

Allgemeine Garantiebedingungen

Allgemeine Bedingungen für die RENAULT Neuwagengarantie, RENAULT Lackgarantie und RENAULT Garantie gegen Korrosion

- Der Begriff „Fahrzeug“ umfasst die Fahrzeugbasis inklusive der elektrischen Antriebseinheit (im Folgenden EA) und der Antriebsbatterie (Akkumulator der EA) bei Hybrid-Antrieb. Die EA besteht aus den folgenden Elementen:
 - Elektrische Antriebsmotoren
 - Verbrennungsmotor
 - Getriebe
 - HEVC-Steuergerät
 - Wechselrichter / Wandler
 - Ladegerät und Ladekabel (bei Plug-in Modellen)
 - Verbindungskabel zwischen diesen Elementen: orangefarbene / rote Kabel
- Die oben genannten (o. g.) Garantien gewährt der Verkäufer (ein RENAULT Vertragshändler) mit dem Verkauf eines RENAULT Neuwagens (Händlergarantie). Garantieleistungen aus diesen Garantien können grundsätzlich bei allen RENAULT Partnern (RENAULT Z.E. Stützpunkt, RENAULT Servicestützpunkt Z.E., RENAULT Vertragshändler und RENAULT Vertragswerkstätten) innerhalb des zeitlichen und geographischen Geltungsbereichs der Garantien beansprucht werden. Garantieleistungen, die die EA des Fahrzeugs betreffen, können nicht bei allen RENAULT Partnern beansprucht werden, sondern nur bei RENAULT Partnern, die auf diese Arbeiten spezialisiert sind (in der Bundesrepublik Deutschland: RENAULT Z.E. Stützpunkte und RENAULT Servicestützpunkte Z.E.). Ansprüche des Fahrzeugkäufers aus der gesetzlichen Sachmangelhaftung werden durch die Garantien nicht eingeschränkt.
- Die Garantien werden fahrzeugmodellabhängig gewährt. Die genaue Dauer der einzelnen Garantien für das jeweilige Fahrzeugmodell samt der speziellen Garantieleistungen für die EA und der Antriebsbatterie (Akkumulator der EA) sind dem „Fahrzeug-spezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ zu entnehmen, das der Verkäufer dem Käufer aushändigt. Die darin angegebene Garantiedauer errechnet sich ab dem Tag der Fahrzeugübergabe an den Erstkäufer oder ab dem Tag der Erstzulassung des Fahrzeugs, je nachdem welcher Tag früher liegt.
- Der Verkäufer eines RENAULT Neuwagens (RENAULT Vertragshändler) gibt grundsätzlich eine Garantie dafür, dass das Fahrzeug und seine Originalteile während der Laufzeit der Garantie frei sind von Materialmängeln, Montage- oder Fabrikationsmängeln. Die weiteren Einzelheiten zum genauen Umfang der einzelnen Garantien sind den nachfolgenden Beschreibungen der Einzelgarantien zu entnehmen. Maßstab für die Mangelfreiheit ist der Stand der Technik vergleichbarer Fahrzeugtypen zu Beginn der Garantielaufzeit.
- Zur Durchführung von Garantiearbeiten sind nur RENAULT Partner berechtigt. Garantieleistungen, die die EA inklusive der Antriebsbatterie (Akkumulator der EA) des Fahrzeugs betreffen, dürfen nur von RENAULT Partnern, die auf diese Arbeiten spezialisiert sind, erbracht werden (in der Bundesrepublik Deutschland: RENAULT Z.E. Stützpunkte und RENAULT Servicestützpunkte Z.E.).
- Der RENAULT Partner entscheidet, ob im Rahmen von Garantiearbeiten mangelhafte Teile repariert oder durch RENAULT Originalteile oder sonstige von RENAULT ausdrücklich zugelassene Produkte ersetzt werden. Er wird den Besitzer hierüber informieren. Festgestellte Mängel oder Schäden werden nach den Anweisungen des Fahrzeugherstellers beseitigt. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Rücktritt vom Kaufvertrag, Minder-

zung oder Schadensersatz (beispielsweise Ersatz für Nutzungsausfall, Standzeiten, entgangenen Gewinn, sonstige Folgeschäden) stehen dem Käufer aus diesen Garantien nicht zu.

