

# Generelle betingelser for Renault Care 2018-10

Renault Care, Renault Security og Renault Assistance tilbydes af RENAULT FINANCE NORDIC BANKFILIAL TILL RCI BANQUE SA FRANKRIKE med ORG-nr. 516406-0484 og adresse Esbogatan 12, 164 74 Kista, Sverige (herefter "RCI").

## Del I: generelle betingelser for Renault Care

### 1. Indledning

- 1.1 Renault Care giver tryghed og sikkerhed for dig og din bil med periodisk vedligeholdelse (service), standard slitage, Security+ og Renault Assistance som beskrevet under punkt 5 nedenfor.

### 2. Omfattede biler

- 2.1 Renault Care omfatter Renaults komplette program af personbiler og elbiler, varebiler med en totalvægt på under 3,5 ton i TRAFIC- og MASTER-serierne samt MASTER-modeller på under 4,5 ton, som er indregistreret i Danmark.

Renault Care kan ikke tegnes for og omfatter ikke modificerede biler, eller biler som anvendes konkurrencemæssigt, som taxa, eller som udlejningsbil

### 3. Tegning og varighed

- 3.1 Renault Care tegnes for en afgrænset tidsperiode og for et begrænset antal kørte kilometer.
- 3.2 **Aftalen om Renault Care skal tegnes indenfor 12 måneder efter bilen er indregistreret første gang. Gyldighedsperioden af aftalen, i måneder, skal regnes fra køretøjets oprindelige dato for registrering og ikke fra datoen for undertegnelsen af aftalen.**
- 3.3 **Antallet af kørte kilometer beregnes altid som bilens samlede antal kørte kilometer fra ny (svarende til nul (0) antal kørte kilometer). Udskiftes bilens kilometertæller, beregnes antal kørte kilometer som summen af kørte kilometer, som fremgår af de anvendte kilometertællere.**

### 4. Vilkår

- 4.1 Kunden skal opfylde følgende:
- 4.1.1 Kunden skal ved udførelsen af service og vedligeholdelsesarbejder eller ved udbedring af fejl, som er omfattet af Renault Care, kontakte en Renault Servicekontrakt Partner. En opdateret oversigt over samtlige Renault Servicekontrakt Partnere findes på [www.renault.dk](http://www.renault.dk).
- 4.1.2 Kunden skal dokumentere, at service-, vedligeholdelse- og reparationsarbejder på bilen er udført i overensstemmelse med Renaults og fabrikantens anvisninger og anbefalinger herfor, samt at anvendte reservedele er godkendt af Renault eller har en tilsvarende kvalitet.
- 4.1.3 En korrekt udfyldt servicebog betragtes som tilstrækkelig dokumentation for ovenstående.
- 4.1.4 Ophører kilometertælleren med at fungere, skal kunden hurtigst muligt indlevere bilen til nærmeste autoriserede Renault værksted. Skiftes kilometertælleren af et værksted, der ikke er autoriseret af Renault, skal kunden straks give skriftlig meddelelse herom til Renault med behørig dokumentation for samlede antal kørte kilometer i henhold til både den nye og gamle kilometertæller.
- 4.2 Renault Care kan ikke anvendes, og Renault og Renault Servicekontrakt Partnere er friholdt for ansvar, i følgende tilfælde:
- 4.2.1 Bilen er anvendt under forhold eller vedligeholdt på en måde, der ikke er i overensstemmelse med det, som er angivet i brugermanualen, garanti- og vedligeholdelsesdokumenterne.
- 4.2.2 Den rapporterede fejl skyldes, at kunden har fået bilen repareret eller vedligeholdt på et værksted, som ikke er autoriseret af Renault og ikke overholder fabrikantens anbefalinger;
- 4.2.3 Der er blevet installeret dele på eller foretaget ændringer til bilen, som ikke var godkendt af Renault.
- 4.2.4 Bilens kilometertæller er blevet slået fra eller nulstillet eller på anden måde manipuleret.
- 4.3 Ved konstatering af fejl, som omfattes af Renault Care, har Renault ret til at anvise og beslutte, hvordan sådan fejl udbedres.

