

## **Garantievoorwaarden Renault Elektrische Voertuigen**

### **RENAULT GARANTIE BESCHRIJVING**

De bepalingen in dit document gelden voor volledig elektrisch aangedreven Renault voertuigen welke zijn afgeleverd tot 1 oktober 2016. De bepalingen zijn in aanvulling op de wettelijke garantie zoals vermeld in art. 17 e.v. van boek 7 van het Nederlands Wetboek en vervangen nooit de wettelijke garantie die geldt in het land waar de auto is verkocht. De garantie Renault Elektrische Voertuigen omvat: Algemene voertuig garantie, Carrosseriegarantie en Lakgarantie.

#### **1 - ALGEMENE VOERTUIG GARANTIE**

De Algemene voertuig garantie is -met in achtname van de garantievoorwaarden- van toepassing op defecten aan het voertuig die veroorzaakt zijn door een materiaal-, montage- of fabricagefout. De Algemene voertuig garantie omvat de basis van het voertuig en de onderdelen van de elektrische aandrijflijn. Voor de onderdelen van de elektrische aandrijflijn geldt een afwijkende (langere) garantieduur. In de Algemene voertuig garantie is de batterij uitgezonderd, deze wordt gegarandeerd volgens de batterijhuur overeenkomst.

De elektrische aandrijflijn bestaat uit:

- 1 - motor
- 2 - reductie unit
- 3 - laad- en schakel unit
- 4 - regeleenheid aandrijving (EVC)
- 5 - omvormer
- 6 - de kabels tussen deze componenten onderling en naar de batterij

#### **2 - CARROSSERIEGARANTIE**

In aanvulling op de Algemene voertuig garantie, garandeert Renault de carrosserie en het subframe van de elektrische voertuigen tegen doorroesten van binnenuit als gevolg van een materiaal- of fabricagefout of een toepassingsfout van de beschermingsproducten.

#### **3 - LAKGARANTIE**

In aanvulling op de Algemene voertuig garantie en de carrosseriegarantie garandeert Renault de carrosserie en de in kleur gespoten buitenspiegels en af-fabriek gemonteerde spoilers (andere onderdelen zijn uitgesloten) tegen lakfouten die het gevolg zijn van een materiaal-, fabricage- of toepassingsfout.

### **DUUR VAN DE GARANTIES**

#### **1 - ALGEMENE VOERTUIG GARANTIE**

Met uitzondering van het model Twizy gelden bij Renault elektrische voertuigen voor de Algemene voertuig garantie de volgende periodes:

- basis van het voertuig: 24 maanden zonder kilometerbeperking.
- elektrische aandrijflijn: 60 maanden of maximaal 100.000 km. De kilometerbeperking van maximaal 100.000 km geldt niet gedurende het 1e en 2e jaar.

Voor het model Twizy geldt de volgende periode voor de Algemene voertuig garantie:

- basis van het voertuig: 24 maanden zonder kilometerbeperking.
- elektrische aandrijflijn: 36 maanden zonder kilometerbeperking

#### **2 - CARROSSERIEGARANTIE**

Met uitzondering van het model Twizy geldt bij Renault elektrische voertuigen een carrosseriegarantie van 12 jaar zonder kilometer beperking.

Voor het model Twizy geldt een carrosseriegarantie van 6 jaar zonder kilometer beperking.

### 3 – LAKGARANTIE

Met uitzondering van het model Twizy geldt bij Renault elektrische voertuigen een lakgarantie van 3 jaar zonder kilometer beperking.

Voor het model Twizy geldt een lakgarantie van 2 jaar zonder kilometer beperking.

#### Duur van de garantie in één oogopslag:

<b>ALGEMENE VOERTUIG GARANTIE</b>		
Alle modellen	2 jaar	Geen kilometer limiet
<b>GARANTIE ELEKTRISCHE AANDRIJVING</b>		
Kangoo ZE, Fluence ZE, ZOE	5 jaar	Geen kilometer limiet gedurende eerste 2 jaar, daarna geldt een limiet van 100.000 km.
Twizy	3 jaar	Geen kilometer limiet
<b>CARROSSERIE GARANTIE</b>		
Kangoo ZE, Fluence ZE, ZOE	12 jaar	Geen kilometer limiet
Twizy	6 jaar	Geen kilometer limiet
<b>LAKGARANTIE</b>		
Kangoo ZE, Fluence ZE, ZOE	3 jaar	Geen kilometer limiet
Twizy	2 jaar	Geen kilometer limiet

### STARTDATUM RENAULT GARANTIES

Renault garanties gaan in op de datum van levering. Deze datum staat vermeld op het Garantie- en onderhoudsoverzicht wat is overhandigd bij de levering van het voertuig.

