

**ALGEMENE VOORWAARDEN - DACIA ZEN  
AANBIEDING  
Particuliere Klanten - maart 2025**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de diensten die worden geleverd in het kader van het commerciële aanbod "Dacia Zen" dat wordt aangeboden in het erkende Dacia-netwerk. Deze diensten worden geleverd door RENAULT BELGIQUE LUXEMBURG als vertegenwoordiger van het merk Dacia, hierna "DACIA" (Bergensesteenweg 281, 1070 Brussel, BCE nr. 0403.463.679).

Het commerciële aanbod "Dacia Zen" bestaat uit een Dacia Zen garantie, die wordt geactiveerd na een onderhoud/revisie van een voertuig van het merk Dacia door een lid van het erkende Dacia-netwerk gevestigd in België (de "Vestiging"), ten voordele van een particuliere, niet-professionele Klant die de forfaitaire kosten voor dit onderhoud, naar behoren heeft betaald (de "Klant"), op voorwaarde dat het voertuig in aanmerking komt, dat de defecten niet uitgesloten zijn van het toepassingsgebied van de Dacia Zen Garantie en dat voldaan is aan de voorwaarden om te genieten van de Dacia Zen Garantie, zoals hieronder uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden (de "Dacia Zen Garantie").

De criteria en voorwaarden om in aanmerking te komen voor de Dacia Zen Garantie, inclusief het toepassingsgebied ervan, worden gecontroleerd door het Dacia netwerk lid op het moment dat een Klant beroep doet op de Dacia Zen Garantie met betrekking tot een voertuig.

Het ondertekenen van een reparatieopdracht voor onderhoud/revisie door de fabrikant houdt de aanvaarding in van deze Algemene Voorwaarden van het Dacia Zen Commerciële Aanbod. Deze Algemene Voorwaarden zijn verkrijgbaar bij de leden van het erkende Dacia-netwerk en kunnen online worden geraadpleegd op het volgende webadres <https://fr.dacia.be/dacia-zen> waar ze door de Klant kunnen worden geraadpleegd, gedownload en bewaard. Zij kunnen ook op verzoek in gedrukte vorm worden verstrekt door het lid van het erkende Dacia-netwerk dat de betreffende onderhoud/de betreffende revisie heeft uitgevoerd

## 1. Voertuigen die in aanmerking komen voor de Dacia Zen Garantie

Het voertuig moet :

- uit het Dacia-assortiment zijn,
- in België geregistreerd zijn op naam van een particuliere, niet-professionele Klant,
- regelmatig onderhoud hebben ondergaan in overeenstemming met de aanbevelingen van de fabrikant,
- een geldige technische keuring hebben als het voertuig meer dan 48 maanden geleden werd geregistreerd,
- meer dan 28 maanden (2 jaar 4 maanden) en minder dan 73 maanden (6 jaar 1 maand) geleden als nieuw voertuig zijn geleverd EN minder dan 120.000 km hebben, OF
- minder dan 28 maanden geleden als nieuw voertuig zijn geleverd (2 jaar 4 maanden) EN tussen 100.000 km en 120.000 km hebben (fabrieksgarantie is na 36 maanden of 100.000 km verlopen).

De volgende auto's zijn uitgesloten van de Dacia Zen-garantie:

- voertuigen die minder dan 28 maanden geleden (2 jaar en 4 maanden) nieuw zijn geleverd met minder dan 100.000 km of meer dan 120.000 km,
- voertuigen die meer dan 73 maanden geleden als nieuw zijn geleverd (6 jaar en 1 maand),
- voertuigen met meer dan 120.000 km op de datum van de onderhoud/revisie
- voertuigen geregistreerd op naam van professionele Klanten, inclusief wagenparkvoertuigen, huurauto's, voertuigen van overheden, taxi's, en vtc,
- voertuigen die worden gebruikt in wedstrijden of andere soortgelijke vormen van rijden,
- politievoertuigen, brandweerwagens, ambulances of andere voertuigen van hulpdiensten,
- voertuigen die geregistreerd staan op naam van een autodealer/reparateur, garage of ander type bedrijf dat gewoonlijk handelt in motorvoertuigen,
- voertuigen die als total loss zijn verklaard en/of uit het verkeer zijn genomen.