### 5. Omfang

- 5.1 Indenfor aftalens løbetid og de aftalte antal kørte kilometer er de neden for beskrevne ydelser omfattet af Renault Care:
- 5.1.1 Alle forhold omfattet af Renault Security +, det vil sige: Udskiftning eller reparation af mekaniske, elektriske eller elektroniske dele på køretøjet, inklusive arbejds løn, hvis defekten, såvel som reparation af følgeskader efter denne defekt, på behørigt vis er blevet rapporteret af kunden, jf. punkt 4.

- 5.1.2 Olie skift, sikkerhedsdiagnostik, vedligehold og tjek på de af producenten foreskrevne tidspunkter, inklusive arbejds løn og tilførsel af smøremidler, materialer og dele, som er nødvendige for disse operationer, samt ekstra motorolie, som måtte være påkrævet mellem to eftersyn.
- 5.1.3 Udskiftning af dele under forudsætning af, at der er tale om normalt slid på og brug af bilen (eksklusive dæk) samt under hensyntagen til antallet af kørte kilometer.
- Renault beslutter, om en defekt del skal udbedres ved reparation eller udskiftning (5.2.1), eller om en slidt del eller komponent skal udskiftes (5.2.3).
- 5.2 Renault Care omfatter ikke:
- 5.2.1 Indirekte tab, som f.eks. forhindret brug af bilen og driftstab.
- 5.2.2 Følgende dele og komponenter, med mindre de har været fabriksmonteret: bilradio, lydudstyr og andet ekstra udstyr samt alarm systemer.
- 5.2.3 Skader og forringelser som følge af udefra kommende årsager, herunder:
- Ulykker, kollision, rystelser, mindre skader som følge påkørsel, skrammer, stenslag eller buler, hagl- eller hærværksskader.
  - Følger på grund af atmosfærisk forurening, følgeskader påført fra planter så som harpiks, følgeskader på grund af animalsk nedfald som ekskrementer fra fugle samt kemisk nedfald.
  - Ting som transporteres på bilen fx på tagbagagebærer, cykelanhænger, trailer mv.
  - Konsekvenser som følge af anvendelse af brændstof af dårlig kvalitet eller kvalitet som ikke svarer til producentens anbefalinger.
- 5.2.4 Komponenter i bilen, som er ændret eller ombygget, samt følgeskader heraf (for hurtig slitage osv.) på andre af bilens dele eller komponenter eller forringelse af bilens egenskaber som følge af dette.
- 5.2.5 Skader som følge af manglende overholdelse af fabrikantens anbefalinger, mangelfuld vedligeholdelse af bilen, især hvis anvisningerne for vedligeholdelse, serviceintervaller og drift ikke er fulgt, som beskrevet i servicehæftet og/eller instruktionsbogen. (Renault-værkstedet kan kræve dokumentation for vedligeholdelse af bilen før opstart af en reparation).
- 5.2.6 Skader som følge af tilsidesættelse eller manglende iagttagelse af advarsler fra advarselslamper/indbyggede instrumenter og anbefalinger i instruktionsbog, vedligeholdelsesdokumentation eller garantidokumentation.
- 5.2.7 Skader opstået på grund af udefrakommende faktorer såsom trafikuheld, kollisioner eller hærværk.
- 5.2.8 Skader forårsaget af genstande transporteret med bilen eller brug af forkert brændstof.
- 5.2.9 Montering af udstyr, der ikke er godkendt af Renault, eller af udstyr, som er godkendt af Renault, men som ikke er monteret i overensstemmelse med fabrikantens anbefalinger (enten leveret med udstyret eller kommunikeret til kunden via Renault-forhandleren).
- 5.2.10 Skader forårsaget af force majeure som f.eks. lynnedslag, brand, oversvømmelse, jordskælv, krig, terrorisme, uroligheder, sabotage, hærværk, naturkatastrofer, optøjer og angreb.
- 5.2.11 Skader (inklusive arbejds løn), som er en følge af, at kunden har fået bilen repareret eller vedligeholdt på et værksted, der ikke er en del af Renaults autoriseret netværk, og som ikke overholder fabrikantens anbefalinger på området.
- 5.2.12 Skader forårsaget af brug af et batteri, som IKKE ligger inden for rammerne af producentens forskrifter i henhold til bilens instruktionsbog, bilens vedligeholdelsesdokument eller garantidokumentation.
- 5.2.13 Skader forårsaget af brug af udstyr til opladning, som ikke følger producentens forskrifter, eller opladning ved brug af en installation, som ikke er udstyret med udstyr, der følger producentens forskrifter i henhold til instruktionsbog, vedligeholdelsesdokument eller garantidokumentation.
- 5.2.14 Skader forårsaget af en batteriladning, som ikke følger forskrifterne om ladning i bilens instruktionsbog, vedligeholdelsesdokument eller garantidokumentation.
- 5.3 Renault Care dækker i øvrigt ikke i følgende tilfælde:
- 5.3.1 Hvis bilen bliver teknisk eller økonomisk totalskadet og anerkendes som sådan af kundens forsikrings selskab.

