloze voertuigen kunnen hebben getroffen.
- b) Voor alle klanten van Stellantis zijn reparaties, gekoppeld aan technische problemen met "SCR- Urea Tank" gratis (onderdelen en arbeidskosten) tijdens de wettelijke en conventionele garantietermijn, tenzij er specifieke redenen worden gevonden (bijvoorbeeld een ongeval met het voertuig).
- c) Om tegemoet te komen aan de verschillende door klanten geopperde bezorgdheden heeft Stellantis bij tal van gelegenheden vrijwillig besloten om, zelfs buiten de garantietermijn, speciale dekkingen te bieden. De meest recente speciale dekkingen, met betrekking tot bepaalde SCR-Urea Tank-klachten, die op dit moment van toepassing zijn, staan vermeld onder punt d) hieronder.
- d) In februari 2023 besloot Stellantis om wereldwijd speciale dekkingen te voorzien voor Peugeot-, Citroën-, DS-, Opel-dieselmotoren, gefabriceerd tussen januari 2014 en augustus 2020 en die in het netwerk van erkende herstellende werden gerepareerd:
 - Voor voertuigen met minder dan 5 jaar in gebruik ("YIS") en maximaal 150.000 km: de prijs van het onderdeel wordt 100% gedekt (Speciale dekkingscode: 4UA)
 - Voor voertuigen van 5 YIS tot 8 YIS of meer dan 150.000 km: prijs van het onderdeel wordt gedekt afhankelijk van de kilometerstand van het voertuig (volgens onderstaande tabel) (Speciale dekkingscode: 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) In december 2023 werd een aanvullende maatregel in de vorm van € 30 voor arbeidskosten voor alle klanten toegevoegd aan de Speciale Dekkingen 4UA - 4UB (in dit document verwijst "Speciale Dekkingen 4UA - 4UB" naar speciale dekkingen gerelateerd aan SCR-ureatank technische zaken die door Stellantis in februari 2023 en december 2023 werden gelanceerd, zoals hierboven vermeld).

Gezien het bovenstaande,

- 1) Wil Stellantis met de lancering van het Platform een eenvoudige oplossing bieden om met terugwerkende kracht een compensatie te bieden die equivalent is aan de Speciale Dekkingen 4UA - 4UB voor klanten gevestigd in de Europese Unie, Noorwegen en IJsland, die sinds 1 januari 2021 al hebben geprofiteerd van eerdere speciale dekkingen voor SCR/Urea-tankwasties (dergelijke speciale dekkingen ondersteunen klanten soms in mindere mate dan de Speciale Dekkingen 4UA - 4UB).
- 2) Deze compensatie wordt aangeboden met dezelfde bovengrenzen en criteria zoals bepaald voor het Pilot Initiatief (€ 50 , € 100 of € 200 , en met toevoeging van € 30 in lijn met de maatregel van december 2023) met betrekking tot "schadeloosstelling" voor de klant.
- 3) Als u al problemen hebt gehad met de SCR-ureatankmodule van uw dieselveertuig, die door een relevant geautoriseerd netwerk van een Stellantismerk zijn behandeld, hebt u het recht om te cont roleren of u een extra schadevergoeding kunt krijgen, volgens de hierboven vermelde bovengrenzen.
- 4) U kunt uw aanvraag snel en gemakkelijk indienen door naar het portaal "<https://stellantis-support.com>" te gaan.
- 5) Alle onderstaande criteria moeten voldaan worden:
 - a) De herstellingsreparatie van het probleem met de SCR/Urea-tank vond plaats na 01 januari 2021.
 - b) De herstelling werd uitgevoerd door een erkend(e) verkooppunt /reparateur en het onderhoud is uitgevoerd volgens de richtlijnen van de fabrikant . De klant heeft al een bijdrage ontvangen op basis van een eerdere speciale dekking gewijd aan SCR - ureatank.
 - c) De auto werd geproduceerd tussen januari 2014 en augustus 2020 en het probleem is opgenomen in de speciale dekking.
 - d) De klant , die om schadevergoeding vroeg, was de eigenaar van het voertuig ten tijde van de vorige herstelling van de ureatank en betaalde voor de herstelling van het probleem.
- 6) Om te cont roleren of u aan de bovenstaande criteria voldoet , kunt u basisinformatie over uw voertuig opgeven (bv. VIN). Alle informatie wordt behandeld in overeenstemming met de gedragscode van Stellantis en de privacyverklaring van Stellantis.
- 7) U wordt geïnformeerd over de hoogte van het bedrag van de schadevergoeding die u wordt aangeboden en u krijgt de kans om deze te aanvaarden of te weigeren. Als voorwaarde voor aanvaarden van het aanbod wordt u gevraagd te verklaren dat u tevreden bent met deze zaak en afstand te doen/af te zien van elke claim (als er ooit een claim is ingediend) met betrekking tot het probleem met de SCR/Ureatank dat zich op uw voertuig heeft voorgedaan.
- 8) Deze voorwaarden worden bepaald en geïnterpreteerd in overeenstemming met de rechten die u worden verleend door de toepasselijke wetgeving, afhankelijk van uw geval.

