ALGEMENE GARANTIEVOORWAARDEN RENAULT VOERTUIGEN

(met uitzondering van ELEKTRISCHE en FULL / PLUG-IN HYBRIDE voertuigen)

1. BESCHRIJVING GARANTIES VAN RENAULT

Op de auto's uit het gamma van **RENAULT** is de **RENAULT** garantie van toepassing bestaande uit een Fabrieksgarantie, Lakgarantie en Plaatwerkgarantie zoals omschreven in deze algemene voorwaarden. Deze bepalingen vervangen de in uw land geldende wettelijke garantie niet. U behoudt uw wettelijke rechten.

1.1 Fabrieksgarantie

De Fabrieksgarantie is van toepassing op defecten aan het voertuig die veroorzaakt zijn door een materiaal-, montage- of fabricagefout.

1.2 Plaatwerkgarantie

RENAULT geeft op al zijn modellen een garantie op de carrosserie en de onderkant van de auto tegen doorroesten van binnenuit vanwege corrosie ten gevolge van een fabricage- of materiaalfout of onjuist gebruik van beschermingsproducten.

1.3 Lakgarantie

RENAULT geeft Lakgarantie op lakfouten op de carrosserie en de gelakte onderdelen *(zoals buitenspiegelkappen, bumpers)* van de modellen uit zijn gamma.

2. RENAULT GARANTIEPERIODES

De Fabrieksgarantie, de Lakgarantie en de Plaatwerkgarantie op auto's uit het gamma van **RENAULT** gelden voor periodes die staan vermeld in onderstaande tabel.

Overzicht garantieperiodes

		Vervalt bij de eerst bereikte termijn	
	Auto's	**Jaar**	**Kilometerstand**
Fabrieksgarantie	Alle RENAULT auto's	2 jaar	onbeperkt
Plaatwerkgarantie	Alle auto's behalve de Master	12 jaar	onbeperkt
	Master	6 jaar	
Lakgarantie	Alle	3 jaar	onbeperkt

3. INGANGSDATUM RENAULT GARANTIES

De **RENAULT**-garanties gaan in op de datum van aflevering zoals vermeld op het Document Garantie- en onderhoudsoverzicht (of in het garantieboekje) dat wordt overhandigd aan de klant bij de aflevering van de auto. Als de auto bij een tussenpersoon is gekocht, gaat de garantie in op de dag dat de auto is afgeleverd aan de tussenpersoon.

4. TOEPASSINGSGEBIED RENAULT GARANTIES

4.1 Fabrieksgarantie

De klant heeft recht op:

- **Gratis herstellen (onderdelen en arbeidsloon) van alle materiaal-, montage- en fabricagefouten** die naar behoren zijn vastgesteld bij de auto, op zijn initiatief, alsook de eventuele reparatie van de schade ontstaan door deze fouten aan andere onderdelen van de auto. **RENAULT** bepaalt of het defecte onderdeel gerepareerd dan wel vervangen wordt.
- **Renault Route Service en extra diensten zoals vermeld in hoofdstuk 6 - *Hulp bij pech* of hoofdstuk 7 - *Mobiliteitsaanbod*.**

4.2 Plaatwerkgarantie

De klant heeft recht op gratis reparatie of vervanging van onderdelen van de carrosserie of de bodemplaat die zijn aangetast door corrosie van binnenuit door een fabricage- of materiaalfout of onjuist gebruik van beschermingsproducten, welke is erkend door de fabrikant.
RENAULT bepaalt of het defecte onderdeel gerepareerd dan wel vervangen wordt.

4.3 Lakgarantie

De klant heeft recht op gratis reparatie of vervanging van onderdelen met lakfouten (aantasting van de lak, ten gevolge van een fabricage- of materiaalfout of onjuist gebruik van beschermingsproducten welke is erkend door de fabrikant).

5. GEOGRAFISCHE DEKKING RENAULT GARANTIES

De garanties zijn van toepassing op een nieuw verkochte auto zolang die rijdt en geregistreerd blijft in één van de onderstaande landen:

Europees Frankrijk en overzeese departementen - Albanië – Duitsland – Andorra – Oostenrijk – Azoren – België – Bosnië-Herzegovina – Cyprus – Kroatië – Denemarken – Spanje – Estland – Finland – Groot-Brittannië – Griekenland – Hongarije – Ierland – IJsland – Italië – Kosovo - Letland – Liechtenstein – Litouwen – Luxemburg – Macedonië – Malta – Madeira – Monaco – Noorwegen – Nederland – Polen – Portugal – Tsjechische Republiek – Roemenië – San Marino – Servië Montenegro – Slowakije – Slovenië – Zweden – Zwitserland – Bulgarije – Moldavië.

