

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Renault Deutschland AG für die Renault / Dacia / Alpine Unfall Assistance (Stand 01.04.2022)**

Sehr geehrte Kundin,  
sehr geehrter Kunde,

die vorliegenden Geschäftsbedingungen bilden die Grundlage für die Serviceleistungen, die im Rahmen der Renault/Dacia/Alpine Unfall Assistance durch die Renault Deutschland AG gewährt und bundesweit erbracht werden. Die vorliegenden AGB hält Ihr – an diesem Service teilnehmender – Renault/Dacia/Alpine Partner für Sie bereit. Sprechen Sie ihn darauf an. Sie können sich vorliegende AGB ebenfalls unter

[www.Renault.de](http://www.Renault.de) und [www.Dacia.de](http://www.Dacia.de) ansehen oder als PDF-Datei herunterladen.

Ihre Renault Deutschland AG

Renault-Nissan-Straße 6-10, 50321 Brühl

## **§ 1 Leistungsübersicht**

Die Unfall Assistance bietet berechtigten Renault/Dacia und Alpine Kunden (siehe § 3) im Fall eines Verkehrsunfalls mit einem Fahrzeug im Bereich der Bundesrepublik Deutschland Serviceleistungen zur Unfallschadenregulierung an:

- Schnelle und persönliche Hilfe bei einem Unfall bundesweit – 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche
- Tipps und Hinweise zum Verhalten am Unfallort
- Organisation Abschleppen/Bergen zum nächsten Renault oder Dacia Partner
- Organisation eines Renault oder Dacia Ersatzfahrzeuges nach Möglichkeit
- Vermittlung eines Hotels
- Unterstützung bei der weiteren Schadenbearbeitung

Die Leistungen der Unfall Assistance sind für den Kunden teilweise kostenfrei und teilweise kostenpflichtig. Näheres hierzu ist den nachfolgenden Regelungen zu entnehmen. Ist eine Kostenübernahme durch die Unfall Assistance nicht ausdrücklich zugesagt, so sind die Kosten im Zweifel durch den Kunden zu tragen.

Bei Unfällen im Ausland wird nur einen reduzierten Service erbracht. Diesbezüglich wird auf die eingeschränkte Leistungsübersicht im § 2 (2) verwiesen.

## **§ 2 Geltungsbereich der Unfall Assistance**

### **(1) Unfälle**

Leistungen werden nur bei Fahrzeugunfällen erbracht, die im geographischen Bereich der Bundesrepublik Deutschland eintreten. Als Unfall im Sinne der Unfall Assistance gilt ein Ereignis, bei dem plötzlich mit mechanischer Gewalt ein Fahrzeug von außen her beschädigt wird. In sonstigen Schadensfällen mit Kraftfahrzeugen können hingegen Leistungen der Unfall Assistance nicht in Anspruch genommen werden, so z. B. nicht bei Entwendungen eines Kraftfahrzeugs, bei Reifenschäden (Platten) infolge langsamen Entweichens der Luft oder einer Fahrzeugpanne ohne Einwirkung von außen.

### **(2) Geographischer Geltungsbereich**

Die Unfall Assistance kann in vollem Umfang nur bei Unfällen auf dem Gebiet der Bundesrepublik Deutschland in Anspruch genommen werden.

Bei Unfällen im Ausland, die im geographischen Bereich Europa mit folgenden Ländern eintreten: Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Moldawien, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Slowakei, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Serbien und Montenegro, Tschechische Republik, Türkei (nur auf dem Teil, der auf dem europäischen Kontinent liegt), Ungarn, Staat der Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern, gibt es nur einen reduzierten Service durch die Unfall Assistance.

Bei Unfällen im Ausland in einem der o.g. Länder wird die Unfall Assistance dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault/Dacia/Alpine Partners im Ausland und die Rufnummer des Zentralrufes der deutschen Versicherer nennen (0049 - [0] 180-25 0 26). Dort kann der Kunde sich den Beauftragten der jeweils im Ausland zuständigen Versicherung nennen lassen, um den Schaden später zu regulieren.

## **§ 3 Berechtigte Fahrzeuge und Kunden**

Die Leistungen der Unfall Assistance gelten nur für den nachfolgenden Kreis der berechtigten Fahrzeuge (1) und Kunden (2).