We wensen dat u begrip toont voor dit initiatief en danken u voor uw aandacht ,

Stellantis Ondersteuningsteam

ÖSTERREICH

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Nachfolgend möchten wir Sie über die Bedingungen für Ihren Zugang zur „Stellantis Support-Plattform“ in Bezug auf die Angelegenheit SCR / Harnstofftank informieren.

- a) Nach Zustimmung der Europäischen Kommission und im Einvernehmen mit dem CPC-Netzwerk der Verbraucherschutzbehörden beabsichtigt Stellantis, ein Online-Tool (nachstehend die „Plattform“) bereitzustellen, um allen seinen Kunden in Europa Lösungen anzubieten, die mindestens den Schutzmaßnahmen entsprechen, die in einer bereits in Italien eingeführten kundenorientierten Pilotinitiative (die „Pilotinitiative“) in Bezug auf bestimmte technische Probleme mit dem SCR-Harnstofftanksystem für AdBlue-Flüssigkeit enthalten sind, die möglicherweise Kunden mit Dieselfahrzeugen betroffen haben.
- b) Für alle Stellantis-Kunden sind Reparaturen im Zusammenhang mit den technischen Problemen des „SCR-Harnstofftanks“ während des gesetzlichen Gewährleistungszeitraums und der üblichen Garantiezeit kostenlos (Ersatzteile und Arbeitskosten), es sei denn, es liegen besondere Gründe vor (z. B. ein Fahrzeugunfall).
- c) Um verschiedenen von Kunden geäußerten Bedenken Rechnung zu tragen, hat Stellantis bei mehreren Gelegenheiten und aus freien Stücken beschlossen, Sonderleistungen auch über den Garantiezeitraum hinaus anzubieten. Die aktuellsten Sonderleistungen im Zusammenhang mit bestimmten Problemen beim SCR-Harnstofftank, die zum gegenwärtigen Zeitpunkt anwendbar sind, werden unter Punkt d) unten aufgeführt.
- d) Im Februar 2023 beschloss Stellantis, weltweit Sonderleistungen für Dieselfahrzeuge der Marken Peugeot, Citroen, DS und Opel mit Herstellungsdatum zwischen Januar 2014 und August 2020 zu gewähren, die im Netz der autorisierten Vertragswerkstätten repariert wurden:
 - Für Fahrzeuge mit weniger als 5 Betriebsjahren und maximal 150.000 km: Die Kosten für Ersatzteile sind zu 100 % abgedeckt (Sonderleistungscode: 4UA).
 - Für Fahrzeuge zwischen 5 und 8 Betriebsjahren oder mehr als 150.000 km: Die Kosten für Ersatzteile sind abhängig (Sonderleistungscode: 4UB) von der Laufleistung des Fahrzeugs (siehe Tabelle unten)

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) Im Dezember 2023 wurde zu den Sonderleistungen 4UA - 4UB eine Zusatzmaßnahme in Form von € 30 für Arbeitskosten für alle Kunden hinzugefügt (In diesem Dokument bezieht sich der Begriff „Sonderleistungen 4UA - 4UB“ auf die von Stellantis im Februar 2023 und Dezember 2023 eingeführten Sonderleistungen im Zusammenhang mit technischen Problemen bei SCR Harnstofftanks, wie oben erwähnt).