6. HULP BIJ PECH

6.1 Rechthebbenden

In het kader van de Fabrieksgarantie hebben de klant, of de bevoegde bestuurder en de personen die gratis meerijden binnen de grenzen van het aantal zitplaatsen dat vermeld staat op het kenteken, vanaf de ingangsdatum gedefinieerd in artikel 3 recht op Renault Route Service onder onderstaand vermelde voorwaarden.
Deze diensten zijn van toepassing op alle modellen van **RENAULT** met uitzondering van de auto's die zijn geleverd door een autoverhuurbedrijf.

6.2 Grondbeginsel

De auto kan niet meer rijden ten gevolge van een defect na een **onverwacht** mechanisch, elektrisch of elektronisch mankement dat onder de Fabrieksgarantie valt, dat naar behoren is vastgesteld door de fabrikant en/of één van zijn dealerbedrijven, en waarvoor de klant of de bestuurder niet aansprakelijk kunnen worden gesteld.

6.3 Toepassing hulpverlening door RENAULT ROUTE SERVICE

Voordat RENAULT ROUTE SERVICE wordt gebeld, zorgt de klant ervoor dat informatie paraat is zodat de hulpverlening efficiënt kan verlopen:
Exacte locatie van het pechgeval: straat en huisnummer, weg en hectometerpaaltje, zichtbaar herkenningspunt.
Identificatie van de auto: Identificatienummer op het Formulier Onderhoud en Garantie, Kenteken van de auto, motortype.
Telefoonnummer: waar de klant bereikbaar is.
Als de klant belt, en afhankelijk van de omstandigheden waarin deze zich bevindt, organiseert en vergoedt RENAULT ROUTE SERVICE de onderstaand beschreven diensten.

De klant hoeft de kosten niet voor te schieten, behalve, afhankelijk van de geldende wetgeving, de sleepkosten indien de auto wordt weggesleept van de snelweg of een vergelijkbare weg. In dit geval moet de klant RENAULT ROUTE SERVICE waarschuwen zodra de snelweg of een vergelijkbare weg wordt verlaten.

LET OP: RENAULT ROUTE SERVICE neemt de door de klant gemaakte kosten niet voor zijn rekening zonder voorafgaand akkoord.
De hulpverlening en de extra diensten worden uitsluitend uitgevoerd door RENAULT ROUTE SERVICE .
De kosten voor de hulpverlening en de extra diensten zijn voor rekening van de klant als de interventie niet onder de garantie valt.

6.4 Diensten van RENAULT ROUTE SERVICE

De dienstverlening van RENAULT ROUTE SERVICE omvatten de hulp bij pech en de extra diensten die hieronder staan beschreven.

- **Dienstverlening Pechhulp:**

a) Reparatie ter plaatse
Indien mogelijk, zorgt RENAULT ROUTE SERVICE ervoor dat de auto ter plaatse en zo snel mogelijk wordt gerepareerd.
Als de auto niet ter plaatse gerepareerd kan worden en moet worden weggesleept, hebben de bestuurder en de inzittenden zoals gedefinieerd in artikel 6.1. 'de Rechthebbenden' recht op sleepdiensten en extra diensten.
b) Wegslepen
Wegslepen van de auto naar de dichtstbijzijnde **RENAULT**-werkplaats, of indien die er niet is in bepaalde Europese landen, naar de dichtstbijzijnde garage die de reparatie kan uitvoeren.

Om de oorzaak van de storing vast te stellen en de oplossing ervan te optimaliseren, kan RENAULT een diagnose op afstand uitvoeren door technische gegevens van de auto te verzamelen. Deze gegevens worden verzonden naar de After Sales-afdeling van RENAULT. Daarom kan RENAULT, wanneer de klant contact opneemt met RENAULT ROUTE SERVICE, op afstand toegang krijgen tot technische gegevens bij het verlenen van hulp. De gegevens worden verzameld binnen vierentwintig (24) uur na het verzoek van de klant om ondersteuning en worden gedurende een periode van drie (3) jaar bewaard. Voor meer informatie over het beheer van persoonsgegevens en de uitoefening van hun rechten, kunnen klanten het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens van RENAULT raadplegen

- **Aanvullende diensten:**

Als de dealerorganisatie niet in staat blijkt de auto binnen de vier uur na het wegslepen te repareren, heeft de klant, afhankelijk van de situatie waarin deze zich bevindt, recht op de volgende extra diensten. Diensten c, d, e, g kunnen niet gecombineerd worden. Dienst f kan worden gecombineerd met één van onderstaande diensten c, d, e.
c) Overnachting
Als de auto zich op meer dan 50 km afstand van de woonplaats van de klant bevindt, en als de klant wil blijven wachten tot de auto ter plaatse is gerepareerd, kan RENAULT ROUTE SERVICE voor de klant en de inzittenden tot maximaal drie overnachtingen regelen en vergoeden in een door RENAULT ROUTE SERVICE geselecteerd hotel. De restaurantkosten (met uitzondering van het ontbijt), bar, telefoon, zijn voor rekening van de klant.
d) Vervolgen van de reis - of - e) terugkeer naar huis
Indien de klant niet wil wachten op een reparatie van zijn auto ter plaatse, kan RENAULT ROUTE SERVICE het vervolgen van de reis organiseren en betalen via de kortste route en op de volgende wijze: per trein, vliegtuig, boot, taxi, of een ander transportmiddel dat het meest geschikt is en plaatselijk beschikbaar.

