

REGLEMENT VAN DE OPERATIE “TEVREDEN OF OMRUILEN”

RCI Financial Services blijft klantenbindende producten en services ontwikkelen om de verkoop van wagens te ondersteunen. Er wordt een operatie “TEVREDEN OF OMRUILEN” voor de Nieuwe ZOE opgestart. Hieronder worden de clausules van het Reglement opgesomd.

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

Intekenaar: RCI Financial Services (NV) handelend in naam en voor rekening van zijn Dealers, geregistreerd bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 413 419 641 en met maatschappelijke zetel te Bergensesteenweg 281 – 1070 Anderlecht (België).

Makelaar: MARSH N.V., geregistreerd bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0403 276 906 en met maatschappelijke zetel te Hermann-Debrouxlaan 2, 1160 Brusel (België) – geregistreerd bij de FSMA onder het nummer 14192A.

Verzekeraar: MMA IARD Assurances Mutuelles, verzekeringsmaatschappij met vaste bijdragen volgens Frans recht, geïdentificeerd onder het unieke SIREN-nummer 775652126 RCS Le Mans en **MMA IARD**, Naamloze Vennootschap met maatschappelijk kapitaal van 537.052.368€, geïdentificeerd onder het unieke SIREN-nummer 440 048 882 RCS Le Mans, beide ondernemingen met maatschappelijke zetel te 14, boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9 (Frankrijk). Deze ondernemingen vallen onder het Franse wetboek voor verzekeringen en zijn onderworpen aan de controle van de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution gevestigd te 4, Place de Budapest – CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 (Frankrijk).

Zij worden hieronder gezamenlijk vernoemd als “**MMA**” of de “**Verzekeraar**”.

MMA is bevoegd om binnen het kader van de vrije dienstverrichting prestaties te leveren in België onder de nummers 2939 en 1444.

Er wordt gepreciseerd dat COVEA AFFINITY een merk is van de Groupe Covéa en dat MMA deel uitmaakt van de Groupe Covéa.

Verzekerde: Renault-dealer.

Schadegevalbeheerder: MARSH N.V., geregistreerd bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0403 276 906 en met maatschappelijke zetel te Hermann-Debrouxlaan 2, 1160 Brussel (België) – geregistreerd bij de FSMA onder het nummer 14192A.

Klant: de Klant (natuurlijke persoon) van de dealer, koper van een nieuwe ZOE-wagen en die een door zijn dealer aangeboden contractuele waarborg geniet, terwijl MMA geen enkele contractuele band met de Klant heeft.

Wagen(s): Elke nieuwe ZOE-wagen van Renault, ingeschreven in België en verkocht aan Klanten (natuurlijke personen) voor privégebruik.

ARTIKEL 2 – DOEL VAN DE WAARBORG

Binnen het kader van de waarborg “tevreden of omruilen”, neemt de Verzekeraar, onder de in de algemene voorwaarden opgenomen voorwaarden en grenzen, de financiële gevolgen op zich van de door de Verzekerde gemaakte verbintenissen binnen het kader van de aan zijn klant aangeboden waarborg.

De waarborg biedt de Klanten die een Wagen kopen de mogelijkheid om de wagen terug te geven als zij er niet tevreden over zijn **binnen een maximale termijn van 14 kalenderdagen vanaf de datum van levering aan de Klant van de Wagen, en op voorwaarde dat de kilometerstand van deze laatste niet meer dan 1.000 km bedraagt.**

ARTIKEL 3 – TERRITORIALITEIT

De waarborg is geldig in België.

ARTIKEL 4 – WERKING VAN DE WAARBORG

Als de Klant niet tevreden is over de Wagen, om welke reden dan ook, moet hij de Verzekerde per aangetekende brief met ontvangstbewijs verwittigen dat hij de Wagen wil teruggeven. **De teruggave moet gebeuren binnen een maximale termijn van 14 kalenderdagen vanaf de datum van levering aan de Klant van de Wagen, en op voorwaarde dat de kilometerstand van deze laatste niet meer dan 1.000 kilometer bedraagt.** Bij de teruggave van de Wagen bij de Dealer waar de Wagen werd gekocht, ondertekent hij samen met de Verzekerde een document in twee exemplaren dat zijn wil om de Wagen terug te geven bevestigt. Een kopie van dit document wordt overgemaakt aan de Schadegevalbeheerder. De Verzekerde neemt de Wagen terug en betaalt aan de Klant de aankoopprijs van deze wagen zoals oorspronkelijk gefactureerd incl. BTW terug.

Deze dekking is onderworpen aan de naleving van de volgende cumulatieve voorwaarden:

- a) De Wagen moet verplicht een nieuwe Renault ZOE-wagen zijn, gekocht bij een Verzekerde van het Renault-netwerk; in B-RENT versie (met batterijhuur)
- b) De teruggave door de Klant van de Wagen moet gebeuren binnen een maximale termijn van 14 kalenderdagen vanaf de datum van levering aan de Klant van de Wagen, en op voorwaarde dat de kilometerstand van deze laatste niet meer dan 1.000 kilometer bedraagt.
- c) Na de teruggave van de Wagen moet de Klant bij dezelfde Verzekerde een Renault-brandstofwagen hebben gekocht voor een prijs die minstens even hoog is als die van de teruggegeven Wagen.
- d) Het bewijs voor de aankoop van hogergenoemde Wagen wordt gemeld door de levering van de bestelbon van de nieuwe Wagen.
- e) De teruggegeven Wagen moet zich in zijn oorspronkelijke staat bevinden en mag geen wijzigingen of beschadigingen hebben ondergaan, ongeacht de aard ervan die tot waardevermindering kan leiden, zelfs als deze beschadigingen normaal werden hersteld. Elke bij de teruggave vastgestelde schade aan de Wagen wordt aan de Klant gefactureerd.
- f) De Wagen werd nog niet eerder vervangen bij de Verzekerde of een andere Verzekerde van het netwerk ten gunste van de Klant door toepassing van de bepalingen van deze waarborg.
- g) Indien de ZOE gefinancierd werd via een Renault Credit Car-oplossing, wordt de financiering uitbetaald zonder toepassing van herbeleggingsvergoeding, zodat u opnieuw kan intekenen op een financiering op voorwaarde dat uw financiële situatie niet verslechterd is

ARTIKEL 5 – GRENZEN VAN DE WAARBORG

De interventie is beperkt tot één enkel aanbod per Klant en per chassisnummer van de Wagen.

ARTIKEL 6 – TOEPASSING VAN DE WAARBORGEN

De Verzekeraar delegeert alle beheer van de waarborgen en schadegevallen aan de Schadegevallenbeheerder.

De Verzekerde bezit de leveringsbon van de Wagen.

Hij zorgt ervoor dat de Klant het formulier “Brief Klant – Tevreden of Omruilen” en het document getiteld “Beloofte Klant – Tevreden of Omruilen” ondertekent.

Via dit document verbindt de Verzekerde zich er tegenover RCI/Renault toe om de Wagen van de ontevreden Klant terug te nemen.

De Verzekerde scant en verzendt binnen twee dagen volgend op de levering van de Wagen de volgende documenten naar het adres marketing.be@rcibanque.com:

- Kopie van de bestelbon ZOE en de leveringsbon van de ZOE
- Brief Klant – Tevreden of Omruilen
- Belofte Klant – Tevreden of Omruilen

Vervolgens zendt de Verzekerde het origineel van deze documenten per brievenpost naar het adres:

RCI Financial Services N.V.

Dienst Marketing – Operatie Tevreden of Omruilen

W. A. Mozartlaan 20

1620 Drogenbos

Bij schadegevallen (ontevredenheid van de Klant)

De Verzekerde moet het schadegeval aangeven zodra hij er kennis van krijgt en in elk geval binnen een termijn van **5 werkdagen vanaf de teruggave van de Wagen** bij de Schadegevalbeheerder:

- Telefonisch: +32 (0)2 674 87 95
- Per e-mail aan het adres SOR@marsh.com (FR) of TOT@marsh.com (NL)

Bij schadegevallen verbindt de Verzekerde zich ertoe om aan de Beheerder te leveren:

- Een kopie van de door de Klant naar de Verzekerde gezonden aangetekende brief met ontvangstbewijs,
- Een kopie van de betaalde aankoopfactuur van de teruggegeven Wagen,
- Het teruggaveformulier van de Wagen die hij hem teruggeeft (eigendomsoverdracht),
- Een kopie van de bestelbon van de nieuwe Renault-brandstofwagen gekocht of besteld door de Klant,
- Foto's van de teruggegeven Wagen met het oog op:
 - De controle van de goede algemene staat van de Wagen
 - De controle van de goede staat van de Wall Box
 - De controle van de kilometerteller van de Wagen,

De Verzekerde verbindt zich ertoe exact te antwoorden op de vragen van de Beheerder of de vertegenwoordigende Verzekeraar bij de aangifte van het schadegeval.

ARTIKEL 7 – INGANG EN DUUR VAN DE WAARBORG

De waarborg gaat in op de dag van de levering van de Wagen voor een duur van 14 kalenderdagen of 1.000 afgelegde kilometer. De eerst bereikte voorwaarde van de twee geldt. Ze vervalt van rechtswege aan het einde van de waarborgperiode.

De waarborg vervalt vroegtijdig in geval van total loss van de Wagen.

ARTIKEL 8 – BEMIDDELINGSSERVICE

Bij problemen met de uitvoering van de bepalingen van deze waarborg, kan de Verzekerde contact opnemen met de Schadegevalbeheerder via een e-mail naar het adres: Communication.Belgium@marsh.com of telefonisch op het nummer +32 (0)2 674 96 11.

Hij ontvangt dan een ontvangstbewijs binnen maximaal tien (10) werkdagen. De Verzekerde wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van het onderzoek van zijn situatie en ontvangt, behalve in uitzonderlijk geval, een antwoord uiterlijk binnen dertig (30) dagen volgend op de ontvangst van zijn klacht. Als zijn ontevredenheid aanhoudt, of als deze eerste uitwisseling hem niet tevreden stelt, kan hij rechtstreeks contact opnemen met de dienst Klachten klant MMA:

- per brief aan het adres Service réclamation client MMA – COVEA AFFINITY, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans cedex 9;
- of via e-mail naar het adres service.reclamations@groupe-mma.fr.

In elk geval kan de Verzekerde zodra hij dit wenst contact opnemen met de dienst **Ombudsman van de Verzekeringen; De Meeûssquare 35, 1000 Brussel; Tel: 02 547 58 71; Fax: 02 547 59 75; Mail: info@ombudsman.as; Website: www.ombudsman.as.**

Hij beschikt natuurlijk en op elk moment over al zijn rechten om in rechte op te treden.