Wanneer het voertuig is aangeschaft via een tussenpersoon, begint de garantieperiode op de dag dat het voertuig wordt geleverd aan de tussenpersoon.

### OMVANG VAN DE GARANTIES

#### 1 - ALGEMENE VOERTUIG GARANTIE

-De Algemene voertuig garantie dekt de kosten van reparatie of vervanging van onderdelen die defect zijn geraakt door een materiaal-, montage- of fabricagefout die is erkend door de fabrikant en wordt hersteld door een lid van het Renault dealer netwerk die herkenbaar is aan de gele signalisatie van het merk. Het omvat ook indirecte schade aan het voertuig als gevolg van het oorspronkelijke defect. Het is aan Renault, in overleg met de betrokken Renault dealer, om te beslissen of het defecte onderdeel gerepareerd of vervangen wordt.

- De diensten van de mobiliteit, onder de voorwaarden vermeld in "MOBILITEIT"

- Pechhulp diensten, 24 uur per dag, 7 dagen per week onder de voorwaarden vermeld in "RENAULT ROUTE SERVICE"

#### 2 - CARROSSERIEGARANTIE

De Carrosseriegarantie dekt de kosten van reparatie of vervanging van doorgeroeste onderdelen van de carrosserie en het subframe als het doorroesten het gevolg is van een materiaal- of fabricagefout of van een toepassingsfout van de beschermingsproducten.

Het is aan Renault, in overleg met de betrokken Renault dealer, om te beslissen of het defecte onderdeel gerepareerd of vervangen wordt.

### 3 - LAKGARANTIE

De Lakgarantie dekt de kosten voor herstel van lakgebreken als gevolg van een materiaal-, fabricage of toepassingsfout. Het is aan Renault, in overleg met de betrokken Renault dealer, om te beslissen op welke wijze het herstel het beste plaats kan vinden. De algehele staat van het voertuig (aanwezige schades e.d.) kan hierbij van invloed zijn.

### GEOGRAFISCHE DEKKING

De garantie geldt voor elk nieuw voertuig verkocht in Nederland, zolang het wordt gebruikt en geregistreerd is in de volgende Europese landen: **Verenigd-Koninkrijk, Andorra, België, Denemarken, Frankrijk, Duitsland, Ierland, Italië, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Nederland, Portugal, San Marino, Spanje, Zweden, Zwitserland.**

Indien het voertuig is ingeschreven in een van de landen binnen de geografische zone (hierboven beschreven) anders dan Nederland, dan is de garantie van het land van eerste registratie van toepassing. Als een voertuig vooral wordt gebruikt of is geregistreerd buiten de geografische zone (hierboven omschreven), kan de klant niet profiteren van de Renault garanties.

Buiten het land van aankoop, zal de garantie geldig zijn onder dezelfde voorwaarden als in het land van herkomst, zolang het voertuig wordt gebruikt en geregistreerd blijft in de hierboven omschreven geografische zone

De garantie wordt verstrekt door alle leden van het RENAULT dealer netwerk met Renault. ZE signalisatie en / of RENAULT ZE service.

### RENAULT ROUTE SERVICE

#### 1 – DE BEGUNSTIGDEN

De klant, of de gemachtigde bestuurder en alle andere inzittenden (tot het maximum aantal wat wettelijk voor het voertuig is toegestaan), profiteren van hulp onder de volgende voorwaarden:  
Renault Route Service biedt ondersteuning met betrekking tot een stranding van het voertuig als gevolg van een onverwachte mechanische, elektrische of elektronische storing, die gedekt is door de Algemene voertuig garantie en buiten de verantwoordelijkheid van de klant of de bestuurder valt.