f) Ophalen van de gerepareerde auto
Om de gerepareerde auto op te kunnen halen, biedt RENAULT ROUTE SERVICE de klant of een door de klant aangewezen persoon, één van de middelen ter beschikking zoals vermeld in de paragraaf 'Vervolgen van de reis of terugkeer naar huis', onder bovenstaand vermelde voorwaarden.
g) Vervangend vervoer
De klant heeft recht op gratis vervangend vervoer van **RENAULT** voor maximaal drie dagen en afhankelijk van de beschikbaarheid ter plaatse. *Details over de voorwaarden van het ter beschikking stellen van het vervangend vervoer staan in artikel 7.*
h) Reiskosten
Alle kosten voor de reis van stations, vliegvelden, hotels, huis naar de plaats waar de auto staat voor reparatie, worden betaald door RENAULT ROUTE SERVICE.

7. MOBILITEITSAANBOD KLANT

Ter aanvulling op de service vervangend vervoer vermeld in artikel 6.4g heeft de klant ook recht op vervangend vervoer als het defect aan de auto onder de Fabrieksgarantie valt, de auto nog kan rijden, maar een reparatie op afspraak van meer dan 3 uur nodig blijkt (of 1 uur voor modellen Talisman, Espace V, Koléos) - de reparatietijd is ingeschat door een **RENAULT**-werkplaats afhankelijk van de plaatselijke beschikbaarheid en onder de volgende voorwaarden:
- De klant moet minstens 48 uur vóór aanvang van de geplande werkzaamheden een afspraak maken, zodat de betreffende **RENAULT**-dealer vervangend vervoer kan garanderen.
- De klant moet expliciet om vervangend vervoer vragen bij het maken van een afspraak met de **RENAULT**-dealer.
- Het vervangend vervoer wordt tijdens de reparatie ter beschikking van de klant gesteld voor maximaal 3 dagen.
- Het gebruik van het vervangend vervoer moet conform de algemene huurvoorwaarden gebeuren van het verhuurbedrijf dat de auto ter beschikking stelt.
- De auto moet beslist ingeleverd worden op de locatie waar deze werd opgehaald.
Extra kosten, zoals voor een aanvullende verzekering, tolgeld of brandstof, zijn voor rekening van de klant.

8. RENAULT GARANTIES: BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN

Vallen niet onder de dekking van RENAULT-garanties:

- Schade ontstaan door gebruik van de auto dat niet conform de gebruiksvoorwaarden is zoals beschreven in het Onderhouds- en Garantiedocument en het instructieboekje.
- Schade ontstaan door gebruik van de auto op een racecircuit of een sportwedstrijd van welke aard dan ook.
- Schade die buiten het toepassingsgebied valt van de Fabrieksgarantie, Plaatwerkgarantie en Lakgarantie zoals gedefinieerd in artikelen 1.1, 1.2 en 1.3.
- Schade ten gevolge van slecht onderhoud van de auto, met name doordat de instructies met betrekking tot onderhoud (omgaan met de auto, op tijd of conform kilometerstand onderhoud laten uitvoeren) zoals vermeld in het Onderhouds- en Garantiedocument of het instructieboekje niet zijn nageleefd.
- De schade ten gevolge van een reparatie of onderhoudsbeurt die is uitgevoerd bij een werkplaats die niet tot de **RENAULT**-dealerorganisatie behoort en waarbij de reparatiemethoden en het onderhoudsprogramma zoals voorgeschreven door de fabrikant niet zijn nageleefd.
- De door de klant gemaakte kosten ten behoeve van het onderhoud van de auto conform de richtlijnen van de fabrikant.
- Het vervangen of bijvullen van vloeistoffen (zoals olie, koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof, aircovloeistof) die horen bij het gebruik of onderhoud van de auto.
- Het vervangen van onderdelen vanwege slijtage als gevolg van het gebruik van de auto en het aantal gereden kilometers.
- Beschadigingen ten gevolge van de volgende externe factoren: ongelukken, botsingen, schrammen, krassen, beschadigingen door steenslag of andere vaste stoffen, hagel, vandalisme.
- Beschadigingen door neerslag die verband houdt met luchtvervuiling, plantaardige neerslag zoals hars, dierlijke neerslag zoals vogelpoep, chemische neerslag.
- Beschadigingen veroorzaakt door knaagdieren.
- Schade ten gevolge van het niet naleven van de voorschriften van de fabrikant.
- Schade ten gevolge van het vervoer van producten.
- Schade ten gevolge van het gebruik van brandstof of andere vloeistoffen van slechte kwaliteit.
- Schade ten gevolge van montage van accessoires die niet zijn goedgekeurd door de fabrikant.
- Schade ten gevolge montage van door de fabrikant goedgekeurde accessoires waarbij de richtlijnen en/of instructies van de fabrikant niet zijn nageleefd.
- Schade als gevolg van de volgende gevallen van overmacht: blikseminslag, brand, overstromingen, aardbevingen, klimatologische fenomenen, oorlogssituaties, rellen en aanslagen of misdrijven.
- Onderdelen van de auto die zijn omgebouwd, alsook de gevolgen (beschadigingen, vroegtijdige slijtage, kwaliteitsvermindering, enz.) van het ombouwen op andere onderdelen of organen van de auto, of op de technische kenmerken ervan.
- Indirecte gevolgen van een eventueel defect (inkomstenderving vanwege exploitatieverlies, tijd die de auto niet gebruikt kan worden, enz.).
- De Lak- en Plaatwerkgarantie zijn niet van toepassing op mechanische elementen die geen deel uitmaken van de carrosserie of de onderkant van de auto (velgen, remklauwen, transmissie of uitlaatlijn).