Voor de aldus in aanmerking komende voertuigen wordt de Dacia Zen Garantie geactiveerd aan het einde van het onderhoud .

## 2. Activeringsdatum, uitvoering en duur van de Dacia Zen Garantie

Activatie: Begin van de periode van 12 maanden van de Dacia Zen garantieperiode.

Inwerkingtreding: Mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten die worden aangeboden in het kader van de Dacia Zen Garantie, onder de voorwaarden die worden beschreven in deze Algemene Voorwaarden.

Wachtperiode: Eerste periode na activering waarin de Dacia Zen Garantie niet kan worden toegepast.

Type in aanmerking komende voertuigen	Activatie Dacia Zen - inwerkingtreding - Wachtijd
Voertuigen die nog gedurende 8 maanden of minder gedekt zijn door een van de volgende garanties: - Fabrieksgarantie voor een nieuw voertuig, - Verlengde fabrieksgarantie voor nieuwe voertuigen Onderhoudscontract - Easycare - Fabrieksgarantie voor een tweedehands voertuig - Verlengde fabrieksgarantie voor een tweedehands voertuig	Onmiddellijke activatie van Dacia Zen gedurende 12 maanden of 30.000 km (afhankelijk van welke grens eerst wordt bereikt).  Inwerkingtreding mogelijk na afloop van de lopende garantie zoals hiernaast weergegeven en voor de resterende periode tot afloop van de 12 maanden of 30.000 km (afhankelijk van welke grens eerst wordt bereikt).
Voertuigen die minder dan een maand geleden nog gedekt waren door een van de volgende garanties: - Fabrieksgarantie voor een nieuw voertuig, - Verlengde fabrieksgarantie voor een nieuw voertuig - Fabrieksgarantie voor een tweedehands voertuig - Verlengde fabrieksgarantie voor een tweedehands voertuig - Dacia Zen garantie	Onmiddellijke activatie gedurende 12 maanden of 30.000 km (afhankelijk van welke grens eerst wordt bereikt).  Onmiddellijke inwerkingtreding
Voertuigen die nog onder een Dacia Zen garantie vallen	Onmiddellijke activatie voor een nieuwe periode van 12 maanden of 30.000 km (afhankelijk van welke grens het eerst wordt bereikt.)  Onmiddellijke inwerkingtreding
Andere in aanmerking komende voertuigen	Onmiddellijke activatie voor een duur van 12 maanden of 30.000 km (afhankelijk van welke grens het eerst wordt bereikt).  Inwerkingtreding mogelijk na het verstrijken van een wachttijd van één maand.

Indien de kilometerteller wordt vervangen, wordt het totaal van de kilometers op de oude en nieuwe teller in aanmerking genomen voor de berekening van de hierboven vermelde kilometerstanden.

Indien het voertuig met een Dacia Zen-garantie wordt overgedragen aan een nieuwe eigenaar, blijft de garantie behouden onder dezelfde voorwaarden, voor de resterende duur en het resterende aantal kilometers zoals hierboven aangegeven, afhankelijk van welke grens het eerst wordt bereikt.

## 3. Voorwaarden van de Dacia Zen Garantie

Om de Dacia Zen Garantie te kunnen activeren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

3.1 Onderhoud uitgevoerd binnen het DACIA-netwerk: bewijs van onderhoud of reparaties in de fabriekshistorie van Renault Groep (ICM) toegankelijk voor leden van het



DACIA-netwerk.