Ter informatie: Naast de hierboven genoemde oorzaken voor stranding, bestaat er recht op ondersteuning via de Renault Route Service voor zaken die gedekt zijn door de batterij huurovereenkomst (bijvoorbeeld stranding ten gevolge van een lege batterij).

#### 2 – HANDELINGEN BIJ PECH ONDERWEG

Om een efficiënte hulpverlening mogelijk te maken wordt de klant gevraagd de volgende informatie te verzamelen voordat gebeld wordt met Renault Route Service:  
-Exacte locatie van de stranding: straat en huisnummer, weg- en kilometer aanduiding en/of andere visuele identificatiepunten  
-Kenteken, type en kleur van het voertuig,  
-Telefoonnummer waar klant kan worden bereikt.

Nadat contact is opgenomen met Renault Route Service regelt, begeleidt en vergoedt Renault Route Service de diensten. De klant hoeft geen kosten voor te schieten. Uitzondering hierop is als geldende wetgeving activiteiten van Renault Route Service (b.v. langs de snelweg) niet toestaat.

**Waarschuwing:** maak geen kosten op eigen initiatief; Renault Route Service kan u geen vergoeding aanbieden indien er kosten zijn gemaakt zonder voorafgaande toestemming van Renault Route Service

Hulp bij pech onderweg diensten en aanvullende diensten worden uitsluitend geregeld door Renault Route Service

Hulp bij pech onderweg biedt:

Hulpdiensten worden ondersteund in alle landen die staan vermeld onder de geografische dekking.

**a) Reparatie ter plaatse**

Waar mogelijk regelt Renault Route Service hulpverlening en reparatie van het voertuig ter plaatse. Als het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd en transport noodzakelijk is, kunnen de bestuurder en zijn passagiers profiteren van volgende diensten (b tot en met h).

**b) Transport van het voertuig**

Het voertuig zal worden getransporteerd naar de dichtstbijzijnde Renault-dealer met Renault. ZE signalisatie en / of RENAULT ZE service of anders, in sommige Europese landen, naar de dichtstbijzijnde bevoegde RENAULT dealer die in staat is de reparaties uit te voeren.

**Extra**

In de landen genoemd onder de geografische dekking, indien het voertuig niet dezelfde dag kan worden gerepareerd of als de reparatietijd -volgens Renault reparatietijden- langer is dan 3 uur, kan de klant profiteren van een van de volgende extra diensten:

Gebruikers van Renault voertuigen die betrokken zijn van een "korte termijn" verhuurbedrijf of van voertuigen met een capaciteit hoger dan 9 personen, of voertuigen met extra aanpassingen (koelsysteem, rijkschool), kunnen geen gebruik maken van deze extra's

**c) Overnachting**

Als het voertuig zich meer dan 50 km van het vaste woonadres van de klant bevindt en als de klant wenst te wachten op de reparatie van het voertuig, organiseert en vergoedt Renault Route Service de kosten voor overnachting voor de klant en zijn passagiers voor maximaal 3 overnachtingen in een hotel geselecteerd door Renault Route Service. Eventuele extra kosten (andere dan ontbijt), zoals maaltijden drankjes, telefoongesprekken en kranten zijn niet gedekt en komen voor rekening van de klant.

**d) Alternatieve reis of - e) terugreis naar huis**

(deze diensten kunnen niet met elkaar of met c) Overnachting worden gecombineerd)

Indien de klant niet wenst te wachten op de reparatie van het voertuig, vergoedt en organiseert Renault Route Service de kosten voor het voortzetten van de reis of de terugreis naar huis (afhankelijk van de mogelijkheden) langs de kortste weg per:

- spoor,
- vliegtuig (economy class), indien de reis per trein langer is dan 8 uur,
- boot,
- taxi, bij afstanden tot 100 km,
- overig ter plaatse beschikbaar vervoer

**f) Het ophalen van het gerepareerde voertuig** (deze service kan worden gecombineerd met de vorige)

Voor het ophalen van het voertuig na reparatie organiseert en vergoedt Renault Route Service volgens de middelen zoals hierboven omschreven bij d).