(1) Berechtigte Fahrzeuge sind alle Renault/Dacia/Alpine Fahrzeuge. Die Fahrzeuge müssen zum Unfallzeitpunkt in der Bundesrepublik Deutschland zum Straßenverkehr zugelassen sein und dürfen maximal 9 Sitzplätze haben. Abweichend hiervon können für den 16-sitzigen Renault Master Bus Personentransporter Leistungen der Unfall Assistance in Anspruch genommen werden, wenn das Fahrzeug laut Schlüsselnummer in den Zulassungsdokumenten als PKW zugelassen ist.

Bei Unfällen mit Mietwagen (Selbstfahrrmietfahrzeuge) ist es empfehlenswert, sich vor Einschaltung der Unfall Assistance zunächst an den Vermieter des Fahrzeugs zu wenden.

(2) Berechtigte Kunden für Leistungen der Unfall Assistance sind die Insassen des verunfallten Fahrzeugs einschließlich des Fahrers. Pro Fahrzeug können allerdings Leistungen für maximal 9 Insassen in Anspruch genommen werden. Für Anhalter sowie Insassen, die über eine Mitfahrzentrale vermittelt und mitbefördert werden, können keine Leistungen beansprucht werden.

(3) Bei Unfällen in Deutschland mit nicht berechtigten Fahrzeugen oder bei Leistungen für nicht berechnigte Kunden bietet die Renault Unfall Assistance einen reduzierten Service an:

a) Ein berechtigter Kunde mit einem nicht berechtigten Fahrzeug hat einen Unfall:

Die Unfall Assistance wird dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault/Dacia/Alpine-Partners in Deutschland nennen und empfehlen, sich zur Schadenregulierung ggf. an den Zentralruf der Versicherer des jeweiligen Herkunftslandes zu wenden.

b) Ein nicht berechtigter Kunde oder/und ein nicht berechtigtes Fahrzeug hat einen Unfall:

Auch hier wird die Unfall Assistance dem Kunden lediglich die Rufnummer des nächstgelegenen Renault/Dacia/Alpine-Partners in Deutschland nennen und empfehlen, sich zur Schadenregulierung ggf. an den Zentralruf der Versicherer des jeweiligen Herkunftslandes zu wenden.

#### **§ 4 Rufnummern und Ansprechpartner**

a) Rufnummern der Unfall Assistance

Die Renault/Dacia/Alpine Assistance ist bei einem Unfall rund um die Uhr an allen Wochentagen unter den folgenden kostenpflichtigen Rufnummern in Deutschland zu erreichen:

##### **RENAULT ASSISTANCE:**

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls 365 Tage

europaweit\* rund um die Uhr erreichbar.

Aus dem Inland:\*\* 01806 365 365

Aus dem Ausland: +49 2232 - 73 78 00 (nur Panne)

\* Bei Unfällen nur in Deutschland gültig. \*\* 0,20 €/Verbindung aus dem Festnetz, max. 0,60 €/Verbindung aus dem Mobilfunknetz.

##### **ALPINE ASSISTANCE:**

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls 365 Tage

europaweit\* rund um die Uhr erreichbar.

Aus dem Inland:\*\* 01806 247 247

Aus dem Ausland: +49 2232 - 73 70 70 (nur Panne)

\* Bei Unfällen nur in Deutschland gültig. \*\* 0,20 €/Verbindung aus dem Festnetz, max. 0,60 €/Verbindung aus dem Mobilfunknetz.

**DACIA ASSISTANCE:**

Im Falle einer Panne oder eines Unfalls 365 Tage  
europaweit\* rund um die Uhr erreichbar.

Aus dem Inland:\*\* 01806 03 22 42

Aus dem Ausland: +49 2232 - 73 74 00 (nur Panne)

\* Bei Unfällen nur in Deutschland gültig. \*\* 0,20 €/Verbindung aus dem Festnetz, max. 0,60 €/Verbindung aus dem Mobilfunknetz.

**§ 5 Einzelne Leistungen der Renault/Dacia/Alpine Unfall Assistance****(1) Schadenaufnahme und erste persönliche Hilfe**

Nach der Meldung eines Unfalles wird die Unfall Assistance zunächst versuchen, telefonisch die Situation mit Hilfe des Kunden vor Ort zu erfassen.

Entsteht der Anschein, dass Gefahr für Leib und Leben besteht, so informiert die Unfall Assistance umgehend den Notruf 112 und gibt die gewonnenen Informationen weiter, so dass über den Notruf alle erforderlichen Maßnahmen eingeleitet werden können. Hieraus eventuell entstehende Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

Besteht erkennbar keine Gefahr für Leib und Leben, so legt die Unfall Assistance eine Schadenmeldung an und prüft die Berechtigung (vgl.§ 3).

