

## Allgemeine Garantiebedingungen

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

- Der Begriff „Elektrofahrzeug“ umfasst die Fahrzeugbasis inklusive der elektrischen Antriebseinheit (im Folgenden EA), nicht aber die Antriebsbatterie (Akkumulator der EA), die Gegenstand eines separaten Mietvertrags ist.
- 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 sind dem „Fahrzeugspezifischen 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 Neuwagenkäufer außerhalb des Vertriebsnetzes oder ab dem Tag der Erstzulassung des Fahrzeugs, je nachdem welcher Tag früher liegt.
- Der Verkäufer eines RENAULT Neuwagens (RENAULT Z.E. Stützpunkt, RENAULT Vertragshändler) gibt grundsätzlich eine Garantie dafür, dass das Fahrzeug und seine Originalteile während der Laufzeit der Garantie frei sind von Material-, 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 sowie die 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 Kunden hierüber informieren. Festgestellte Mängel oder Schäden werden nach den Anweisungen des Fahrzeugherstellers beseitigt. Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Rücktritt vom Kaufvertrag, Minderung oder Schadenersatz (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.
- Von den o. g. Garantien sind Kosten, die dem Kunden aufgrund der vom Hersteller empfohlenen Wartungsmaßnahmen entstehen sowie Austausch oder Auffüllen von Verbrauchsflüssigkeiten (wie Kühlflüssigkeit, Scheibenwaschflüssigkeit, Klimaanlageflüssigkeit usw.) aufgrund der Fahrzeugnutzung oder -wartung ausgenommen.
- 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 Neuwagenkäufer außerhalb des RENAULT Vertriebsnetzes 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 Bedienungsanleitung und Pflegehinweise des Herstellers wurden beachtet.
- Eine lückenlos ausgefüllte Bedienungsanleitung (Kontrollnachweise, Kontrolle auf 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

Der Verkäufer (ein RENAULT Vertragshändler) gewährt auf die Elektrofahrzeuge der RENAULT Modellpalette eine Garantie gegen alle

Material-, Montage- und Fabrikationsfehler, sofern die nachfolgend aufgeführten Bedingungen erfüllt sind.

Der Begriff „Fahrzeug“ umfasst die Fahrzeugbasis inklusive der EA, nicht aber die Antriebsbatterie (Akkumulator der EA), die Gegenstand eines separaten Mietvertrags ist.

Die EA besteht aus den folgenden Elementen:

1. Antriebsmotor
2. Reduktionsgetriebe,
3. Ladegerät – Anschlusskasten
4. EVC-Steuergerät
5. Wechselrichter / Wandler (oder Wechselrichter / Steuergerät für RENAULT Twizy)
6. Verbindungskabel zwischen diesen Elementen: orangefarbene / rote Kabel.

Der Kunde hat Anspruch auf:

- Kostenlose Beseitigung (Material- und Arbeitskosten) aller ordnungsgemäß festgestellten Material- oder Montagemängel am Fahrzeug auf Kundenwunsch, sowie gegebenenfalls Reparatur von Folgeschäden, die durch diese Mängel an anderen Teilen desselben Fahrzeugs entstehen.
- Mobilitätsleistungen zu den in Abschnitt „Mobilität“ festgelegten Bedingungen.
- Pannenhilfeleistungen zu den in Abschnitt „Die RENAULT Z.E. ASSISTANCE und Zusatzleistungen“ während der Laufzeit der Garantie.

### Geographischer Geltungsbereich

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

Andorra, Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich (ohne Überseegebiete), Großbritannien, Irland, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Spanien (ohne Ceuta und Melilla)

Der Garantiefumfang 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 Z.E 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, Bremsscheiben, Schwingungsdämpfern, Glühlampen, Sicherungen, Keilriemen.

- 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, Vogetexkreme) und chemische Produkte.
  - Transportgüter
  - Verwendung von minderwertigen Flüssigkeiten (z. B. Kühlflüssigkeit oder 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 zugelassen 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 Fahrzeugesamtgewichts oder von Achs- oder Anhängelasten sowie durch Teilnahme an Renn- und Motorsportveranstaltungen, Befahren von Rallye- oder Rennstrecken und dergleichen).
  - Verwendung einer Antriebsbatterie, die nicht den Empfehlungen des Herstellers entspricht, die in der Bedienungsanleitung und / oder dem Serviceheft / Wartungsheft oder -dokument enthalten sind.
  - Benutzung von Aufladevorrichtungen, die nicht den Herstellerempfehlungen entsprechen oder das Aufladen an einer Anlage, die nicht mit einer Aufladevorrichtung ausgestattet ist, die den in der Bedienungsanleitung und / oder dem Serviceheft / Wartungsheft oder -dokument beschriebenen Empfehlungen des Herstellers entspricht.
  - Schäden, die durch eine Ladung der Antriebsbatterie entstehen, die nicht den in der Bedienungsanleitung und / oder dem Serviceheft / Wartungsheft oder -dokument beschriebenen Empfehlungen des Herstellers entspricht.
- Fahrzeugschäden oder Mängel, die Gegenstand der RENAULT Lackgarantie oder RENAULT Garantie gegen Korrosion sind.