- Der die Garantiearbeiten ausführende RENAULT Partner wird Eigentümer der Teile, die im Rahmen jeglicher Garantie- und Kulanzarbeiten ersetzt werden.
- Für die zur Mangelbeseitigung eingebauten Teile kann der Fahrzeugbesitzer Garantieleistungen bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der je nach Einzelfall einschlägigen RENAULT Neuwagengarantie, RENAULT Lackgarantie oder RENAULT Garantie gegen Korrosion beanspruchen.
- Die Durchführung von Garantiearbeiten führt nicht zu einer Hemmung der Garantiefristen oder zum Anerkenntnis neuer Garantiefristen.
- Grundlage für die Kalkulation von Kosten im Rahmen von Garantieleistungen sowie für die Kalkulation der Dauer von Garantiearbeiten ist der RENAULT Arbeitsrichtzeitenkatalog in seiner jeweils gültigen Fassung.
- Ein Wechsel des Fahrzeugbesitzers während der Laufzeit einer Garantie hat keinen Einfluss auf den Umfang oder die Dauer der einzelnen Garantien. Die Garantien sind fahrzeuggebunden.

Allgemeine Voraussetzungen für die RENAULT Neuwagengarantie, Lackgarantie und Garantie gegen Korrosion

Eine Leistungspflicht eines RENAULT Partners besteht nur, wenn folgende Voraussetzungen sämtlich erfüllt sind:

- Im „Fahrzeugspezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ ist das Datum der Fahrzeugübergabe an den Erstkäufer oder das Datum der Erstzulassung, je nachdem welcher Tag früher liegt, vermerkt.
- Die vom Fahrzeughersteller vorgeschriebenen Wartungs- und Inspektionsintervalle wurden eingehalten; das Fahrzeug wurde nach den Herstellervorgaben gewartet und repariert. Die Bedienungshinweise und Pflegehinweise des Herstellers wurden beachtet.
- Eine lückenlos ausgefüllte Bedienungsanleitung (Kontrollnachweise, Kontrolle aus Korrosion) muss vom Fahrzeugbesitzer vorgelegt werden.
- Auftretende Mängel werden, sobald diese sich zeigen, unverzüglich schriftlich einem RENAULT Partner mitgeteilt oder werden durch einen RENAULT Partner festgestellt.
- Einem RENAULT Partner wird Gelegenheit gegeben, mitgeteilte oder festgestellte Mängel unverzüglich zu beseitigen.

Die besonderen Bedingungen der RENAULT Neuwagengarantie, RENAULT Lackgarantie und RENAULT Garantie gegen Korrosion sind im Einzelnen den nachfolgenden Beschreibungen zu entnehmen.

Die RENAULT Neuwagengarantie

Geographischer Geltungsbereich

Leistungen aus der hier beschriebene RENAULT Neuwagengarantie können in folgenden Ländern beansprucht werden:

Albanien, Andorra, Belgien, Bosnien-Herzegowina, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (inkl. Überseegebiete), Griechenland, Großbritannien, Italien, Irland, Island, Kosovo, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Mazedonien, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien-Montenegro, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Zypern

Der Garantiumfang des Fahrzeugs richtet sich stets nach den Garantierregeln des Landes, für das das Fahrzeug vom Hersteller ursprünglich geliefert wurde (Lieferland). Tritt ein Garantiefall in einem der o. g. Länder auf und handelt es sich nicht um das Lieferland, so gelten weiterhin die Garantierregeln des Lieferlandes. Lag das Lieferland außerhalb der o. g. Länder oder werden Reparaturen außerhalb der o. g. Länder erbracht, so besteht kein Anspruch auf Garantieleistungen.

Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der RENAULT Neuwagengarantie

Bei folgenden Fahrzeugschäden und Mängeln können Leistungen der RENAULT Neuwagengarantie (einschließlich der RENAULT Mobilitätsgarantie und RENAULT Assistance innerhalb der RENAULT Neuwagengarantie) nicht beansprucht werden:

- Fahrzeugschäden oder Mängel, die auf normalen Verschleiß des Fahrzeugs (in Abhängigkeit vom Kilometerstand und bestimmungsgemäßem Fahrzeuggebrauch) zurückzuführen sind, z. B. Beschädigungen von Wischerblättern, Bremsbacken, Bremsbelägen, Brems Scheiben, Kupplungsteilen, Schwingungsdämpfern, Glühlampen, Sicherungen, Zündkerzen, Keilriemen, Zahnriemen.
- Fahrzeugschäden oder Mängel, hervorgerufen durch
 - äußere Einflüsse wie z. B.: Unfall, Aufprall, Kratzer, Riefen, Steinschlag, Hagel, atmosphärischen Niederschlag, pflanzliche oder tierische Stoffe (z. B. Harz, Vo-gelekkremente) und chemische Produkte
 - Transportgüter
 - Verwendung von Kraftstoff schlechter Qualität
 - Schäden durch die Montage oder Verwendung von Zubehör oder Teilen, die nicht vom Hersteller zugelassen oder empfohlen wurden.
 - Schäden durch die Montage oder Verwendung von Zubehör und Teilen, die vom Hersteller zugelassenen oder empfohlen wurden, aber ohne Beachtung der hierfür vorgeschriebenen Montagebedingungen am Fahrzeug angebracht wurden.
 - Schäden aufgrund höherer Gewalt, wie z. B. Blitzschlag, Brand, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Krieg, Unruhen, Attentat (diese Aufzählung hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit).
 - Unsachgemäße Behandlung oder auch nur kurzfristige Überbeanspruchung des Fahrzeugs (z. B. durch Überschreitung des zulässigen Fahrzeuggesamtgewichts oder von Achs- oder Anhängelasten sowie durch Teilnahme an Renn- und Motorsportveranstaltungen, Befahren von Rallye- oder Rennstrecken und dergleichen).
- Fahrzeugschäden oder Mängel, die Gegenstand der RENAULT Lackgarantie oder RENAULT Garantie gegen Korrosion sind.