- 3.2 **Onderhoud uitgevoerd buiten het Dacia-netwerk:** Voorlegging door de Klant van onderhouds- of reparatiebewijzen met daarop een gedetailleerde beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden om aan te tonen dat het onderhoud is uitgevoerd conform het door de fabrikant voorgeschreven onderhoudsprogramma en dat de naleving van de periodiciteit of kilometerafstanden, onderhouds- en controlewerkzaamheden, gebruikte materialen en producten zijn nageleefd om in aanmerking te komen voor de Dacia Zen-garantie.
- ✓ De Klant moet facturen overleggen voor onderhoudswerkzaamheden die zijn uitgevoerd door een vakman voor onderhoud en reparatie van motorvoertuigen, aangeduid met het ondernemingsnummer van het bedrijf.
  - ✓ Alleen facturen die voldoen aan de onderstaande eisen worden erkend als bewijs dat er een onderhoud is uitgevoerd:
    - De werkzaamheden moeten zijn uitgevoerd door professionele onderhouds- en autoreparatieservice,
    - De facturen moet het voertuigidentificatienummer (VIN), de datum en de kilometerstand van de onderhoudsbeurt bevatten,
    - Het merk, de hoeveelheid en de kwaliteit van de vervangen smeermiddelen (bijv. voor motoren: 5W40 & RN 720),
    - Het merk en referentie van de vervangen onderdelen,
    - De bijbehorende vaste tarieven of de arbeidstijd die nodig is om de nodige controles uit te voeren.
  - ✓ Indien de onderhoudswerken buiten het Renault-netwerk niet conform het onderhoudsprogramma zijn uitgevoerde, of in de facturen ontbreken of niet voldoen aan de bovenstaande vereisten (bijvoorbeeld Klanten die hun eigen onderhoud uitvoeren, werkplaatsen van verhuurbedrijven, werkplaatsen van bedrijf X), worden herstellingen aan de Klant in rekening gebracht.
- 3.3 Om in aanmerking te komen voor de Dacia Zen Garantie dient de Klant contact op te nemen met een lid van het officiële Dacia netwerk, die als enige bevoegd is om werkzaamheden uit te voeren onder de Dacia Zen Garantie, om het defect of de storing die onder deze garantie valt zo snel mogelijk na ontdekking van het defect of de storing vast te laten stellen.

#### 4 **Toepassingsgebied van de Dacia Zen garantie**

Behoudens de uitdrukkelijk in het aanhangsel vermelde uitsluitingen, kan de Dacia Zen-garantie tot de vervaldatum de volgende zaken dekken:

- ✓ De reparatie of vervanging van mechanische, elektrische en elektronische onderdelen van het voertuig (inclusief arbeidsloon), waarvan het defect dat onder de Dacia Zen Garantie valt naar behoren is vastgesteld op initiatief van de Klant, evenals de eventuele reparaties van schade die door dit defect is veroorzaakt aan andere onderdelen van het voertuig, met uitzondering van multimedia-omgeving, de carrosserie, elektrische spiegels en ontdoosystemen.
- ✓ De reparatie of vervanging van originele onderdelen (nieuw of standaard omgeruild of gelijkwaardig) die in het Dacia-netwerk zijn gemonteerd, bij uitvoering van de Dacia Zen-garantie.
- ✓ Deze garantie heeft niet tot doel de wettelijke garantie voor verborgen gebreken, zoals voorzien in de artikelen 1641 en volgende van het Franse Burgerlijk Wetboek, noch de wettelijke garantie van conformiteit voor consumenten zoals bedoeld in het Franse Wetboek van Economisch Recht.

#### 5 **Geografische dekking**

De Dacia Zen Garantie is van toepassing op elk in aanmerking komend Dacia voertuig, onderhevig aan de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, zolang het wordt bestuurd en geregistreerd in een van de onderstaande landen:

FRANKRIJK (METROPOLITAN FRANKRIJK) EN OVERZEESE GEBIEDEN - ALBANIË - ANDORRA - OOSTENRIJK - BELGIË -- BOSNIË-HERZEGOVINA - BULGARIJE - CYPRUS - ESTLAND - KROATIË - DENEMARKEN - FINLAND - DUITSLAND - GRIEKENLAND - HONGARIJE - ITALIË - IERLAND - KOSOVO - LETLAND - LIECHTENSTEIN - LITOUWEN - LUXEMBURG - MACEDONIË - MALTA - MONACO - NOORWEGEN - NEDERLAND - POLEN - PORTUGAL - TSJECHIË - SPANJE IJSLAND - KOSOVO - LETLAND - LIECHTENSTEIN - LITOUWEN - LUXEMBURG - MACEDONIË - MALTA - MONACO - NOORWEGEN - NEDERLAND - POLEN - PORTUGAL - TSJECHIË - ROEMENIË - SAN MARINO - SERVIË MONTENEGRO - SLOWAKIJE - SLOVENIË - ZWEDEN - ZWITSERLAND

De Dacia Zen Garantie kan worden geïmplementeerd door alle leden van het DACIA-netwerk in deze landen.