### 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**

Ergänzend zur Neuwagengarantie gewährt der Verkäufer (RENAULT Vertragshändler) eine Garantie gegen Korrosion für RENAULT Neuwagen. Sie 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 Intervall 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, Stein Schlag, Hagel, atmosphärischer Niederschlag, pflanzliche oder tierische Stoffe (z. B. Harz, Vogelekxkreme), 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 Intervallen 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**

Ergänzend zur Neuwagengarantie und zur Garantie gegen Korrosion gewährt der Verkäufer (RENAULT Vertragshändler) 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, Voegelxkremete), chemische Produkte.
  - Schäden an der Lackierung, hervorgerufen durch Transportgüter.
  - Schäden an der Lackierung, entstandenen 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 Instandsetzungen 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 Z.E. ASSISTANCE und Zusatzleistungen

### Geographischer Geltungsbereich

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

### Berechtigte Personen

Als Eigentümer oder autorisierter Besitzer eines Neuwagens, das unter die RENAULT Neuwagengarantie fällt, haben Sie Anspruch auf alle nachfolgend definierten Leistungen während der Dauer der Neuwagengarantie. Personen in Ihrer Begleitung bis zu der in den Fahrzeugpapieren angegebenen Anzahl, die gratis befördert werden, haben den Anspruch auf die in diesem Kapitel 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 von Warnanzeigen bzw. Fehlermeldungen in der Instrumententafel (z. B. Kühlmittelstand, 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.
- einem Ausfall der vollständig entladenen oder nur noch so schwach geladenen Antriebsbatterie (Energiepanne), so dass ein Betrieb des Elektrofahrzeuges unter sicheren Standardbedingungen nicht mehr möglich ist. Für diesen Fall besteht eventuell ein Leistungsanspruch gemäß den „Allgemeinen Bedingungen für Renault Z.E. Assistance“, die für den Mietvertrag der Antriebsbatterie gelten. Näheres ist dort geregelt.

### Leistungen der RENAULT Z.E. ASSISTANCE

#### Abwicklung der RENAULT Assistanceleistungen

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



**WICHTIG:** Die RENAULT Z.E. ASSISTANCE erstattet keine Ausgaben, die der Kunde ohne vorherige Zustimmung der RENAULT Z.E. ASSISTANCE getätigt hat.

## Die Leistungen im Einzelnen

### Assistanceleistungen

Die Assistanceleistungen und Zusatzleistungen werden ausschließlich von der RENAULT Z.E. ASSISTANCE erbracht.

#### 1. Pannenhilfe vor Ort/Abschleppen

Wenn an einem berechtigten Fahrzeug eine Panne auftritt, beauftragt die RENAULT Z.E. ASSISTANCE ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort. Wenn die Panne nicht am Schadensort repariert werden kann, dann gibt die RENAULT Z.E. ASSISTANCE die Freigabe zum Abschleppen des Fahrzeugs zum nächsten geeigneten RENAULT Partner.

#### Zusatzleistungen:

Wenn das Fahrzeug nicht am selben Tag repariert werden kann oder die Reparaturzeit nach den RENAULT Arbeitsrichtzeiten mehr als drei Stunden beträgt, kann der Kunde innerhalb des geographischen Geltungsbereichs je nach Situation eine der folgenden Zusatzleistungen (Ziff. 2 bis 6) in Anspruch nehmen.

Wird das RENAULT Elektrofahrzeug als Mietfahrzeug genutzt, empfehlen wir Ihnen, sich zuerst an Ihren Vermieter zu wenden. Nutzer von Selbstfahrermietfahrzeugen haben nur Anspruch auf Pannenhilfe vor Ort und Abschleppleistungen, nicht aber auf die nachfolgend unter Ziff. 2 bis 6 beschriebenen Zusatzleistungen.

Benutzer von RENAULT Fahrzeugen zur gewerblichen Personenbeförderung (mit mehr als 9 Sitzplätzen oder z. B. Krankenwagen, Taxis usw.) und Fahrzeugen, an denen zusätzliche Umbauten vorgenommen wurden (zum Beispiel Kühlfahrzeuge, Fahrschulfahrzeuge ...) haben ebenfalls keinen Anspruch auf die nachfolgend unter Ziff. 2 bis 6 beschriebenen Zusatzleistungen.

#### 2. Übernachtung

Wenn das Pannenfahrzeug nicht am gleichen Tag repariert werden kann und der Wohnort der berechtigten Personen mehr als 50 km entfernt liegt, organisiert die RENAULT Z.E. ASSISTANCE auf eigene Rechnung die Übernachtung inklusive Frühstück für die berechnete Person/en bis zu max. 3 Nächten. Darüber hinausgehende Kosten, insbesondere weitergehende Übernachtungs- und Bewirtungskosten gehen zu Lasten des / der berechtigten Personen.