Die RENAULT Mobilitätsgarantie innerhalb der Neuwagengarantie für RENAULT Espace

Im Schadensfalle eines RENAULT Espace (Garantiefahrzeug), der nicht eine Stilllegung des Fahrzeugs, sondern eine termingebundene Reparatur nach sich zieht, die voraussichtlich länger als 1 Stunde (lt. Richtzeit) dauert, stellt der RENAULT Partner ein Ersatzfahrzeug zur Verfügung, vorausgesetzt, der Schaden beruht nicht auf einem Unfall.

Folgende Bedingungen haben Gültigkeit:

- Der Besitzer muss mindestens 48 Stunden vor der Instandsetzung einen Termin vereinbaren, damit der RENAULT Partner ein Ersatzfahrzeug disponieren kann. Die mit dem Ersatzfahrzeug

verbundenen Kosten für Schmier- und Betriebsstoffe gehen zu Lasten des Auftraggebers.

- Dauer der RENAULT Mobilitätsgarantie: Die Besitzer der Fahrzeuge RENAULT Espace haben einen Anspruch auf Leistungen aus der RENAULT Mobilitätsgarantie innerhalb der ersten 2 Jahre bei unbegrenzter Kilometerlaufleistung, ab dem 3. Jahr bis zu einer Gesamtlauflistung des Fahrzeugs von maximal 150.000 km. Die Dauer errechnet sich ab dem Tag der Übergabe des Neuwagens an den Erstkäufer oder ab dem Tag der Erstzulassung, je nachdem welcher Tag früher liegt.
- Der Besitzer muss bei Terminvereinbarung mit der Werkstatt ausdrücklich ein Ersatzfahrzeug verlangen.
- Die Benutzung des Ersatzfahrzeugs darf die Dauer der Reparatur des Garantiefahrzeugs nicht überschreiten.
- Bevor das Ersatzfahrzeug dem Besitzer zur Verfügung gestellt wird, muss ein Leihvertrag zwischen dem RENAULT Partner und dem Besitzer unterschrieben werden.
- Das Ersatzfahrzeug muss an den Übernehmort zurückgeführt werden.

Die RENAULT Garantie gegen Korrosion

Geographischer Geltungsbereich

Die RENAULT Garantie gegen Korrosion gilt innerhalb der im Kapitel „Die RENAULT Neuwagengarantie“ definierten geographischen Abdeckung.

Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der RENAULT Garantie gegen Korrosion

Die vom Verkäufer (RENAULT Vertragshändler) gewährte Garantie gegen Korrosion für RENAULT Neuwagen gilt für die Karosserie und den Unterboden aller RENAULT Fahrzeuge bei Korrosion von innen nach außen aufgrund von Blechkorrosion, die durch vom Hersteller anerkannte Herstellungs- Material-, oder Auftragsmängel der Schutzprodukte verursacht wurde (Händlergarantie). Als „Korrosion“ im Sinne der RENAULT Garantie gegen Korrosion werden nur Schäden bezeichnet, bei denen es zu einer Korrosion von Blechteilen von innen nach außen gekommen ist.

Voraussetzung für Leistungen aus der RENAULT Garantie gegen Korrosion ist, dass die Herstellerempfehlungen befolgt und die Korrosionskontrollen von Karosserie, Tragrahmen und Unterboden diesen Empfehlungen entsprechend durchgeführt wurden. Diese Kontrollen sind jeweils zum im „Fahrzeugspezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ angegebenen Kilometerstand bzw. Zeitpunkt durchzuführen. Bei den Standard-Wartungsdiagnosen der RENAULT Partner sind diese Kontrollen inbegriffen. Der Besitzer hat zum Nachweis des Garantieanspruchs die Bedienungsanleitung mit Lieferdatum und entsprechender Bestätigung der Kontrollen gegen Korrosion vorzulegen. Die Instandsetzungen eventueller Lackschäden oder anderer Beeinträchtigungen sind so schnell wie möglich durchzuführen. Bei Instandsetzung oder Austausch von Komponenten wird der Allgemeinzustand des Fahrzeugs mit Bezug auf die Wartungsintervalle berücksichtigt. Für die im Rahmen der RENAULT Garantie gegen Korrosion erbrachten Instandsetzungen und für die im Rahmen dieser Garantie ausgetauschten Komponenten und Teile kann der Besitzer Garantieleistungen bis zum Ablauf der Verjährungsfrist der RENAULT Garantie gegen Korrosion beanspruchen.