In Anbetracht der vorstehenden Ausführungen,

- 1) beabsichtigt Stellantis mit der Einführung der Plattform eine einfache Lösung anzubieten, um Kunden in der Europäischen Union, Norwegen und Island, die seit dem 1. Januar 2021 bereits von früheren Sonderleistungen für Probleme mit SCR/Harnstofftanks profitiert haben (wobei in einigen Fällen diese Sonderleistungen für den Kunden geringer als die Sonderleistungen 4UA - 4UB waren), eine rückwirkende Entschädigung anzubieten, die den Sonderleistungen 4UA - 4UB entspricht .
- 2) Diese Entschädigung wird mit den gleichen Höchstbeträgen und Kriterien angeboten, wie sie für die Pilotinitiative festgelegt wurden (50 € , 100 € oder 200 € und zusätzlich 30 € entsprechend der Maßnahme vom Dezember 2023) als „Schadenersatz“ für den Kunden.
- 3) Wenn Sie bereits Probleme mit dem SCR-Harnstofftank-Modul Ihres Dieselfahrzeugs hatten, das durch ein entsprechend autorisiertes Netzwerk der Marke Stellantis gehandhabt wurde, haben Sie das Recht zu prüfen, ob Ihnen eine zusätzliche Schadenersatzzahlung gemäß den oben genannten Höchstbeträgen angeboten werden kann.
- 4) Sie können Ihren Antrag schnell und bequem über das Portal „<https://stellantis-support.com>“ stellen.
- 5) Es müssen alle nachfolgenden Kriterien erfüllt sein:
 - a. Die Reparatur des Problems beim SCR/Harnstofftank erfolgte nach dem 1. Januar 2021.
 - b. Die Reparatur wurde von einem autorisierten Händler/Reparaturbetrieb durchgeführt und die Wartung(en) erfolgte(n) gemäß den Richtlinien des Herstellers. Der Kunde hat bereits einen Beitrag auf der Grundlage einer früheren Sonderleistung für das Problem SCR - Harnstofftank erhalten.
 - c. Das Fahrzeug wurde zwischen Januar 2014 und August 2020 produziert und das technische Problem ist von der Sonderleistung abgedeckt.
 - d. Der Kunde, der Schadenersatz anfordert , war zum Zeitpunkt der vorangegangenen Harnstofftank-Reparatur der Halter des Fahrzeugs und hat für die Reparatur des technischen Problems bezahlt .
- 6) Um prüfen zu können, ob Sie die oben genannten Kriterien erfüllen, geben Sie Basisinformationen zu Ihrem Fahrzeug an (z. B. Fahrzeugidentifizierungsnummer (FIN)). Alle Informationen werden gemäß dem Stellantis Verhaltenskodex Datenschutzhinweis behandelt .
- 7) Sie werden über die Ihnen angebotene Schadenersatzsumme informiert und haben die Möglichkeit , diese anzunehmen oder abzulehnen. Als Bedingung für die Annahme des Angebots werden Sie aufgefordert , eine Erklärung abzugeben, dass Sie mit der Angelegenheit zufrieden sind und auf jegliche Ansprüche im Zusammenhang mit dem Problem beim SCR/Harnstofftank an Ihrem Fahrzeug verzichten, und, falls jemals ein Anspruch geltend gemacht wurde, diesen aufgeben.
- 8) Diese Bedingungen werden in Übereinstimmung mit den Rechten geregelt und ausgelegt , die Ihnen je nach individuellem Fall durch das geltende Recht gewährt werden.

Wir hoffen, dass Sie diese Initiative zu schätzen wissen und danken Ihnen für Ihre Kenntnisnahme,
Stellantis Support -Team

POLSKA

Szanowni Państwo,

prosimy o zapoznanie się z poniższymi warunkami regulującymi dostęp do „Platformy wsparcia Stellantis” dla spraw związanych ze zbiornikiem SCR/mocznika.

