

## Die Mobilitätsgarantie

Ein regelmäßiger Check ist nicht nur gut für Ihr Renault Fahrzeug, sondern auch für Ihre Mobilität. Denn mit der Durchführung einer der folgenden Leistungen gewährt Ihnen der Renault Vertragspartner auf Wunsch die für ein Jahr gültige Mobilitätsgarantie, die Ihnen im Pannenfall mit der Renault Assistance schnell und unkompliziert zur Seite steht.

- Sicherheits-Check
- Frühjahrs-Check
- Urlaubs-Check
- Winter-Check
- Abgasuntersuchung/Hauptuntersuchung
- Wartung

Nach Ablauf des Jahres können Sie eine neue Mobilitätsgarantie für ein Jahr erhalten, indem Sie wieder eine der o. g. Leistungen in Anspruch nehmen usw.

### **Wichtig:**

Vergewissern Sie sich, dass die Kontrollnachweise für durchgeführte Arbeiten in diesem Heft korrekt ausgefüllt sind und jeweils die Wertmarke für die Mobilitätsgarantie eingeklebt ist. Der Kontrollnachweis und die Wertmarke sind Voraussetzung für die Gewährung von Leistungen der Renault Assistance im Pannenfall.

## Leistungsanspruch

### **Voraussetzungen für den Leistungsanspruch**

Melden Sie sich im Pannenfall sofort bei der Renault Assistance. Auch Ihr Renault Vertragspartner kann Ihren Pannenfall der Renault Assistance melden. Beauftragen Sie jedoch keine anderen Leistungserbringer.

### **Berechtigte Personen**

Bei Fahrten mit einem berechtigten Fahrzeug sind die Insassen des Fahrzeugs einschließlich des berechtigten Fahrers – höchstens 9 Personen – berechtigt, soweit in den einzelnen Leistungen nichts anderes bestimmt ist. Generell ausgenommen sind Anhalter. Beim 16-sitzigen Masterbus Personentransporter sind alle beförderten Personen berechtigt (wenn die Zulassung nicht über Renault LKW erfolgte und der Masterbus nicht für gewerbliche Zwecke genutzt wird).

**Sofern Renault Fahrzeuge als Mietfahrzeuge benutzt werden, empfehlen wir den Kunden, sich zuerst an die Autovermietungs-Firma zu wenden. Benutzer von Renault Mietfahrzeugen haben nur Anspruch auf Pannenhilfe und Abschleppleistung.**

### **Geltungsbereich der Renault Assistance**

Assistanceleistungen werden für Schadenfälle erbracht, die im geographischen Bereich Europas mit folgenden Ländern eintreten: Deutschland sowie Andorra, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Gibraltar, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien, Schweden, Schweiz, Serbien und Montenegro, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, Staat der Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich von Großbritannien und Nordirland, Zypern.

## Die Leistungen im Einzelnen

### Was ist unter einer Panne zu verstehen?

Eine Panne 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 Warnanzeige für Öl-, Kühlmittelstand oder Bremsflüssigkeit

Eine Panne liegt nicht vor bei Ereignissen wie:

- dem allgemeinen Rückruf von Produkten
- der turnusmäßigen oder anderweitigen Wartung
- dem Einbau von Zubehörteilen
- der unzureichenden Versorgung hinsichtlich Wartung, zum Beispiel:
  - wenn das Fahrzeug nicht wie vorgeschrieben gewartet wurde
  - wenn Defekte bekannt sind und nicht behoben wurden oder
  - wenn notwendige Reparaturen, die von Händlern bereits empfohlen wurden, nicht vom Kunden durchgeführt wurden
- planbaren Reparaturen

### 1. Pannenhilfe vor Ort/Abschleppen

Wenn an einem berechtigten Fahrzeug eine Panne eintritt, beauftragt die Renault Assistance ein Hilfsfahrzeug zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft am Schadenort. Wenn die Panne nicht am Schadenort repariert werden kann, gibt die Renault Assistance die Freigabe zum Abschleppen des Fahrzeuges zum nächsten autorisierten Renault Vertragspartner. Die Renault Assistance ist ermächtigt, in Fällen, in denen der nächste autorisierte Renault Vertragspartner nicht erreichbar bzw. verfügbar ist, das Fahrzeug des Berechtigten zum nächsten Nissan Vertragspartner abschleppen zu lassen. Ist auch ein Nissan Vertragspartner nicht erreichbar, so kann die nächste Fachwerkstatt aufgesucht werden. Dies gilt auch, wenn der nächste autorisierte Renault bzw. Nissan Vertragspartner mehr als 100 km vom Schadenort entfernt ist.

Ist der Schadenfall in einem Umkreis von 50 km von dem Vertragspartner, der das Fahrzeug ursprünglich verkauft hat, eingetreten, so wird das Fahrzeug auf Wunsch des Berechtigten zum Verkaufspartner zur Reparatur abgeschleppt.

### 2. Übernachtung

Wenn Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne nicht innerhalb von 3 Stunden bzw. am gleichen Tag instand gesetzt werden kann und Ihr Wohnort mehr als 50 km entfernt liegt, organisiert die Renault Assistance die Übernachtung für Sie und Ihre Mitfahrer bis zu max. 3 Nächten und einem Höchstbetrag von 76,- Euro pro Person und Nacht, inklusive Frühstück. Darüber hinausgehende Übernachtungs- und Bewirtungskosten gehen zu Lasten des Kunden.

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

Wenn Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne stillgelegt ist, die eine Reparaturzeit von mehr als drei Stunden erfordert, oder die Panne nicht am Schadenstag behoben werden kann und Sie die Instandsetzung nicht an Ort und Stelle abwarten möchten, organisiert die Renault Assistance für Sie 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 8 Stunden dauert
- Schiff 1. Klasse
- Taxi, wenn Sie sich an einem Ort aufhalten müssen, der weniger als 100 km von Ihrem üblichen Wohnort entfernt ist

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

### 4. Fahrzeugabholung/Fahrzeugrückholung

Wird das berechnete 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 8 Stunden, werden die Kosten eines Flugtickets der Economy-Klasse erstattet. Die Bahnfahrt oder Flugkosten werden nur für eine Person bis zu einer Höhe von 615,- Euro erstattet. Die Renault Assistance kann bis zur Höhe der Abholkosten anstatt der Abholung durch den Berechneten eine Fahrzeugrückholung selbst vornehmen.

### 5. Ersatzwagen

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 Assistance einen Ersatzwagen. Die Kosten des Ersatzwagens werden für die Dauer der Reparatur, höchstens aber für 3 Werkstage, verauslagt. Die Verwendung des Ersatzwagens ist begrenzt auf das Land, in dem die Panne aufgetreten ist. Er muss an den Übernahmeort zurückgeführt werden.

Diese Leistung ist ausgeschlossen, wenn Bahnfahrt, Flugkosten oder Hotelunterkunft in Anspruch genommen werden. Ausgenommen von dieser Leistung sind Sonderfahrzeuge, wie z.B. Kühlfahrzeuge, Fahrschulwagen, Taxis etc. Nebenkosten wie für 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 Fahrzeuges um eine Klasse unterschreiten.

### Renault Assistance im Ausland

Im Ausland können Sie dieselben Leistungen wie im Inland beanspruchen. Daneben gibt es zusätzliche Leistungen, wie z.B. die Möglichkeit des Ersatzteilversands und den Fahrzeug-Rücktransport, wenn die Reparatur des Fahrzeuges innerhalb von 5 Werktagen nicht möglich ist.

### Sonstige Leistungen

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