Folgende Korrosionsschäden begründen keinen Anspruch auf Leistungen der RENAULT Garantie gegen Korrosion:

- Schäden, die durch Ereignisse hervorgerufen wurden, die auch nicht durch die RENAULT Neuwagengarantie (s. o.) abgedeckt sind. Dazu gehören insbesondere:
 - Korrosionsschäden, die durch die Montage oder Verwendung von Zubehör oder Teilen, die nicht vom Fahrzeughersteller zugelassen oder empfohlen wurden, zurückzuführen sind.
 - Korrosionsschäden durch die Montage oder Verwendung von Zubehör und Teilen, die vom Fahrzeughersteller zugelassen oder empfohlen wurden, aber ohne Beachtung der hierfür vorgeschriebenen Montagebedingungen am Fahrzeug angebracht wurden.
 - Korrosionsschäden an mechanischen Teilen, die nicht direkt in die Karosserie oder den Unterboden fest integriert sind (z. B. Felgen, Auspuffanlage etc.).
 - Korrosionsschäden, hervorgerufen durch äußere Einflüsse, wie z. B. Unfall, Aufprall, Kratzer, Riefen, Steinschlag, Hagel, atmosphärischer Niederschlag, pflanzliche oder tierische Stoffe (z. B. Harz, Vogelexkreme), chemische Produkte.
 - Korrosionsschäden, hervorgerufen durch Transportgüter.
 - Korrosionsschäden aufgrund höherer Gewalt, wie z. B. Blitzschlag, Brand, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Krieg, Unruhen, Attentat (diese Aufzählung hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit).
 - Korrosionsschäden, die durch eine Nichteinhaltung der Wartungsvorschriften und -intervalle, Reparaturvorschriften, Bedienungshinweise und Pflegehinweise des Fahrzeugherstellers hervorgerufen werden. Die Gewährung von Leistungen aus der RENAULT Garantie gegen Korrosion unterliegt den vorgeschriebenen Überprüfungen der Karosserie, des Tragrahmens und des Unterbodens. Diese Kontrollen müssen nach RENAULT Vorgaben zu den im „Fahrzeugspezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ angegebenen Fristen durchgeführt werden. Die vorgeschriebene Wartungsdiagnose beinhaltet diese Arbeiten. Wenn der Fahrzeugbesitzer eine Kontrolle außerhalb der Wartungsintervalle wünscht, muss er die Kosten hierfür zusätzlich übernehmen.

Die Gewährung von Leistungen aus der RENAULT Garantie gegen Korrosion setzt ferner voraus, dass Instandsetzungen eventueller Lackschäden so schnell wie möglich nach Entdeckung durchgeführt wurden. Ferner tritt die RENAULT Garantie gegen Korrosion nur dann in Kraft und hat Bestand, wenn Arbeiten an Karosserie und Unterboden nach den RENAULT Vorschriften und mit RENAULT Originalteilen oder sonstigen von RENAULT ausdrücklich zugelassenen Produkten wie z. B. Farben und Lacke der Marke IXELL durchgeführt werden.

Zur Inanspruchnahme von Leistungen aus der RENAULT Garantie gegen Korrosion, muss sich der Fahrzeugbesitzer an einen RENAULT Partner wenden. Die Instandsetzung bzw. der Austausch der Komponenten erfolgt zu den unter „Besondere Bedingungen für

Garantieleistungen im Rahmen der RENAULT Garantie gegen Korrosion“ genannten Bedingungen. Der Wert der Garantieleistung ist beschränkt auf den Zeitwert des Fahrzeugs.

Die RENAULT Lackgarantie

Geographischer Geltungsbereich

Die RENAULT Lackgarantie gilt innerhalb der im Kapitel „Die RENAULT Neuwagengarantie“ definierten geographischen Abdeckung.

Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der RENAULT Lackgarantie

Der Verkäufer (RENAULT Vertragshändler) gewährt eine Garantie für die Mangelfreiheit der Fahrzeuglackierung des RENAULT Neuwagens, d. h. Beeinträchtigungen von Basis- oder Klarlack aufgrund von Material-, Herstellungs- oder Auftragsmängeln (Händlergarantie). Die Fahrzeuglackierung im Sinne dieser Garantie umfasst die Lackierung der Karosserie und herstellerseitig angebrachter lackierter Karosseriekomponenten (z. B. Außenspiegel, Stoßfänger, Aufprallschutz).