- a) Po zatwierdzeniu przez Komisję Europejską, zgodnie z informacjami przekazanymi sieci współpracy Organów Ochrony Konsumentów CPC, Stellantis zamierza uruchomić narzędzie online (zwane dalej „Platformą”), aby zapewnić wszystkim swoim klientom w Europie rozwiązania co najmniej równoważne ze środkami ochrony uwzględnionymi w inicjatywie pilotażowej, która została już wdrożona we Włoszech („Inicjatywa pilotażowa”), w odniesieniu do pewnych problemów technicznych ze zbiornikiem systemu SCR/mocznika, przeznaczonym na płyn AdBlue, które mogły mieć wpływ na klientów posiadających pojazdy z silnikiem Diesla.
- b) Dla wszystkich klientów Stellantis, naprawy awarii „zbiorników SCR/mocznika wynikających z problemów technicznych realizowane są bezpłatnie (koszty części i robocizny) w okresie gwarancji, chyba że zostaną zidentyfikowane specyficzne, zewnętrzne przyczyny (na przykład wypadek pojazdu).
- c) Aby odpowiedzieć na różne obawy zgłaszane przez klientów, Stellantis już kilkakrotnie decydowała o zapewnieniu specjalnej ochrony nawet po upływie okresu gwarancji. Najnowsza, obowiązująca aktualnie, specjalna ochrona związana z pewnymi problemami ze zbiornikiem SCR/mocznika została opisana w punkcie d) poniżej.
- d) W lutym 2023 roku Stellantis postanowiła zapewnić ogólnosięciową specjalną ochronę dla naprawianych w autoryzowanej sieci serwisowej pojazdów marek Peugeot, Citroën, DS, Opel z silnikami Diesla wyprodukowanych w okresie od stycznia 2014 roku do sierpnia 2020 roku. Dotyczyła ona:
 - Dla pojazdów mających mniej niż 5 lat eksploatacji („LE” - liczone od daty początku gwarancji) i których przebieg wynosi maksymalnie 150 000 km: cena części jest pokrywana w całości — 100% (kod specjalnej ochrony: 4UA)
 - Dla pojazdów mających od 5 do 8 lat eksploatacji („LE”) lub których przebieg wynosi powyżej 150 000 km: cena części pokrywana jest w zależności od przebiegu pojazdu (zgodnie z poniższą tabelą) (kod specjalnej ochrony: 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) W grudniu 2023 roku do programów specjalnej ochrony 4UA i 4UB dodano dodatkowy środek w postaci rekompensaty 30 EUR (maksymalnie 130 zł) na koszty robocizny w przypadku wszystkich klientów (w niniejszym dokumencie „Programy specjalnej ochrony 4UA i 4UB” odnoszą się do programów specjalnej ochrony dotyczących kwestii technicznych związanych ze zbiornikiem SCR/mocznika uruchomionych przez Stellantis w lutym 2023 roku i w grudniu 2023 roku, jak wspomniano powyżej).

W związku z powyższym:

- 1) poprzez uruchomienie Platformy, Stellantis zamierza zaoferować Państwu proste rozwiązanie mające zapewniać działającą wstecz rekompensatę odpowiadającą Programom ochrony 4UA i 4UB dla klientów zamieszkujących Unię Europejską, Norwegię i Islandię, którzy skorzystali już z poprzednich specjalnych programów ochrony związanych z problemami ze zbiornikiem SCR/mocznika od 1 stycznia 2021 roku (takie specjalne programy ochrony czasami stanowią dla klientów wsparcie o mniejszym zakresie niż specjalne programy ochrony 4UA i 4UB).
- 2) Wspomniana rekompensata będzie oferowana z jednakowymi limitami i kryteriami, jakie określono dla Inicjatywy pilotażowej (350 zł, 560 zł lub 1000 zł, w tym 130 zł zgodnie ze środkiem wprowadzonym w grudniu 2023 roku) w ramach „rekompensaty” dla klienta.
- 3) Jeśli mieli już Państwo do czynienia z problemami z modułem zbiornika SCR/mocznika w Państwa pojeździe z silnikiem Diesla i został on rozwiązany w ramach odpowiedniej autoryzowanej sieci marki Stellantis, mogą Państwo sprawdzić, czy przysługuje Państwu dodatkowa rekompensata zgodnie z wymienionymi powyżej limitami.
- 4) Mogą Państwo w szybki i wygodny sposób złożyć wniosek, wchodząc na portal „<https://stellantis-support.com>”.
- 5) Muszą zostać spełnione łącznie wszystkie poniższe kryteria:
 - a. Naprawa zbiornika SCR/mocznika nastąpiła po 1 stycznia 2021 roku.
 - b. Naprawa została wykonana przez autoryzowanego dealera/autoryzowany serwis i w pojeździe wykonywano przeglądy zgodnie z wytycznymi producenta. Klient otrzymał już rekompensatę na podstawie poprzedniego Programu specjalnej ochrony poświęconego zbiornikowi mocznika SCR
 - c. Samochód został wyprodukowany w okresie od stycznia 2014 roku do sierpnia 2020 roku, a problem techniczny jest objęty specjalnym programem ochrony.
 - d. Klient ubiegający się o rekompensatę był właścicielem samochodu w momencie przeprowadzania poprzedniej naprawy zbiornika mocznika i zapłacił za tą naprawę.
- 6) Aby sprawdzić, czy spełniają Państwo powyższe kryteria, wystarczy podać podstawowe informacje dotyczące posiadanego pojazdu (np. numer nadwozia VIN). Wszelkie podane informacje będą przetwarzane zgodnie z Kodeksem Postępowania Stellantis i z Polityką Prywatności Stellantis.
- 7) Zostaną Państwo poinformowani o proponowanej kwocie rekompensaty i będą mieli Państwo możliwość jej przyjęcia lub odrzucenia. Warunkiem jej przyjęcia jest oświadczenie, iż są Państwo zadowoleni takim rozwiązaniem sprawy i w związku z tym zrzekają się Państwo wszelkich roszczeń/zobowiązują się Państwo do wycofania wszelkich roszczeń (jeśli takowe zostały złożone) związanych z problemem ze zbiornikiem SCR/mocznika w Państwa pojeździe.
- 8) 8) Niniejsze warunki będą regulowane i interpretowane zgodnie z prawami przyznanymi Państwu w ramach obowiązującego prawa, w zależności od Państwa przypadku.

Mamy nadzieję, iż docenią Państwo tę inicjatywę i dziękujemy za poświęcenie uwagi,
Zespół wsparcia Stellantis

UNITED KINGDOM

Dear customer,

Please be informed of the following terms and conditions governing your access to the “Stellantis support platform” for SCR / Urea tank matters.

- a) Upon endorsement of the European Commission and as shared with the CPC Consumers Protection Authorities network, Stellantis intends to offer an online tool (hereinafter, the „Platform“) to extend to all its customers based in Europe, solutions at least equivalent to the protective measures included in a pilot customer centric initiative already deployed in Italy (the „Pilot initiative“), regarding certain technical issues on the SCR-Urea Tank, dedicated to AdBlue fluid, that may have affected customers having diesel vehicles.
- b) For all Stellantis customers, repairs linked to “SCR-Urea Tank” technical issues are free of charge (parts and labor costs) during the legal and conventional warranty period, unless specific reasons would be found (by way of example, vehicle accident).
- c) To address various concerns raised by customers, Stellantis voluntarily decided on several occasions to provide special coverages even beyond such warranty period. The most recent special coverages related to certain SCR-Urea Tank issues, that are applicable at this point are listed under point d) below.
- d) In February 2023, Stellantis decided to provide worldwide special coverages for Peugeot, Citroen, DS, Opel diesel vehicles manufactured between January 2014 and August 2020 repaired in the authorized repairer network:
 - For vehicles below 5 year-in-service (“YIS”) and maximum 150.000 Km: Part price is covered 100% (Special Coverage Code: 4UA)
 - For vehicles from 5 YIS to 8 YIS or more than 150.000 Km: Part price is covered depending on the vehicle mileage (per below table) (Special Coverage Code: 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) In December 2023, a complementary measure in the form of 30€ (for the purpose of this initiative, 26€ for UK based customers) for labor costs for all customers was added to the Special Coverages 4UA - 4UB (in this document, “Special Coverages 4UA - 4UB” refers to special coverages related to SCR urea tank technical matters launched by Stellantis in February 2023 and December 2023, as referred above).



