

Allgemeine Garantiebedingungen

Allgemeine Bedingungen für die DACIA Neuwagengarantie, DACIA Lackgarantie und DACIA 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:
 - Antriebsmotor einschließlich Energie-Management
 - Reduktionsgetriebe
 - EVC-Steuergerät
 - Wechselrichter / Wandler
 - Ladegerät - Anschlusskasten
 - Verbindungskabel zwischen diesen Elementen: orangefarbene / rote Kabel
- Die oben genannten (o. g.) Garantien gewährt die Renault Deutschland AG, Renault-Nissan-Str. 6-10, 50321 Brühl mit dem Verkauf eines DACIA Neuwagens (Herstellergarantie). Garantieleistungen aus diesen Garantien können bei allen DACIA Partnern (DACIA Vertragshändler und DACIA Vertragswerkstätten) innerhalb des zeitlichen und geographischen Geltungsbereichs der Garantien beansprucht werden. Garantieleistungen, die die EA des Fahrzeugs betreffen, können nicht bei allen DACIA Partnern beansprucht werden, sondern nur bei DACIA Partnern, die auf diese Arbeiten spezialisiert sind. Fragen Sie Ihren DACIA Partner, ob er auf diese Arbeiten spezialisiert ist. Alle RENAULT Partner mit „Z.E. Stützpunkt“, die gleichzeitig auch DACIA Partner sind, dürfen diese Arbeiten durchführen.
- Die Inanspruchnahme der gesetzlichen Sachmängelhaftungsansprüche ist unentgeltlich. Diese Ansprüche bestehen unabhängig von der Garantie und werden durch diese 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 „Fahrzeugspezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ zu entnehmen, dass 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.
- Die Renault Deutschland AG 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 Garantiarbeiten sind nur DACIA Partner berechtigt. Garantieleistungen, die die EA inklusive der Antriebsbatterie (Akkumulator der EA) des Fahrzeugs betreffen, dürfen nur von DACIA Partnern, die auf diese Arbeiten spezialisiert sind, erbracht werden. Fragen Sie Ihren DACIA Partner, ob er auf diese Arbeiten spezialisiert ist. Alle RENAULT Partner mit „Z.E. Stützpunkt“, die gleichzeitig auch DACIA Partner sind, dürfen diese Arbeiten durchführen.
- Der DACIA Partner entscheidet, ob im Rahmen von Garantiarbeiten mangelhafte Teile repariert oder durch DACIA Originalteile oder sonstige von DACIA 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 Scha-

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

- Die Renault Deutschland AG 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 DACIA Neuwagengarantie, DACIA Lackgarantie oder DACIA Garantie gegen Korrosion beanspruchen.
- Die Durchführung von Garantiarbeiten 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 Garantiarbeiten ist der DACIA Arbeitsrichtzeitenkatalog in seiner jeweils gültigen Fassung.
- Von den o. g. Garantien sind Kosten, die dem Kunden aufgrund der vom Hersteller empfohlenen Wartungsmaßnahmen entstehen sowie Austausch oder Auffüllen von Verbrauchsflüssigkeiten (wie Kühflüssigkeit, Scheibenwaschflüssigkeit, Klimaanlageflüssigkeit usw.) aufgrund der Fahrzeugnutzung oder Fahrzeugwartung ausgenommen.
- Im Falle einer Garantiarbeiten eines DACIA Partners, die einen ununterbrochenen Werkstattaufenthalt des Fahrzeugs von mehr als sieben Kalendertagen bedingen, wird auf Kundenwunsch die Dauer der DACIA Neuwagengarantie um die Dauer dieses Werkstattaufenthalts verlängert.
- 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.
- Hinweis gemäß §36 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) Die Renault Deutschland AG wird nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG teilnehmen und ist hierzu auch nicht verpflichtet. Die Plattform zum europäischen Online-Streitbeilegungsverfahren können Sie dort erreichen: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Auch an diesem Verfahren nimmt die Renault Deutschland AG nicht teil.

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

Eine Leistungspflicht besteht nur, wenn folgende Voraussetzungen kumuliert 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 DACIA Partner mitgeteilt oder werden durch einen DACIA Partner festgestellt.
- Einem DACIA Partner wird Gelegenheit gegeben, mitgeteilte oder festgestellte Mängel unverzüglich zu beseitigen.

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

Die DACIA Neuwagengarantie

Geographischer Geltungsbereich

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

Andorra, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (inkl. Überseegebiete), Griechenland, Großbritannien, Italien, Irland, Island, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Moldawien, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien (ohne Ceuta und Mellilla), Tschechische Republik, Ungarn, Zypern

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 DACIA Neuwagengarantie

Bei folgenden Fahrzeugschäden und Mängeln können Leistungen der DACIA Neuwagengarantie (einschließlich DACIA Assistance innerhalb der DACIA 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, Vogelexkrement) und chemische Produkte
 - Transportgüter
 - Verwendung von minderwertigen Flüssigkeiten (z. B. Kühlflüssigkeit 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 Fahrzeuggesamtgewichts 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 DACIA Lackgarantie oder DACIA Garantie gegen Korrosion sind.