Folgende Schäden begründen keinen Anspruch auf Leistungen der RENAULT Lackgarantie:

- Schäden, die durch Ereignisse hervorgerufen wurden, die auch nicht durch die RENAULT Neuwagengarantie (s. o.) abgedeckt sind. Dazu gehören insbesondere:
 - Schäden an der Lackierung, die durch die Montage oder Verwendung von Zubehör oder Teilen, die nicht vom Fahrzeughersteller zugelassen oder empfohlen wurden, zurückzuführen sind.
 - Schäden an der Lackierung, die durch die Montage oder Verwendung von Zubehör und Teilen, die vom Fahrzeughersteller zugelassen oder empfohlen wurden, aber ohne Beachtung der hierfür vorgeschriebenen Montagebedingungen am Fahrzeug angebracht wurden.
 - Schäden an der Lackierung, hervorgerufen durch äußere Einflüsse, wie z. B. Unfall, Aufprall, Kratzer, Riefen, Steinschlag, Hagel, atmosphärischer Niederschlag, pflanzliche oder tierische Stoffe (z. B. Harz, Vogelexkreme), chemische Produkte.
 - Schäden an der Lackierung, hervorgerufen durch Transportgüter.
 - Schäden an der Lackierung, entstanden aufgrund höherer Gewalt, wie z. B. Blitzschlag, Brand, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Krieg, Unruhen, Attentat (diese Aufzählung hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit).
 - Schäden an der Lackierung, die durch eine Nichteinhaltung der Wartungsvorschriften und -intervalle, Reparaturvorschriften, Bedienungshinweise und Pflegehinweise des Fahrzeugherstellers hervorgerufen werden.

Die Gewährung von Leistungen aus der RENAULT Lackgarantie setzt ferner voraus, dass Instandsetzungen eventueller Lackschäden so schnell wie möglich nach Entdeckung durchgeführt wurden. Ferner

tritt die RENAULT Lackgarantie nur dann in Kraft und hat Bestand, wenn Arbeiten an Karosserie und Unterboden nach den RENAULT Vorschriften und mit RENAULT Originalteilen oder sonstigen von RENAULT ausdrücklich zugelassenen Produkten wie z. B. Farben und Lacke der Marke IXELL durchgeführt werden. Zur Inanspruchnahme von Leistungen aus der RENAULT Lackgarantie, muss sich der Fahrzeugbesitzer an einen RENAULT Partner wenden. Die Instandsetzung bzw. der Austausch der Komponenten erfolgt zu den unter „Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der RENAULT Lackgarantie“ genannten Bedingungen. Der Wert der Garantieleistung ist beschränkt auf den Zeitwert des Fahrzeugs.

Die RENAULT Mobilität

Lebenslange Mobilitätsgarantie

Für jedes zugelassene Fahrzeug bis 3,5 t zulässiges Gesamtgewicht kann der Eigentümer oder autorisierte Besitzer ein Fahrzeugleben lang Mobilitätsgarantie erhalten, wenn nachfolgende Bedingungen eingehalten werden.

Die Mobilitätsgarantie ist gültig bis zur Fälligkeit der nächsten Wartung RENAULT, d. h. dem Erreichen der vorgegebenen Laufleistung und/oder dem Ablauf des vorgesehenen Zeitintervalls. Mit Durchführung einer Wartung RENAULT bei einem RENAULT Partner in Deutschland erhält der Eigentümer oder autorisierte Besitzer bis zur Fälligkeit der jeweils nächsten

Wartung RENAULT eine erneute Mobilitätsgarantie. Dadurch kann der Eigentümer oder autorisierte Besitzer ein Fahrzeugleben lang Mobilitätsleistungen erhalten.

Die lebenslange Mobilitätsgarantie bietet den bewährten Leistungsumfang der RENAULT Assistance im Pannenfall, wie im folgenden Kapitel „Die RENAULT Assistance“ beschrieben.

Die RENAULT Assistance

Geographischer Geltungsbereich

Die Leistungen der RENAULT Assistance werden nur innerhalb der im Kapitel „Die RENAULT Neuwagengarantie“ definierten geographischen Abdeckung erbracht.

Berechtigte Personen

Als Eigentümer oder autorisierter Besitzer eines Neuwagens, der unter die RENAULT Neuwagengarantie oder unter die lebenslange Mobilitätsgarantie fällt, haben Sie Anspruch auf alle nachfolgend definierten Leistungen während der Dauer der Neuwagengarantie oder der Mobilitätsgarantie. Personen in Ihrer Begleitung bis zu der in den Fahrzeugpapieren angegebenen Anzahl, die gratis befördert werden, haben den Anspruch auf die im Kapitel „RENAULT Assistance“ genannten Leistungen.