Kunden er forpligtet til at underrette Renault herom senest en måned efter at beslutningen blev taget. I den forbindelse skal kunden fremsende dokumentation for forsikrings selskabets beslutning.

- 5.3.2 I tilfælde af tyveri, hvor bilen ikke er blevet fundet inden for 30 dage efter politianmeldelsen, ophører dækning fra den dato, hvor tyveriet fandt sted. Kunden skal underrette Renault skriftligt straks efter udløbet af perioden på 30 dage.
- 5.4 En reservedel, som udskiftes i henhold til denne aftale om Renault Care, omfattes af en 12 måneders reservedelsgaranti. Garantien på reservedelen starter fra den dag, den monteres i bilen. Overdragelse af ejerskabet til bilen ændrer ikke på betingelserne for Renault reservedelsgaranti.

## 6. Pris og betaling

- 6.1 I forbindelse med tegningen af aftalen beregnes den pris, kunden skal betale på baggrund af den fastsatte tidsperiode og det fastsatte maksimalt antal kørte kilometer.
- 6.2 Såfremt kundens dækning under Renault Care ophører, inden den aftalte tidsperiodes udløb, fordi bilen har nået antallet af aftalte kilometer eller som følge af forhold beskrevet under 8.2 - 8.3, skal kunden fortsat betale den samlede aftalte pris, idet kunden anses for at have udnyttet aftalen fuldt ud.

Kunden kan dog, hvis aftalens ophør skyldes, at bilen har nået antallet af aftalte kilometer, efter aftale med Renault videreføre dækning under Renault Care mod yderligere betaling, jf. punkt 9.

- 6.3 Kundens månedlige betaling sker med frigørende virkning til en af Renault udpeget modtager af betalingen.
- 6.4 Ved spørgsmål om betaling eller problemer i forbindelse med den månedlige betaling skal kunden kontakte:

Serviceaftaler  
Renault Finance Nordic  
Esbogatan 12  
164 74 Kista  
Sverige

eller per e-mail til: [care.nordic@renault.com](mailto:care.nordic@renault.com)