Die DACIA Garantie gegen Korrosion

Geographischer Geltungsbereich

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

Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der DACIA Garantie gegen Korrosion

Die von der Renault Deutschland AG gewährte Garantie gegen Korrosion für DACIA Neuwagen gilt für die Karosserie und den Unterboden aller DACIA Fahrzeuge bei Korrosion von innen nach außen aufgrund von Blechkorrosion, die durch vom Hersteller anerkannte Herstellungs- Material-, oder Auftragsmängel der Schutzprodukte verursacht wurde (Herstellergarantie). Als „Korrosion“ im Sinne der DACIA 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 DACIA 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 zu den im „Fahrzeugspezifischen Datenblatt für Garantie und Service“ angegebenen Intervallen durchzuführen. Bei den Standard-Wartungsdiagnosen der DACIA 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 DACIA 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 DACIA Garantie gegen Korrosion beanspruchen.

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

Schäden, die durch Ereignisse hervorgerufen wurden, die auch nicht durch die DACIA 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 DACIA Garantie gegen Korrosion unterliegt den vorgeschriebenen Überprüfungen der Karosserie, des Tragrahmens und des Unterbodens. Diese Kontrollen müssen nach DACIA 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 DACIA Garantie gegen Korrosion setzt ferner voraus, dass Instandsetzungen eventueller Lack-schäden so schnell wie möglich nach Entdeckung durchgeführt wurden. Ferner tritt die DACIA Garantie gegen Korrosion nur dann in Kraft und hat Bestand, wenn Arbeiten an Karosserie und Unterboden nach den DACIA Vorschriften und mit DACIA Originalteilen oder sonstigen von DACIA ausdrücklich zugelassenen Produkten wie z. B. Farben und Lacke der Marke IXELL durchgeführt werden.

Zur Inanspruchnahme von Leistungen aus der DACIA Garantie gegen Korrosion, muss sich der Fahrzeugbesitzer an einen DACIA Partner wenden. Die Instandsetzung bzw. der Austausch der Komponenten erfolgt zu den unter „Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der DACIA Garantie gegen Korrosion“ genannten Bedingungen. Der Wert der Garantieleistung ist beschränkt auf den Zeitwert des Fahrzeugs.

Die DACIA Lackgarantie

Geographischer Geltungsbereich

Die DACIA Lackgarantie innerhalb der im Kapitel „Die DACIA Neuwagen-garantie“ definierten geographischen Abdeckung.

Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der DACIA Lackgarantie

Die Renault Deutschland AG gewährt eine Garantie für die Mangelfreiheit der Fahrzeuglackierung des DACIA Neuwagens, d. h. Beeinträchtigungen von Basis- oder Klarlack aufgrund von Material-, Herstellungs- oder Auftragsmängeln (Herstellergarantie). Die Fahrzeuglackierung im Sinne dieser Garantie umfasst die Lackierung der Karosserie und herstellereitig angebrachter lackierter Karosseriekomponenten (z. B. Außenspiegel, Stoßfänger, Aufprallschutz).

Folgende Schäden begründen keinen Anspruch auf Leistungen der DACIA Lackgarantie:

Schäden, die durch Ereignisse hervorgerufen wurden, die auch nicht durch die DACIA Neuwagen-garantie (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 DACIA Lackgarantie setzt ferner voraus, dass Instandsetzungen eventueller Lackschäden so schnell wie möglich nach Entdeckung durchgeführt wurden.

Ferner tritt die DACIA Lackgarantie nur dann in Kraft und hat Bestand, wenn Arbeiten an Karosserie und Unterboden nach den DACIA Vorschriften und mit DACIA Originalteilen oder sonstigen von DACIA ausdrücklich zugelassenen Produkten wie z. B. Farben und Lacke der Marke IXELL durchgeführt werden. Zur Inanspruchnahme von Leistungen aus der DACIA Lackgarantie, muss sich der Fahrzeugbesitzer an einen DACIA Partner wenden.

Die Instandsetzung bzw. der Austausch der Komponenten erfolgt zu den unter „Besondere Bedingungen für Garantieleistungen im Rahmen der DACIA Lackgarantie“ genannten Bedingungen. Der Wert der Garantieleistung ist beschränkt auf den Zeitwert des Fahrzeugs.

Die DACIA Assistance

Geographischer Geltungsbereich

Die Leistungen der DACIA Assistance werden nur innerhalb der im Kapitel „Die DACIA Neuwagengarantie“ definierten geographischen Abdeckung erbracht. Garantiegeber hierfür ist die Renault Deutschland AG.

Berechtigte Personen

Als Eigentümer oder autorisierter Besitzer eines Neuwagens, der unter die DACIA Neuwagengarantie fällt, haben Sie Anspruch auf alle nachfolgend definierten Leistungen während der Dauer der Neuwagengarantie.