Voraussetzungen für den Leistungsanspruch

Voraussetzung ist ein Pannenfall. Was ist darunter zu verstehen? Ein Pannenfall ist:

- ein plötzlicher und unvorhersehbarer Ausfall eines Fahrzeugs, verursacht durch den Ausfall mechanischer Teile oder der Elektrik, der zu einem sofortigen Liegenbleiben des Fahrzeugs führt.
- ein Verbot, die Fahrt überhaupt anzutreten oder fortzusetzen aufgrund des Aufleuchtens der roten Warnanzeige für Öl-, Kühlmittelstand oder Bremsflüssigkeit.

Ein Pannenfall liegt nicht vor bei Ereignissen wie:

- dem allgemeinen Rückruf von Produkten
- der turnusmäßigen oder einer anderweitigen Wartung
- dem Einbau von Zubehörteilen
- der unzureichenden Versorgung des Fahrzeugs hinsichtlich Wartung, zum Beispiel
 - Ausfälle des Fahrzeugs, die auf eine Nichtbeachtung der Wartungsintervalle und Wartungsvorschriften zurückzuführen sind
 - Ausfälle des Fahrzeugs, die auf bereits bekannte, aber noch nicht behobene Defekte zurückzuführen sind
 - Ausfälle des Fahrzeugs, die darauf zurückzuführen sind, dass notwendige Reparaturen, die von RENAULT Partnern bereits empfohlen wurden, nicht vom Besitzer durchgeführt worden sind
 - planbare Reparaturen, d. h. keine plötzlichen und unvorhersehbaren Ausfälle

Leistungen der RENAULT Assistance

Abwicklung der RENAULT Assistanceleistungen

Im Pannenfall muss die RENAULT Assistance angerufen werden, die für Sie die nachstehend beschriebenen Leistungen, entsprechend der jeweiligen Situation, erbringt. Verauslagte Kosten, die in Absprache mit der RENAULT Assistance entstanden sind, werden erstattet.

Sofern Sie dieses RENAULT Fahrzeug als Mietfahrzeug benutzen, empfehlen wir Ihnen, sich zuerst an Ihren Vermieter zu wenden. Benutzer von Mietfahrzeugen haben nur Anspruch auf Pannenhilfe vor Ort und Abschleppleistungen, nicht aber auf die sonstigen nachfolgend beschriebenen Einzelleistungen.

Die Leistungen im Einzelnen

1. Pannenhilfe vor Ort/Abschleppen

Wenn an einem berechtigten Fahrzeug eine Panne auftritt, beauftragt die RENAULT Assistance ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort. Wenn die Panne nicht am Schadensort repariert werden kann, dann beauftragt die RENAULT Assistance ein Abschleppunternehmen zum Abschleppen des Fahrzeugs zum nächsten autorisierten RENAULT Partner. Die RENAULT Assistance ist ermächtigt, in Fällen, in denen der nächste autorisierte RENAULT Partner nicht erreichbar bzw. verfügbar ist, das Fahrzeug des Berechtigten zur nächsten NISSAN Vertragswerkstatt abschleppen zu lassen. Ist auch ein NISSAN Vertragspartner nicht erreichbar, so kann nach Wahl der RENAULT Assistance die nächste Fachwerkstatt aufgesucht werden. Dies gilt auch, wenn der nächste autorisierte RENAULT Partner bzw. eine NISSAN Vertragswerkstatt mehr als 100 km vom Pannenort entfernt ist. Ist der Pannenfall in einem Umkreis

von 50 km von dem RENAULT Partner, der das Fahrzeug ursprünglich verkauft hat, eingetreten, so wird das Fahrzeug auf Wunsch des Berechtigten zu diesem RENAULT Partner zur Reparatur abgeschleppt.

2. Übernachtung

Wenn das Pannenfahrzeug nicht am gleichen Tag instand gesetzt werden kann und der Wohnort der berechtigten Personen mehr als 50 km entfernt liegt, organisiert die RENAULT Assistance die Übernachtung für die berechnigte Personen bis zu max. 3 Nächten und bis zu einem Höchstbetrag von € 76,- (€ 130,- bei RENAULT Espace) pro Person und Nacht, inkl. Frühstück. Darüber hinausgehende Übernachtungs- und Bewirtungskosten gehen zu Lasten des Berechtigten.