## 7. Personoplysninger

- 7.1 Behandling af personoplysninger  
RCI modtager og behandler de personoplysninger, som kunden har angivet i aftalen. Personoplysningerne behandles med det formål at opfylde aftalen, udarbejde statistik og opfølgning på RCI's ydelser og tjenester, markedsføring iht. gældende ret og iagttagelse af øvrige juridiske forpligtelser (fx bogføring, hvidvaskforanstaltninger).
- 7.2 Retsgrundlag  
Behandlingen foretages på baggrund af aftalen og eventuelt en legitim interesseafvejning fx forebyggelse af misbrug, ift. analyse og udvikling af tjenester og/eller direkte markedsføring. Er kundens samtykke påkrævet for en given behandling, vil RCI forud for behandlingen anmode herom. Endvidere kan der ske behandling iht. databeskyttelsesloven og i overensstemmelse med databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1.
- 7.3 Opbevaring  
RCI opbevarer kundens personoplysninger så længe det er nødvendigt for at opfylde aftalen og overholde gældende dansk ret.
- 7.4 Videregivelse  
For at kunne opfylde aftalen med kunden videregiver RCI de oplysninger om kunden som er nødvendige for at kunne identificere kunden og gennemføre aftalen – fx når kunden henvender sig til et Renault værksted.
- 7.5 Kundens rettigheder  
Kunden kan få indsigt i, hvilke oplysninger RCI behandler om kunden og hvordan de anvendes. Kundens adgang til indsigt kan dog være begrænset af lovgivningen og fx hensynet til vores forretningsgrundlag og forretningspraksis.  
Kunden kan til enhver tid gøre indsigelser mod, at oplysninger om kunden behandles til direkte markedsføring.  
Er oplysningerne forkerte, ufuldstændige eller irrelevante, har kunden ret til at få oplysningerne rettet eller slettet med de begrænsninger, der følger af lovgivningen.  
Kunden kan når som helst anmode RCI om følgende:  
- Adgang til de personoplysninger, som RCI behandler om kunden.  
- Oplysninger om, hvilke personoplysninger RCI behandler om kunden.  
- Anmode om berigtigelse af ukorrekte personoplysninger.  
- Anmode om sletning af personoplysninger, som RCI behandler om kunden, hvis dette er tilladt og muligt. Visse oplysninger skal RCI på grund af juridiske forpligtelser opbevare om kunden.  
- Gøre indsigelse mod behandling af personoplysninger eller tilbagekalde samtykke.  
- Anmode om overførsel af personoplysninger til en anden virksomhed eller en organisation.

Ønsker kunden at udøve nogle af sine rettigheder, kan kunden kontakte RCI ved at sende en e-mail til [integrity.renaultfinancenordic@renault.com](mailto:integrity.renaultfinancenordic@renault.com). Det er vigtigt, at kunden i sin e-mail oplyser, hvad anmodningen drejer sig om - fx at få data slettet, rette forkerte oplysninger eller adgang til personoplysninger.

Oplys for- og efternavn, telefonnummer, e-mailadresse, registreringsnummer og organisationsnummer (hvis du har enkeltmandsvirksomhed). Kunden har også ret til at indgive en klage til Datatilsynet eller anden kompetent tilsynsmyndighed, se [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

- 7.6 Overførsel uden for EU  
RCI er en del af Renault koncernen og er en svensk bankfilial af RCI Banque SA, Frankrig, som har databaser i de forskellige lande, hvor koncernen driver virksomhed. RCI kan overføre personoplysninger inden for koncernen til en database eller en ekstern samarbejdspartner, der driver virksomhed uden for kundens hjemland.  
Da forskellige lande har forskellige databeskyttelsesniveauer, overfører RCI ikke personoplysninger til koncernvirksomheder eller tredjepartsvirksomheder, der driver virksomhed uden for EU, medmindre virksomheden tilbyder samme eller tilsvarende niveau af beskyttelse af personoplysninger som RCI.  
Ved overførsler inden for Renault koncernen er der truffet interne foranstaltninger for at sikre et passende beskyttelsesniveau, når personoplysninger overføres fra EU eller EØS.
- 7.7 Overførsel af personoplysninger uden for koncernen er reguleret af aftaler, der indeholder Europa-Kommissionens standardklausuler for leverandører etableret uden for EU for at sikre et beskyttelsesniveau svarende til det i dit hjemland.
- 7.8 Dataindsamling fra tredjeparter  
RCI kan indhente oplysninger fra Motorregisteret og Trafikstyrelsen om køretøjet i form af registreringsnummer og ejer til administration af aftalen.
- 7.9 Ansvarlig for personoplysninger og kontaktoplysninger til databeskyttelsesansvarlig RCI er den personoplysningsansvarlige for de personoplysninger, som behandles i henhold til aftalen, og når kunden kontakter RCI, medmindre andet er angivet.
- 7.10 En databeskyttelsesrådgiver er udpeget og kan kontaktes ved at sende en e-mail til: [integrity.renaultfinancenordic@renault.com](mailto:integrity.renaultfinancenordic@renault.com)

## 8. Ophør og opsigelse

- 8.1 Aftalen om Renault Care ophører ved den aftalte tidsperiodes udløb.
- 8.2 Ved et salg af bilen kan kunden vælge at opsigelse eller overdrage aftalen til køberen af bilen (køber er de(n) person(er) hvortil ejerskabet af bilen omregistreres hos SKAT).  
  