**g) Vervangende auto** (deze dienst kan niet worden gecombineerd met de voorgaande)

Als het voertuig niet dezelfde dag kan worden gerepareerd of als de reparatietijd volgens Renault reparatietijden langer is dan 3 uur, kan Renault Route Service de klant -voor maximaal 3 dagen- een gratis vervangende auto ter beschikking stellen, dit met inachtneming van de lokale beschikbaarheid. Zie details over het verstrekken van een vervangend voertuig onder "MOBILITEIT"

**h) reiskosten**

Renault Route Service vergoedt de kosten van vervoer tussen de stations, luchthavens, hotels, huisadres en de voertuig reparatie locatie.

## MOBILITEIT

In het geval van een incident welke gedekt wordt door de Algemene voertuig garantie, waarbij reparatie op afspraak noodzakelijk is en waarvan de reparatie langer dan drie uur duurt -volgens de Renault reparatie tijden-, kan de klant onder de volgende voorwaarden eveneens gebruik maken van een gratis vervangende auto

- er dient minstens 48 uur voor aanvang van de werkzaamheden een afspraak te worden gemaakt met de Renault ZE dealer, zodat deze een vervangende auto kan garanderen
- bij het maken van de afspraak dient de klant aan te geven dat hij gebruik wenst te maken van een vervangende auto
- de vervangende auto is ter beschikking voor de klant gedurende de reparatieduur van de eigen auto met een maximum van 3 dagen
- de ter beschikking gestelde vervangende auto is afhankelijk van de mogelijkheden ter plaatse

Voor het gebruik van de vervangende auto gelden de bepalingen en voorwaarden van de huurauto-overeenkomst. Deze dient door de klant getekend te worden.

- Het voertuig moet verplicht worden teruggebracht naar de plaats waar deze is uitgeleend.
- De extra kosten, zoals aanvullende verzekering, tol of brandstof zijn voor rekening van de klant.
- Voor aangepaste voertuigen (koelwagen, rijkschool, taxi, ....) kan geen vervangende auto worden ingezet. Gebruikers van RENAULT voertuigen die betrokken zijn van een verhuurbedrijf of van voertuigen met een capaciteit hoger dan 9 personen, of voertuigen met extra aanpassingen (koelsysteem, rijkschool), kunnen geen gebruik maken van vervangende auto's

## BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN VAN GARANTIE

### 1 - RENAULT GARANTIE DEKT NIET

- de indirecte gevolgen van een defect aan de auto (bijvoorbeeld inkomstenderving door het niet kunnen gebruiken van de auto),
- gewijzigde delen van de auto en toevoegingen aan de auto, evenals de schade (veroudering, verhoogde slijtage, vervormingen enz.) aan andere delen van de auto die door wijzigingen of toevoegingen is ontstaan,
- de kosten die de klant heeft gemaakt inzake het door de fabrikant voorgeschreven onderhoud,
- het vervangen van slijtagedelen,
- de schade die het gevolg is van verkeerd onderhoud aan de auto, met name wanneer de voorschriften met betrekking tot de behandeling, de intervallen van het onderhoud en de hieraan te besteden zorgvuldigheid zoals aangegeven in het Garantie- en onderhoudsoverzicht en het instructieboekje, niet zijn gerespecteerd.
- vervanging of extra leveringen van vloeistoffen (zoals koelvloeistof, ruitensproeiervloeistof, nodig voor gebruik of onderhoud van het voertuig.
- de schade als gevolg van gebruiksomstandigheden, die niet in overeenstemming zijn met hetgeen is vermeld in het Garantie- en onderhoudsoverzicht, het instructieboekje en deze garantievooraarden (bijvoorbeeld: overbelasting of het voertuig, het deelnemen aan wedstrijden).
- de schade als gevolg van niet of niet juist uitgevoerde reparaties, onderhoud of verzorging zoals die wordt aanbevolen door Renault.
- schade veroorzaakt door:
  - ongelukken, botsingen, krassen, steenslag, hagel, vandalisme,
  - het niet volgen van de richtlijnen van Renault,
  - door atmosferische vervuiling, effecten van plantaardige hars, effecten van dierlijke stoffen zoals vogeluitwerpselen, effecten van chemische producten,
  - producten welke zijn vervoerd met de auto,
  - het gebruik van niet-goedgekeurde Renault accu of batterij laadapparatuur,
  - onjuiste belading van het voertuig,
  - de montage van niet door Renault goedgekeurde accessoires,
  - niet volgens de richtlijnen van de fabrikant gemonteerde Renault goedgekeurde accessoires.
- schade als gevolg van een accu of batterij die niet beantwoordt aan de door Renault aanbevolen types
- schade veroorzaakt door gebeurtenissen die buiten redelijke controle van Renault liggen, met inbegrip van maar niet beperkt tot: blikseminslag, brand, overstromingen, aardbevingen, oorlog, terrorisme, onlusten, sabotage, vandalisme, rellen en aanvallen.