In light of the above,

- 1) By launching the Platform, Stellantis intends to offer a simple solution to provide retroactive compensation equivalent to Special Coverages 4UA - 4UB for customers based in the European Union, Norway and Iceland having already benefitted of previous special coverages for SCR/Urea tank issues since 1 January 2021 (such special coverages sometimes supporting customers to a lesser extent than Special Coverages 4UA - 4UB).
- 2) This compensation will be offered with the same caps and criteria as defined for the Pilot Initiative (for the purpose of this initiative, in UK: 68£, 110£ or 195£, inclusive of 26£ in line with December 2023 measure) in terms of “indemnification” for the customer.
- 3) If you already had issues with the SCR urea tank module of your diesel vehicle handled by a relevant Stellantis Brand authorized network, you are entitled to check if you may be offered an extra indemnification, according to the caps mentioned above.
- 4) You can submit your request in a fast and convenient process by accessing the portal “<https://stellantis-support.com>”.
- 5) All of the following criteria have to be met:
 - a. The repair of the SCR/Urea tank issue happened after January 01, 2021.
 - b. The repair was done by an authorized dealer/repairer and the maintenance has been done according to the guidelines of the manufacturer. The customer has already received a contribution based on a previous special coverage dedicated to SCR – urea tank.
 - c. The car has been produced between January 2014 and August 2020 and the technical issue is included in the special coverage.
 - d. The customer asking indemnification was the owner of the car at the time the previous Urea tank repair occurred and paid for the repair of the issue.
- 6) To support checking if you meet the criteria above, you can provide basic information related to your vehicle (e.g. VIN). Any information will be handled according to Stellantis Code of Conduct and Stellantis privacy notice.
- 7) You will be informed about the indemnification amount you are offered and be granted the chance to accept or refuse. As a condition to accept the offer, you will be asked to declare yourself satisfied with this matter and to waive / abandon any claim (if ever a claim was made) related to the SCR/Urea tank issue occurred on your vehicle.
- 8) These terms and conditions shall be governed and interpreted in compliance with rights granted to you by the applicable law, depending on your case.

We wish you appreciate this initiative and thank you for your attention,

Stellantis Support Team

PORTUGAL

Prezado(a) cliente,

Informamos seguidamente os termos e condições que regem o seu acesso à "Plataforma de suporte Stellantis" para questões relacionadas com o SCR / Tanque de ureia.

- a) Com a aprovação pela Comissão Europeia e conforme partilhado com a Rede de Cooperação no domínio da Defesa do Consumidor, a Stellantis pretende oferecer uma ferramenta online (doravante, a "Plataforma") para estender a todos os seus clientes na Europa soluções, pelo menos, equivalentes às medidas de proteção incluídas numa iniciativa-piloto centrada no cliente já implementada em Itália (a "Iniciativa-Piloto"), relacionadas com certos problemas técnicos no SCR-Tanque de Ureia, dedicado ao líquido AdBlue, que podem ter afetado clientes com veículos Diesel.
- b) Para todos os clientes da Stellantis, as reparações associadas a problemas técnicos do "SCR- Tanque de Ureia" são gratuitas (custo de peças e mão-de-obra) durante o período de garantia legal e contratual, desde que não sejam encontradas razões específicas (por exemplo, acidente do veículo).
- c) Para tratar de várias preocupações levantadas pelos clientes, a Stellantis decidiu voluntariamente, em várias ocasiões, fornecer coberturas especiais mesmo além do referido período de garantia. As coberturas especiais mais recentes relacionadas com certos problemas do SCR-Tanque de Ureia, que são aplicáveis neste momento, estão indicadas no ponto d) abaixo.
- d) Em fevereiro de 2023, a Stellantis decidiu fornecer coberturas especiais, em todo o mundo, para veículos diesel da Peugeot, Citroën, DS e Opel fabricados entre janeiro de 2014 e agosto de 2020, que tenham sido reparados na rede de reparadores autorizados:
 - Para veículos com menos de 5 anos a contar da data primeira matrícula ("YIS") e no máximo 150.000 km: o preço das peças é coberto a 100% (Código de Cobertura Especial: 4UA)
 - Para veículos com idade entre 5 e 8 anos a contar da data da primeira matrícula ou mais de 150.000 km: o preço das peças é coberto dependendo da quilometragem do veículo (conforme tabela abaixo) (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) Em dezembro de 2023, foi adicionada uma medida complementar, sob a forma de 30 € para custos de mão-de-obra para todos os clientes, às Coberturas Especiais 4UA - 4UB (neste documento, "Coberturas Especiais 4UA - 4UB" diz respeito às coberturas especiais relacionadas com questões técnicas do SCR-Tanque de Ureia lançadas pela Stellantis em fevereiro de 2023 e dezembro de 2023, conforme mencionado acima).