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 DACIA Partnern bereits empfohlen wurden, nicht vom Besitzer durchgeführt worden sind
 - planbare Reparaturen, d. h. keine plötzlichen und unvorhersehbaren Ausfälle

Leistungen der DACIA Assistance

Im Pannenfall muss die DACIA Assistance angerufen werden, die für Sie die nachstehend beschriebenen Leistungen, entsprechend der jeweiligen Situation, erbringt.

Sofern Sie dieses DACIA 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.

1. Pannenhilfe vor Ort/Abschleppen

Wenn an einem berechtigten Fahrzeug eine Panne auftritt, vermittelt die DACIA Assistance in Ihrem Auftrag ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadensort. Wenn die Panne nicht am Schadensort repariert werden kann, dann vermittelt die DACIA Assistance in Ihrem Auftrag ein Abschleppunternehmen zum Abschleppen des Fahrzeugs zum nächsten autorisierten DACIA Partner.

Die DACIA Assistance ist ermächtigt, in Fällen, in denen der nächste autorisierte DACIA Partner nicht erreichbar bzw. verfügbar ist, das Abschleppen des Fahrzeugs des Berechtigten zur nächsten RENAULT Vertragswerkstatt zu vermitteln. Ist auch ein RENAULT Vertragspartner nicht erreichbar, so kann nach Wahl der DACIA Assistance die nächste Fachwerkstatt aufgesucht werden. Dies gilt auch, wenn der nächste autorisierte DACIA Partner bzw. RENAULT Vertragswerkstatt mehr als 100 km vom Pannenort entfernt ist. Ist der Pannenfall in einem Umkreis von 50 km von dem DACIA Partner, der das Fahrzeug ursprünglich verkauft hat, eingetreten, so wird das Fahrzeug auf Wunsch des Berechtigten zu diesem DACIA Partner zur Reparatur abgeschleppt.

2. Ersatzwagen

Wenn an einem berechtigten Fahrzeug eine Panne eintritt und das Fahrzeug in eine Werkstatt abgeschleppt werden muss und nicht innerhalb von 4 Stunden nach der Abholung durch die DACIA Assistance bzw. am selben Tag repariert werden kann, organisiert die DACIA Assistance einen Ersatzwagen. Die Kosten des Ersatzwagens 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 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.

Sonderfahrzeuge wie Kühlfahrzeuge, Fahrschulwagen, Taxen, 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 berechtigte 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.

DACIA Assistance im Ausland

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

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

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

Die DACIA Mobilität

Zusätzlich zu den unter obiger Ziff. 2. (Ersatzwagen) 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 DACIA Arbeitsrichtzeiten mehr als 3 Stunden dauert.

Der Kunde muss hierzu mindestens 48 Stunden vor der vorgesehenen Reparatur einen Termin vereinbaren, damit der DACIA Partner sicherstellen kann, dass ein Ersatzwagen verfügbar ist. Bei der Terminvereinbarung muss der Kunde ausdrücklich die Bereitstellung eines Ersatzwagens anfordern.

Der Ersatzwagen wird dem Kunden so lange zur Verfügung gestellt, wie der Ausfall des Fahrzeugs andauert, höchstens jedoch 3 Werk-tage.

Die Bereitstellung des Fahrzeugs für den Kunden richtet sich nach der örtlichen Verfügbarkeit. Die Nutzung des Ersatzwagens muss den all-gemeinen Mietbedingungen des Vermieters entsprechen, der es be-reitstellt.

- 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 repara-rierenden Fahrzeugs um eine Klasse unterschreiten.
- Die mit der Fahrzeugnutzung verbundenen Kosten wie Zusatz-versicherung, Autobahngebühren, Kraftstoff oder andere Be-triebsmittel trägt der Kunde.
- Fahrzeuge mit Zusatzausstattungen (z. B. Fahrschulfahrzeuge, Taxis usw.) sowie zur Kurzzeitmiete überlassene Fahrzeuge ha-ben keinen Anspruch auf die Leistung Ersatzfahrzeug.

Wie erreicht man die DACIA Assistance?

Melden Sie sich im Pannenfall sofort bei der DACIA Assistance. Auch Ihr DACIA Partner kann Ihren Pannenfall der DACIA Assistance mel-den.

Beauftragen Sie jedoch keine anderen Leistungserbringer.

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

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

Telefon innerhalb Deutschlands:

0180 60 DACIA

oder

0180 60 32242 (Festnetztarif: 0,20 €/Verbindung; Mobilfunktarif: max. 0,60 €/Verbindung)

Telefon außerhalb Deutschlands:

+49 - 22 32 - 73 74 00

E-Mail: Dacia@europ-assistance.de

Postanschrift:

Europ Assistance Services GmbH

Handelnd unter dem Namen DACIA Assistance

Adenauerring 9

81737 München

Folgende Daten werden von der DACIA 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