3. Fortsetzung der Reise/Rückreise an den Wohnort

Wenn das Pannenfahrzeug nicht fahrbereit ist und die Instandsetzung eine Reparaturzeit von mehr als drei Stunden (mehr als zwei Stunden bei RENAULT Espace) erfordert oder wenn die Panne nicht am Schadenstag behoben werden kann und der Eigentümer oder autorisierter Besitzer die Instandsetzung nicht an Ort und Stelle abwarten möchte, organisiert die RENAULT Assistance für die berechnigte Person und ihre Mitfahrer die Fortsetzung der Reise bzw. die Rückfahrt zu ihrem üblichen Wohnsitz auf der kürzesten Strecke mit:

- Bahn 1. Klasse
- Flugzeug Economy-Klasse, wenn die Bahnfahrt länger als acht Stunden dauert
- Schiff 1. Klasse
- Taxi, wenn die berechnigte Person sich an einem Ort aufhalten muss, der weniger als 100 km von ihrem üblichen Wohnsitz oder dem Reiseziel entfernt ist.

Die Erstattung der Kosten ist insgesamt pro berechnigte Person auf € 615,- begrenzt. Die Kosten für den Transport zu Bahnhöfen und Flughäfen werden ebenfalls von der RENAULT Assistance übernommen.

4. Fahrzeugabholung/Fahrzeugrückholung

Wird das berechnigte Fahrzeug nach der Reparatur vom Reparaturort durch den Eigentümer, den Fahrer oder einen bevollmächtigten Vertreter abgeholt, werden die Kosten einer Bahnfahrkarte 1. Klasse erstattet. Übersteigt die Bahnreise acht Stunden (vier Stunden bei RENAULT Espace), werden die Kosten eines Flugtickets der Economy-Klasse erstattet. Die Bahnfahrt oder Flugkosten werden nur für eine Person und bis zu einer Höhe von € 615,- erstattet. Die RENAULT Assistance kann bis zur Höhe der Abholkosten anstatt der Abholung durch den Berechnigten eine Fahrzeugrückholung selbst vornehmen.

5. Ersatzwagen

Wenn an einem berechnigten Fahrzeug eine Panne eintritt und das Fahrzeug in eine Werkstatt abgeschleppt werden muss und nicht innerhalb von 3 Stunden bzw. am selben Tag repariert werden kann (1 Stunde bei RENAULT Talisman, RENAULT Koleos und RENAULT Espace), organisiert die RENAULT Assistance einen Ersatzwagen. Die Kosten des Ersatzwagens werden für die Dauer der Reparatur, höchstens aber für 3 Werkzeuge (für die Dauer der Stilllegung bei

RENAULT Espace), übernommen. Bei Anmietung eines Ersatzfahrzeugs über eine Autovermietung ist eventuell eine Kautions hinterlegung zur Kostendeckung (z. B. Tankfüllung) mit der Kreditkarte oder in bar erforderlich. Details sind den Vermietungsbedingungen des jeweiligen Autovermieteters zu entnehmen. Die Verwendung des Ersatzwagens ist begrenzt auf das Land, in dem die Panne aufgetreten ist. Er muss an den Übernahmeort zurückgeführt werden.

Die Nutzung eines Ersatzwagens ist von den Assistancelleistungen ausgeschlossen, wenn Bahnfahrt-, Flugkosten oder Hotelunterkunft in Anspruch genommen werden.

Sonderfahrzeuge wie Kühlfahrzeuge, Fahrschulwagen, Taxen, Reise-mobile, Krankenwagen, Fahrzeuge mit Behindertenausstattung, Reisebusse sind von der Ersatzwagenregelung insofern ausgeschlossen, dass kein Anspruch auf ein im Nutzen adäquates Fahrzeug besteht. Ggf. kann aber eine Mobilitätslösung durch Stellung eines „normalen“ Ersatzwagens angeboten werden, wenn die berechnigte Person dem zustimmt.

Nebenkosten wie Kraftstoff, andere Betriebsmittel, Zusatzversicherungen oder Autobahngebühren werden nicht erstattet. Es besteht kein Anspruch auf die Besorgung eines bestimmten Fahrzeugtyps. Der Ersatzwagen kann Typ/Klasse des zu reparierenden Fahrzeugs um eine Klasse unterschreiten.

Die RENAULT Mobilitätsgarantie innerhalb der Neuwangengarantie für RENAULT Fahrzeuge mit Hybrid-Antrieb

Zusätzlich zu den unter obiger Ziff. 5. Ersatzwagen genannten Voraussetzungen kann der Besitzer auch dann ein Ersatzfahrzeug in Anspruch nehmen, wenn am Fahrzeug ein Schaden auftritt, der durch die Fahrzeuggarantie abgedeckt ist und zwar keinen Ausfall des Fahrzeugs bewirkt, aber eine terminlich vereinbarte Reparatur erforderlich macht, die nach den RENAULT Arbeitsrichtzeiten mehr als 3 Stunden dauert.