Kunden er forpligtet til skriftligt at meddele Renault om aftalen ønskes opsagt eller overdraget til bilens nye ejer(e).  
  
Kunden er forpligtet til at betale for Renault Care aftalen indtil den seneste dato for Renaults modtagelse af en skriftlig meddelelse om Kundens opsigelse eller overdragelse af aftalen til tredjemand.  
  
Det er kundens ansvar, at meddelelsen om opsigelse/overdragelse indeholder alle nødvendige oplysninger. Meddelelser om opsigelse/overdragelse bør ske ved brug af Renaults formular, som fås ved henvendelse til Renault (se kontaktfinformation nedenfor).  
  
Renault er ikke forpligtet til at acceptere overdragelsen til tredjemand. Såfremt Renault afviser en overdragelse af aftalen til tredjemand, betragtes aftalen som opsagt.  
  
Alle meddelelser til Renault sendes til:  
Serviceaftaler  
Renault Nordic AB  
Esbogatan 12  
164 74 Kista  
Sverige  
  
eller per e-mail til: [servicecontract.nordic@renault.com](mailto:servicecontract.nordic@renault.com)  
  
Dette punkt 8.2 er ikke gældende for biler som er omfattet af en leasingaftale.
- 8.3 Renault kan opsige aftalen med øjeblikkelig virkning ved Kundens væsentlige misligholdelse af aftalen.  
  
Som væsentlig misligholdelse betragtes blandt andet:  
  
- Manglende betaling jf. punkt 6.  
  
- Montering eller ændring af udstyr/reservedele på bilen, som ikke er godkendt af Renault.  
  
- Hvis kilometertælleren er blevet slået fra eller nulstillet eller på anden måde manipuleret, eller hvis kilometertælleren er udskiftet uden rettidig meddelelse herom til Renault.
- 8.4 Hvis der er tale om en forbrugeraftale, som defineret i § 2 i lov om forbrugeraftaler, kan kunden (forbrugeren) fem (5) måneder efter tegningstidspunktet opsige aftalen om Renault Care med én (1) måneds varsel. Er aftalen om Renault Care ophørt, jf. punkt 8.1, kan aftalen ikke opsiges.

## 9. Forlængelse af aftalen

- 9.1 Såfremt aftalen om Renault Care er ophørt, inden den aftalte tidsperiodes udløb, fordi bilen har nået antallet af aftalte kilometer, kan kunden mod betaling af kr. 0,80 pr. kilometer ud over det aftalte antal kilometer, forlænge varigheden af aftalen om Renault Care frem til den aftalte tidsperiodes udløb.
- 9.2 Kunden skal i tilfælde omfattet af 8.1 kontakte Renault for at ændre det aftalte antal kilometer i aftalen om Renault Care, således at den samlede pris for Renault Care og dermed det månedlige beløb, kunden skal betale ligeledes ændres.
- 9.3 Meddelelser til Renault sendes til:

Serviceaftaler  
Renault Nordic AB  
Esbogatan 12  
164 74 Kista  
Sverige

eller per e-mail til: [Servicecontract.nordic@renault.com](mailto:Servicecontract.nordic@renault.com)

Ved krav om skriftlig dokumentation, skal sådan dokumentation altid sendes til ovennævnte postadresse.

## 10. Øvrige forhold

- 10.1 Forbrugerrettigheder som er ufravigelige i henhold til gældende ret påvirkes ikke af den aftale.

## 11. Afgørelse af tvister

- 11.1 Denne aftale reguleres af dansk lovgivning.

## Del II: vilkår för Renault Assistance

### 12. RENAULT Assistance

- 12.1 Aftalen omfatter RENAULT Assistance i hele aftalens varighed. For vilkår gældende for RENAULT Assistance se Garanti og vedligeholdelsesbilag.