## VOORWAARDEN VOOR TOEPASSING VAN GARANTIE

Om te profiteren van de RENAULT Garanties, moet de klant:

- de auto gebruiken en onderhouden volgens de aanbeveling van Renault zoals deze is omschreven in het instructieboekje en het Garantie- en onderhoudsoverzicht.
- controleren of de afleveringsdatum van de auto op het Garantie- en onderhoudsoverzicht staat vermeld.
- de door de fabrikant voorgeschreven onderhoud- en controlewerkzaamheden laten uitvoeren en in het onderhoudsoverzicht laten vermelden (onderhoudsoverzicht is opgenomen in het instructie boekje)
- zich wenden tot een Renault (ZE) dealer die herkenbaar is aan de gele signalisatie van het merk die als enige werkzaamheden op grond hiervan mag uitvoeren.
- het door de garantie gedekte defect zo snel mogelijk door een Renault dealer laten constateren, of dit schriftelijk aan de dealer melden. Bij stilstand dient de klant zich bij de dichtstbijzijnde Renault ZE dealer of bij Renault Route Service te melden.

De toepassing van de Carrossiergarantie is afhankelijk van de plaatwerkcontroles van de carrosserie, bodemplaat en motorsubframe. Deze plaatwerkcontroles dienen te worden uitgevoerd door een Renault dealer, bij de kilometerstanden die staan vermeld op het Garantie- en Onderhoudsoverzicht of tenminste éénmaal in de twee jaar. Deze controles zijn opgenomen in de periodieke onderhoudsbeurten. De kosten voor het uitvoeren van plaatwerkcontroles op verzoek van de klant buiten de periodieke onderhoudsbeurten zijn voor rekening van de klant. Bij deze controles moet de klant erop letten dat de Renault dealer de controlecoupon van de carrosserie en de bodemplaat correct heeft ingevuld om de Carrossiergarantie te behouden. De aangetaste delen moeten zo snel mogelijk worden gerepareerd.

## BELANGRIJKE AANDACHTSPUNTEN

**De Garantie is niet van toepassing en de verkooporganisatie is vrijwaard van iedere aansprakelijkheid in de volgende gevallen:**

- de auto is anders gebruikt dan in het instructieboekje of Garantie- en onderhoudsoverzicht is aangegeven (bijvoorbeeld: overbelasting of deelname aan snelheidswedstrijden van welke aard dan ook),
- het geconstateerde defect houdt verband met een reparatie of met onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door een werkplaats die niet tot de Renault-organisatie behoort en niet volgens de richtlijnen van de fabrikant zijn uitgevoerd.

Is de klant van mening dat het om een garantiedefect gaat dan dient de klant te bewijzen dat het defect niet is ontstaan door een reparatie of onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd door een werkplaats die niet tot de Renault-organisatie behoort.

### Overigen

De op grond van de garantie vervangen delen die door Renault zijn vergoed, worden volledig eigendom van RENAULT.

Alle werkzaamheden, onderdelen en arbeidsloon, uitgevoerd op grond van de garantie zijn gegarandeerd tot het einde van de garantie van de auto.

Alle onderdelen en arbeidsdiensten geleverd onder de garantie zijn gegarandeerd onder de voorwaarden van de garantie totdat zij vervalt ongeacht wanneer tijdens de garantieperiode alle onderdelen en / of arbeidsdiensten worden verricht

### Eigendomsoverdracht van het voertuig

Overdracht van eigendom van het voertuig verandert niets aan de bepalingen en voorwaarden van garanties.