Als het voertuig wordt gebruikt of geregistreerd buiten het hierboven gedefinieerde geografische gebied, verliest de Klant het voordeel van de Dacia Zen Garantie.

#### 6 **Persoonlijke gegevens**

De persoonsgegevens van de Klant worden verzameld en verwerkt door DACIA en de leden van het netwerk die het Dacia-assortiment distribueren (samen "DACIA" genoemd), als gezamenlijke verantwoordelijken voor de verwerking, ten behoeve van deze contractuele relatie en om de Klant aanbiedingen en nieuws te doen toekomen.

In overeenstemming met de toepasselijke regelgeving kan de Klant verzoeken om de gegevens die DACIA over hem/haar bewaart te verkrijgen en te controleren, onjuiste informatie te corrigeren, gegevens die op hem/haar betrekking hebben te wissen en een kopie van zijn/haar gegevens te maken voor hergebruik elders. De Klant kan ook te allen tijde bezwaar maken tegen het gebruik van bepaalde van zijn gegevens, met name voor commerciële prospectie of profilering, en vragen om het gebruik van zijn gegevens te bevroren. Tot slot kan de Klant instructies geven over het lot van zijn gegevens in geval van overlijden. Klanten kunnen al hun rechten rechtstreeks bij DACIA uitoefenen door hun verzoek via het formulier <https://nl.dacia.be/ neem-contact-op/jouw-rechten.html> . Bij gebrek aan een antwoord of een bevredigend antwoord van DACIA kan de Klant een klacht indienen bij de Belgische Gegevensbeschermingsautoriteit (DPA).

De Klant heeft het recht om zich gratis in te schrijven op de "Bel-me-niet-weer"-lijst, om geen commerciële telefonische oproepen meer te ontvangen.

Voor meer informatie kan het beleid van DACIA inzake de bescherming van persoonsgegevens (beschikbaar op de website <https://nl.dacia.be/data-privacy.html> ) op eerste verzoek op papier aan de Klant worden toegestuurd.

#### 7 **Toepasselijk recht - Bemiddeling - Geschil**

7.1 Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

7.2 In geval van een geschil verbinden de Klant en de Aangewezen Vestiging of DACIA zich ertoe alles in het werk te stellen om tot een minnelijke schikking te komen. Bij gebreke van een minnelijke schikking kan het geschil, onverminderd gerechtelijke stappen, worden voorgelegd aan de bemiddelingscommissie van AUTOMOTO.

De hoofdzetel en het secretariaat van de bemiddelingscommissie AUTOMOTO zijn gevestigd te :

Jules Bordetlaan 164 - 1140 Brussel - Tel : 02/778.62.47 Fax : 02/778.62.22 - e-mail : [info@conciliationautomoto.be](mailto:info@conciliationautomoto.be)

7.3 Alle voorschriften, formulieren en documenten zijn beschikbaar op de website van de Commissie ([www.conciliationautomoto.be](http://www.conciliationautomoto.be)). Ze kunnen ook schriftelijk of op een andere duurzame drager worden toegestuurd.

In geval van een geschil met betrekking tot de uitvoering van dit contract, wordt de bevoegde rechtbank gekozen in overeenstemming met de Belgische wetgeving. De Klant kan een beroep doen op een conventionele bemiddelingsprocedure of een andere alternatieve methode voor geschillenbeslechting.

Erkende dealers en verkopers, die onafhankelijke handelaren zijn die in eigen naam en voor eigen rekening handelen, zijn als enigen verantwoordelijk voor verbintenissen van welke aard dan ook die zij tegenover de Klant zijn aangegaan, aangezien zij geen agenten van de Fabrikant zijn.