Die Unfall Assistance ist zur schnellst- und bestmöglichen Hilfe auf folgende Angaben angewiesen:

- Schadendatum/-Zeit
- Versicherungsscheinnummer
- Name Fahrer und Telefonnummer
- Name Fahrzeughalter

**Angaben zum Unfallfahrzeug**

- Fabrikat
- Modell
- Fahrzeug-Ident.-Nr.
- Zulassungsdatum
- Amtl. Kennzeichen
- Km-Stand
- Angaben zum Unfall: Kasko/Haftpflicht /Selbstzahler, Notruf informiert, Verkehrssicherheit, Ersatzfahrzeug, Schadensbild, Datum und Uhrzeit.
- sonstige Angaben zum Unfall: Ersatzfahrzeugwunsch, Hotelwunsch.

Sofern der Kunde gegenüber der Unfall Assistance wissentlich oder absichtlich unrichtige Angaben macht oder nicht willens ist, wesentliche für die Fallbearbeitung und Berechtigungsprüfung notwendige Angaben zu machen, behält sich die Renault Deutschland AG das Recht vor, jederzeit die Erbringung von Leistungen einzustellen. Darüber hinaus behält sich die Renault Deutschland AG vor, Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

## (2) Tipps und Hinweise/Unterstützung zur Schadenbearbeitung

Sofern eine Berechtigung zur Inanspruchnahme der Unfall Assistance Leistungen vorliegt, erhält der Kunde durch die Unfall Assistance unter den benannten Rufnummern rund um die Uhr folgenden kostenfreien Service gewährt:

- Tipps und Hinweise zum Verhalten am Unfallort
- Serviceerläuterung der Unfall Assistance
- allgemeine Rechte und Pflichten des Geschädigten bzw. Schädigers

Dieser Service stellt eine reine Hilfestellung für den Kunden dar. Es erfolgt keine Rechtsberatung im Sinne des Rechtsberatungsgesetzes. Diese ist den im Rechtsberatungsgesetz genannten Personen vorbehalten, entsprechend können die Leistungen der Unfall Assistance keinen eventuell notwendigen Rechtsbeistand ersetzen.

Die Beratungstätigkeit seitens der Unfall Assistance endet im jeweiligen Fall sofort, wenn durch den Kunden kein Auftrag zur Reparatur des Unfallfahrzeugs durch einen Renault/Dacia/Alpine Vertragspartner erfolgt oder kein Kauf eines PKW-Neuwagens der Marke Renault/Dacia/Alpine oder eines Gebrauchtwagens über einen zum Neuwagenvertrieb autorisierten Renault/Dacia/Alpine Partner zu erwarten ist.

## (3) Organisation der Bergung und des Abschleppens zum nächsten Renault/Dacia/Alpine Partner und/oder Vermittlung von Renault/Dacia/Alpine Werkstätten

Die zusätzlichen Kosten für das Schleppen bzw. Bergen kann der jeweilige Renault/Dacia/Alpine Partner dem Kunden in Rechnung stellen, sofern sich für ihn kein Folgeauftrag ergibt. Die Unfall Assistance weist jeden Kunden vor Inanspruchnahme der Leistungen der Unfall Assistance darauf hin.

In jedem Fall können die Leistungen der Unfall Assistance, nach Abschluss der Reparatur des Fahrzeuges, nicht mehr in Anspruch genommen werden.

Hierbei werden folgende Serviceleistungen unterschieden:

a) Das verunfallte Fahrzeug ist verkehrssicher, der Kunde ist in der Lage, weiterzufahren

Die Beurteilung der Verkehrssicherheit obliegt dem Kunden selbst, jedoch empfiehlt die Unfall Assistance im Zweifelsfalle aus Sicherheitsgründen, immer abzuschleppen bzw. zu bergen. Die Unfall Assistance vermittelt den Kunden immer zunächst an den nächstgelegenen teilnehmenden Renault/Dacia/Alpine Partner (im Umkreis von 50 km um den Unfallort; in Ausnahmefällen bis max. 100 km einfache Wegstrecke) zur Schadensbehebung.

b) Das verunfallte Fahrzeug ist nicht verkehrssicher/fahrbereit und/oder der Kunde ist nicht fahrtüchtig

- Die Unfall Assistance vermittelt ein Abschleppen/Bergen des Fahrzeuges, wenn der Kunde sich unmittelbar nach dem Unfall, mindestens noch am gleichen Tag meldet, der Kunde merklich nicht mehr in der Lage ist, ein Fahrzeug zu führen (verletzt, Schock etc.), das Fahrzeug nicht mehr verkehrssicher und/oder fahrbereit ist, also auch eine Gefährdung für andere Verkehrsteilnehmer vorliegt, ODER
- der Kunde einwilligt, das Fahrzeug in eine Renault/Dacia/Alpine Werkstatt schleppen zu lassen.