À luz do acima exposto,

- 1) Ao lançar a Plataforma, a Stellantis pretende oferecer uma solução simples para fornecer uma contribuição retroativa equivalente às Coberturas Especiais 4UA - 4UB para clientes localizados na União Europeia, Noruega e Islândia que já tenham beneficiado de coberturas especiais anteriores para problemas do SCR/Tanque de ureia desde 1 de janeiro de 2021 (por vezes, estas coberturas especiais apoiavam os clientes em menor grau do que as Coberturas Especiais 4UA - 4UB).
- 2) Esta contribuição será oferecida com os mesmos limites e critérios definidos para a Iniciativa-Piloto (50 €, 100 € ou 200 €, e adicionando 30 € em linha com a medida de dezembro de 2023) a título de crédito ao cliente.
- 3) Se já teve problemas com o módulo do tanque de ureia SCR do seu veículo diesel tratados por um reparador autorizado de uma Marca da Stellantis, tem o direito de verificar se lhe pode ser oferecida uma contribuição extra, de acordo com os limites mencionados acima.
- 4) Pode enviar o seu pedido de forma rápida e cómoda por meio do portal "<https://stellantis-support.com>".
- 5) Deverão ser respeitados todos os critérios a seguir indicados:
 - a. A reparação do problema do SCR/Tanque de ureia ter sido realizada após 1 de janeiro de 2021.
 - b. A reparação ter sido realizada por um concessionário/reparador autorizado e a manutenção da viatura ter sido feita, sempre, de acordo com as diretrizes do fabricante. O cliente já ter recebido uma contribuição com base numa anterior cobertura especial dedicada ao SCR – tanque de ureia.
 - c. O carro ter sido produzido entre janeiro de 2014 e agosto de 2020 e o problema técnico estar incluído na cobertura especial.
 - d. O cliente que está a solicitar a contribuição ser o proprietário do carro no momento em que ocorreu a anterior reparação do tanque de Ureia e ter pago a resolução do problema.
- 6) Para ajudar a confirmar se respeita os critérios acima descritos, pode fornecer informações básicas relacionadas com o seu veículo (por exemplo, o VIN). Quaisquer informações serão tratadas de acordo com o Código de Conduta da Stellantis e a política de privacidade da Stellantis.
- 7) Ser-lhe-á comunicado o valor da contribuição que lhe está a ser oferecido e poderá aceitar ou recusar. Como condição para aceitar a oferta, ser-lhe-á pedido que declare a sua satisfação em relação a este assunto e que renuncie/desista de qualquer reclamação (caso alguma reclamação tenha sido feita) relacionada com o problema do SCR/Tanque de Ureia ocorrido no seu veículo.
- 8) Estes termos e condições serão regidos e interpretados em conformidade com os direitos que lhe são concedidos pela legislação aplicável, dependendo do seu caso.

Esperando que aprecie esta iniciativa, agradecemos a sua atenção,
Stellantis Support Team