#### 3. Fortsetzung der Reise/Rückreise an den Wohnort

**Nachfolgende Einzelleistungen sind weder untereinander noch mit der Leistung „Übernachtung“ kumulierbar**

Wenn die berechnete Person die Instandsetzung nicht an Ort und Stelle abwarten möchte, organisiert die RENAULT Z.E. ASSISTANCE für die berechnete Person und ihre Mitfahrer die Fortsetzung der Reise bzw. die Rückfahrt zu ihrem üblichen Wohnsitz auf der kürzesten Strecke mit:

- der Bahn
- dem Flugzeug Economy-Klasse, wenn die Bahnfahrt länger als acht Stunden dauert
- dem Schiff
- dem Taxi, bis zu 100 km
- mit jedem anderen Verkehrsmittel, das entsprechend den örtlichen Gegebenheiten am besten geeignet und verfügbar ist

und übernimmt die damit verbundenen Kosten.

#### 4. Abholung des reparierten Fahrzeugs

**Diese Leistung ist mit den zuvor unter Ziff. 3 genannten Einzelleistungen kumulierbar.**

Damit ein repariertes Fahrzeug abgeholt werden kann, stellt die RENAULT Z.E. ASSISTANCE dem Kunden oder einem bevollmächtigten Vertreter eine der unter Ziff. 3 genannten Einzelleistungen zur Verfügung.

#### 5. Ersatzfahrzeug

**Diese Leistung ist nicht mit den zuvor unter Ziff. 3 und 4 genannten Leistungen kumulierbar.**

Wenn an einem berechtigten 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, organisiert die RENAULT Z.E. ASSISTANCE ein Ersatzfahrzeug. Die Kosten des Ersatzfahrzeugs werden für die Dauer der Reparatur, höchstens aber für 3 Werktage, übernommen. Bei Anmietung eines Ersatzfahrzeugs über eine Autovermietung ist eventuell eine Kautionshinterlegung zur Kostendeckung (z. B. Tankfüllung) mit der Kreditkarte oder in bar erforderlich. Details sind den Vermietungsbedingungen des jeweiligen Autovermieters zu entnehmen. Nähere Einzelheiten zu den Konditionen für die Bereitstellung des Ersatzfahrzeugs sind dem nachfolgenden Abschnitt „Mobilität“ zu entnehmen. Die Verwendung des Ersatzfahrzeugs ist begrenzt auf das Land, in dem die Panne aufgetreten ist. Es muss an den Übernahmeort zurückgeführt werden.

#### 6. Transferkosten

Alle Kosten für Transfers zwischen Bahnhöfen, Flughäfen, Hotels, dem Wohnort und dem Ort, an dem das Fahrzeug zwecks Reparatur abgegeben wird, werden von der RENAULT Z.E. ASSISTANCE gegen Vorlage der entsprechenden Nachweise und vorheriger Zustimmung übernommen.

### Mobilität

Zusätzlich zu den unter obiger Ziff. 5. (Ersatzfahrzeug) genannten Voraussetzungen kann der Kunde 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 Kunde 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 Kunde ausdrücklich die Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs anfordern.

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

Die Bereitstellung des Fahrzeugs für den Kunden richtet sich nach der örtlichen Verfügbarkeit. Die Nutzung des Ersatzfahrzeugs muss den allgemeinen Mietbedingungen des Vermieters 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 Kunde.
- Fahrzeuge mit Zusatzausstattungen (z. B. Kühlfahrzeuge, Fahrschulfahrzeuge, Taxis usw.) sowie zur Kurzzeitmiete überlassene Fahrzeuge und Fahrzeuge mit mehr als 9 Sitzplätzen haben keinen Anspruch auf die Leistung Ersatzfahrzeug.

#### **Hilft die RENAULT Z.E. ASSISTANCE auch RENAULT Fahrern mit nicht berechtigten Fahrzeugen?**

Ja, die RENAULT Z.E. ASSISTANCE hilft jedem RENAULT Fahrer. Falls Sie keinen Anspruch auf Leistungen der RENAULT Z.E. ASSISTANCE haben, d. h. Ihr Fahrzeug sich nicht mehr in der Neuwagengarantie befindet, werden Ihnen kostenpflichtige Leistungen angeboten.

#### **Wie erreicht man die RENAULT Z.E. ASSISTANCE?**

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

**Beauftragen Sie jedoch keine anderen Leistungserbringer.**

**Bei Beauftragung eines anderen Leistungserbringers werden hierbei entstehende Kosten nicht erstattet.**

Die RENAULT Z.E. ASSISTANCE erreichen Sie ganzjährig rund um die Uhr wie folgt:

Telefon innerhalb Deutschlands:  
**08 00 - 5 89 33 05** (kostenfrei)

Telefon außerhalb Deutschlands:  
**+49 - 22 32 - 73 99 37**

E-Mail: [renault@axa-assistance.de](mailto:renault@axa-assistance.de)

Postanschrift:  
RENAULT Z.E. ASSISTANCE  
Garmischer Str. 8–10  
80339 München

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

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