De **RENAULT**-garanties zijn niet van toepassing en **RENAULT** en de leden van de **RENAULT**-dealerorganisatie kunnen nooit aansprakelijk worden gehouden voor een geconstateerd defect dat een gevolg is van een reparatie of onderhoud aan de auto dat de klant heeft laten uitvoeren bij een garage die niet behoort tot de **RENAULT**-organisatie en waarbij terzake doende richtlijnen van **RENAULT** niet zijn nageleefd.

9. VOORWAARDEN VOOR DE TOEPASSING VAN DE GARANTIES VAN RENAULT

9.1 Om aanspraak te kunnen maken op de RENAULT-garanties is de klant verplicht:

- De auto te gebruiken en te onderhouden conform de richtlijnen in het instructieboekje en het Onderhouds- en Garantiedocument.
- Naar een lid van de **RENAULT**-dealerorganisatie te gaan, die als enige bevoegd is om reparaties uit te voeren.
- De facturen voor reparatie of onderhoud voor te leggen met een specificatie van de werkzaamheden om te bewijzen dat het onderhoud conform het onderhoudsprogramma van de fabrikant is gedaan, dat het onderhoud tijdig volgens het programma of de kilometerstand is uitgevoerd, dat de juiste onderhouds- en controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd, de juiste producten en vloeistoffen zijn gebruikt.
- Zo snel mogelijk het door de Renault Garanties gedekte defect schriftelijk te melden dan wel door een werkplaats van de **RENAULT** -dealerorganisatie te laten melden. Als de auto niet meer kan rijden, dient de klant zich te wenden tot de dichtstbijzijnde **RENAULT**-dealer of tot **RENAULT ROUTE SERVICE.**
- Voor de Plaatwerkgarantie, naast het naleven van de voorgenoemde voorwaarden, aan te tonen dat de plaatwerkcontroles van de carrosserie, het subframe en de onderkant, die een voorwaarde vormen voor het toepassen van deze garantie en die bij de kilometerstanden vermeld in het Onderhoud- en Garantie -document hebben plaatsgevonden.
Deze controles worden gedaan bij de onderhoudsbeurten bij de **RENAULT**-dealerorganisatie. De plaatwerkcontroles van de carrosserie, het subframe en de onderkant van de auto die bij het onderhoudsprogramma van de auto horen, vormen een voorwaarde voor het blijven gelden van de Plaatwerkgarantie. Als deze controles buiten de Renault-dealerorganisatie worden uitgevoerd, moet de klant ervoor zorgen dat de professional die de controles heeft uitgevoerd het controlecertificaat voor de carrosserie en de onderkant van de auto uit het onderhoudsboekje correct heeft ingevuld.

9.2 Eigendom van de vervangen onderdelen

In ruil voor de door **RENAULT** onder garantie geleverde onderdelen worden de onderdelen die in het kader van deze garantie zijn vervangen van rechtswege eigendom van **RENAULT**.

9.3 Behoud van garantie

Alle interventies, onderdelen en arbeidsloon, uitgevoerd onder één van de **RENAULT**-garanties blijven onder de garantie vallen tot de betreffende garantie afloopt.

9.4 Verandering van eigenaar

De eigendomsoverdracht van de auto is niet van invloed op de Toepassingsvoorwaarden van deze garanties.