#### 8 **Afdeling Klantenrelaties**

De contactgegevens voor de afdeling Klantenrelaties zijn als volgt:

02/370.64.61

Renault België Luxemburg  
Mozartlaan 20B  
1620 Drogenbos - België  
of

via e-mail op [contact-client.be@renault.be](mailto:contact-client.be@renault.be)

## BIJLAGE - DACIA ZEN UITSLUITINGEN

### De Dacia Zen garantie dekt niet:

- schade als gevolg gebruik van het voertuig dat niet in overeenstemming is met de gebruiksvoorwaarden zoals aangegeven in de gebruikershandleiding en het onderhouds- en garantieblad van het voertuig.
- schade als gevolg van onderhoud dat niet in overeenstemming is met de instructies in de gebruikershandleiding en het onderhouds- en garantieformulier van het voertuig, in het bijzonder de instructies met betrekking tot de behandeling, periodiciteit of de voorgeschreven kilometerafstanden van het onderhoud of de verzorging die moet worden gegeven,
- schade als gevolg van reparaties of onderhoud uitgevoerd in een werkplaats die geen deel uitmaakt van het DACIA-netwerk en die niet voldoet aan de reparatie- en onderhoudsprogramma's van de fabrikant. .
- de gevolgen van storingen die niet onmiddellijk aan het DACIA-netwerk werden gemeld of die het netwerk niet of te laat kon verhelpen,
- door de Klant gemaakte onderhoudskosten in overeenstemming met het onderhoudsschema van de fabrikant,
- vervangen of bijvullen van verbruiksvloeistoffen (bijv. olie, koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof, airconditioningvloeistof) in verband met het gebruik en/of onderhoud van het voertuig,
- banden vervangen, uitlijnen en balanceren,
- de vervanging van onderdelen die onderhevig zijn aan slijtage als gevolg van het gebruik van het voertuig en de kilometerstand,
- speling, verkeerde afstellingen en mechanische wijzigingen die niet resulteren in de breuk van gedekete onderdelen of componenten en die het gevolg zijn van de ouderdom en het gebruik van het voertuig.
- Alle gevolgen van breuk of slijtage van onderdelen die niet gedekt zijn, of overmatige speling of trillingen.
- Elke speling of trilling of ruis of herprogrammering die de normale werking niet beïnvloedt
- schade als gevolg van het gebruik van het voertuig in een sportwedstrijd van welke aard dan ook,
- schade veroorzaakt door de volgende externe oorzaken:
  - ongevallen, botsingen, inslagen, schokken, krassen, steenslag of botsing met vaste voorwerpen, hagel, vandalisme,
  - het niet naleven van de instructies van de fabrikant,
  - neerslag in verband met luchtvervuiling, neerslag van plantaardige stoffen zoals hars, neerslag van dieren zoals vogelpoep, chemische neerslag,
  - de vervoerde producten,
  - het gebruik van brandstof of andere vloeistoffen van slechte kwaliteit,
  - montage van accessoires die niet zijn goedgekeurd door de fabrikant
  - montage van accessoires die door de fabrikant zijn goedgekeurd en die zijn geïnstalleerd zonder te voldoen aan de aanbevelingen en/of instructies van de fabrikant
- Esthetische schade zoals verfproblemen, roest, verkleuring, vervorming, afschilferen, loslating, schade veroorzaakt door water of condensatie
- schade veroorzaakt door gebeurtenissen van overmacht: bliksem, brand, overstromingen, aardbevingen, klimaatverschijnselen, oorlogshandelingen, rellen en aanslagen.
- de onderdelen van het voertuig die zijn omgebouwd en de gevolgen (verslechtering, voortijdige slijtage, wijzigingen enz.) van de ombouw voor de andere onderdelen of componenten van het voertuig of voor de kenmerken ervan,
- de indirecte gevolgen van een defect (bedrijfsverlies, stilstand, enz.),
- Deze garantie vervalt als het defect te wijten is aan het niet uitvoeren van de handelingen en controles die in het onderhoudsboekje van het voertuig staan vermeld.
- hulpdiensten bij pech met stilstand van het voertuig.
- mobiliteitsdiensten
- In geen geval mogen de kosten van elke reparatie hoger zijn dan de economische waarde van het voertuig op de dag van de storing of het defect.
- Evenzo mag de som van de kosten (inclusief btw) van alle herstellingen en diensten tijdens de geldigheidsduur van de Dacia Zen Garantie de economische waarde van het voertuig op de dag van het optreden van een nieuwe storing of defect niet overschrijden. Als de cumulatieve kosten van eerdere interventies en de geplande interventie de economische waarde van het voertuig overschrijden, kan de Klant het verschil in kosten op zich nemen.