Der Besitzer muss hierzu mindestens 48 Stunden vor der vorgesehenen Reparatur einen Termin vereinbaren, damit der RENAULT Partner sicherstellen kann, dass ein Ersatzfahrzeug verfügbar ist. Bei der Terminvereinbarung muss der Besitzer ausdrücklich die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs anfordern.

Das Ersatzfahrzeug wird dem Besitzer so lange zur Verfügung gestellt, wie der Ausfall des Fahrzeugs andauert, höchstens jedoch 3 Werkzeuge.

Die Bereitstellung des Fahrzeugs für den Besitzer richtet sich nach der örtlichen Verfügbarkeit. Die Nutzung des Ersatzfahrzeugs muss den allgemeinen Mietbedingungen des Vermieteters entsprechen, der es bereitstellt.

- Das Ersatzfahrzeug muss unbedingt an dem Ort zurückgegeben werden, an dem es ausgeliehen wurde.
- Es besteht kein Anspruch auf die Besorgung eines bestimmten Fahrzeugtyps. Das Ersatzfahrzeug kann Typ/Klasse des zu reparierenden Fahrzeugs um eine Klasse unterschreiten.
- Die mit der Fahrzeugnutzung verbundenen Kosten wie Zusatzversicherung, Autobahngebühren, Kraftstoff oder andere Betriebsmittel trägt der Besitzer.
- Fahrzeuge mit Zusatzausstattungen (z. B. Fahrschulfahrzeuge, Taxen usw.) sowie zur Kurzzeitmiete überlassene Fahrzeuge haben keinen Anspruch auf die Leistung Ersatzfahrzeug.

RENAULT Assistance im Ausland

Im Ausland kann der Besitzer die gleichen Leistungen wie im Inland beanspruchen, ein Pannenfall in dem o. g. geographischen Geltungsbereich vorausgesetzt.

Daneben gibt es zusätzliche Leistungen, wie die Möglichkeit des Teileversands. Ein Fahrzeug-Rücktransport kann ggf. mit der RENAULT Assistance vereinbart werden, wenn die Reparatur des Fahrzeugs innerhalb von 5 Werktagen nicht möglich ist.

Sonstige Leistungen

Anstelle der Leistungen Ersatzwagen, Flug/Bahn und Hotel kann für den Berechtigten eine Taxifahrt organisiert werden und nach Vorlage des Originalbelegs erstattet werden, wenn der Pannenort nicht weiter als 100 km vom Wohnsitz bzw. Reiseziel entfernt ist. Telefonkosten, die dem Berechtigten zur Abforderung der Leistungen entstanden sind, werden gegen Beleg bis € 26,- erstattet.

Hilft die RENAULT Assistance auch RENAULT Fahrern mit nicht berechtigten Fahrzeugen?

Ja, die RENAULT Assistance hilft jedem RENAULT Fahrer. Falls Sie keinen Anspruch auf Leistungen der RENAULT Assistance haben, d. h. Ihr Fahrzeug sich nicht mehr in der Neuwagengarantie befindet, Sie keinen gültigen RENAULT Serviceverträge (z. B. RENAULT Plus Garantie / RENAULT Komfort Service) haben oder nicht die Mobilitätsgarantie (lebenslange oder einjährige), wird die RENAULT Assistance kostenpflichtige Hilfe anbieten.

Wie erreicht man die RENAULT Assistance?

Melden Sie sich im Pannenfall sofort bei der RENAULT Assistance. Auch Ihr RENAULT Partner kann Ihren Pannenfall der RENAULT Assistance melden.

Beauftragen Sie jedoch keine anderen Leistungserbringer.**Bei Beauftragung eines anderen Leistungserbringers werden hierbei entstehende Kosten nicht erstattet.**

Die RENAULT Assistance erreichen Sie ganzjährig rund um die Uhr wie folgt:

Telefon innerhalb Deutschlands:
0 18 06 - 365 365 (Festnetztarif: 0,20 €/Verbindung; Mobilfunktarif: max. 0,60 €/Verbindung)

Telefon außerhalb Deutschlands:
+49 - 22 32 - 73 78 00

E-Mail: Renault@europ-assistance.de

Postanschrift:
Europ Assistance Services GmbH
Handelnd unter dem Namen RENAULT Assistance
Adenauerring 9
81737 München

Folgende Daten werden von der RENAULT Assistance benötigt, um den Leistungsanspruch zu prüfen und die weitere Vorgehensweise im Pannenfall festzulegen:

- Kundenname und Telefonnummer
- Fahrzeugmodell
- Fahrzeug-Ident.-Nummer
- km-Stand und Zulassungsdatum
- Kennzeichen
- Standort des Fahrzeugs
- Art der Panne