## § 6 Kostentragung – Abschlepp-, Transport-, Bergungskosten

Gepäck und Ladung werden zusammen mit dem Fahrzeug transportiert. In Fällen, in denen durch den Transport der Ladung höhere Kosten entstehen (wie z. B. für Tiertransporte und verderbliche Waren), können dem Kunden neben den Kosten für Bergung und Abschleppen weitere Kosten für den Transport der Ladung entstehen.

Ergibt sich für einen von der Unfall Assistance beauftragten Renault/Dacia/Alpine Partner **ein Folgeauftrag des Kunden** aus dem Unfallschaden (Reparatur des Unfallschadens oder Verkauf eines neuen oder gebrauchten Fahrzeugs), so übernimmt der jeweils beauftragte Renault/Dacia/Alpine Partner die Kosten für das Abschleppen/Bergen.

Wurden Sie Geschädigter eines KH-Schadens (Haftpflicht), so werden diese Kosten in der Regel durch die Haftpflicht-Versicherung des Unfallgegners getragen/erstattet.

Ergibt sich **kein Folgeauftrag** des Kunden für den beauftragten Renault/Dacia/Alpine Partner, so kann der Kunde die Übernahme der Kosten für Bergung bzw. Abschleppen vom Renault/Dacia/Alpine Partner nicht verlangen und hat diese, sofern Leistungen (Abschleppen/Bergen) durch den Renault/Dacia/Alpine Partner erbracht wurden, umgehend an diesen zu erstatten.

Dies gilt gleichermaßen für die Kosten (Abschleppen/Bergen), die durch ein nicht dem Renault/Dacia/Alpine Vertriebsnetz angehörendes Abschleppunternehmen entstehen.

c) Hotelvermittlung: Wenn das Fahrzeug aufgrund eines Unfalles nicht am gleichen Tag instandgesetzt werden kann und der Wohnort des Fahrers (oder der nachweislich geplante Zielort) mehr als 50 km vom Unfallort entfernt liegt, vermittelt die Unfall Assistance auf Kundenwunsch die Telefonnummer und Adresse einer Übernachtungsmöglichkeit in der Nähe des reparierenden Renault oder Dacia Partners. Die Vermittlung einer Unterkunft umfasst nicht die Übernahme der Kosten für die Unterbringung oder sonstiger Leistungen, die über die reine Vermittlung einer Übernachtungsadresse hinausgehen.

d) Ersatzwagen: Wird ein Unfallfahrzeug vom Unfallort durch Vermittlung der Unfall Assistance zu einem Renault/Dacia/Alpine Partner verbracht, so organisiert die Unfall Assistance auf Kundenwunsch ein Ersatzfahrzeug (Renault oder Dacia) über den jeweiligen Renault/Dacia/Alpine Partner.

Die Anmietung des Ersatzfahrzeugs selbst hat der Kunde nach Absprache mit dem Überlasser des Ersatzfahrzeugs auf eigene Kosten vorzunehmen.

Kann der jeweilige Renault/Dacia/Alpine Partner kein Ersatzfahrzeug zur Verfügung stellen, so kann die Unfall Assistance auf Kundenwunsch ein Ersatzfahrzeug (Renault oder Dacia) über einen externen Autovermieter zu dessen Konditionen vermitteln. Auch hier ist die reine Vermittlung für den Kunden kostenfrei; die Anmietung des Ersatzfahrzeugs an sich ist jedoch kostenpflichtig und vom Kunden selbst zu tragen.

## § 6 Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit der Unfall Assistance ist der Sitz der Renault Nissan Deutschland AG, Renault-Nissan-Straße 6-10, 50321 Brühl.

**§ 7 Hinweis gemäß §36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

Die Renault Deutschland AG wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet. Die Plattform zum europäischen Online-Streitbeilegungsverfahren können Sie dort erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Auch an diesem Verfahren nimmt die Renault Deutschland AG nicht teil.