

Allmänna villkor för Renault Care 2025–09

Renault Care erbjuds av RENAULT FINANCE NORDIC BANK FILIAL TILL RCI BANQUE SA FRANKRIKE, Org.nr. 516406–0484, Borgarfjordsgatan 18, 164 40 Kista, Sverige (hädanefter ”MFS”, varumärkesnamn Mobilize Financial Service).

Allmänna villkor för Renault Care

1. Inledning

1.1 Renault Care ger kostnadskontroll och säkrar mobiliteten. Dessa Allmänna Villkor är en bilaga till det avtal som tecknas hos en auktoriserad Renaultåterförsäljare med MFS (tillsammans ”Avtalet”). MFS har bemyndigat dessa återförsäljare att ingå Avtalet med kunden som tecknas för varje enskilt fordon.

I Avtalet ingår periodiskt underhåll (service), byten av utvalda delar vid normalt slitage, Care förlängd garanti och Renault vägassistans.

2 Fordon som omfattas

2.1 Avtal kan tecknas på Renaults hela utbud av fordon med en totalvikt på mindre än 3,5 ton. Vid överenskommelse kan även modeller på mindre än 4,5 ton ingå. Fordonet skall vara förstagångsregistrerat i Sverige.

2.2 Avtal kan inte tecknas på fordon som används för tävling eller har modifierats utanför Renaults godkännande/rekommendation tex. hästtransport & busbil.

2.3 Avtal kan tecknas på fordon som används för taxiverksamhet, uthyrning, utryckning och budverksamhet, men detta kräver ett separat godkännande av MFS.

3 Kontraktstid och total körsträcka

3.1 Avtalet tecknas för en begränsad tidsperiod och körsträcka. Nyttjanderätten upphör att gälla i enlighet med punkt 7.1.

3.2 Avtalet kan tecknas upp till 12 månader efter datum för garantistart. Avtalsperiodens start infaller samma dag som start av garantiperioden.

3.3 Avtalet omfattar och kan endast användas inom det avtalade antal körda kilometer och löptid.

3.4 Överskrider den angivna körsträckan innan Avtalstiden löpt ut fortsätter kostnaden att debiteras under hela avtalsperioden då Avtalet anses vara nyttjat till fullo.

3.5 Antalet körda kilometer beräknas alltid som det totala antalet körda kilometer från första registreringsdatum (motsvarande noll (0) km). Vid mätarbyte kommer hänsyn att tas till de kumulativa kilometrerna som visas på den gamla och den nya mätaren.

4 Villkor

4.1 Kunden skall uppfylla följande villkor för att få ta del av Avtalet:

4.1.1 Kunden ska vid de serviceintervaller som anges i fordonets garantihandlingar, eller indikation från fordonets varningslampor, lämna fordonet hos auktoriserad Renaultverkstad för utförande av service- och underhållsarbete. Vid reparation av defekter som täcks av Avtalet, skall kunden omgående vända sig till en auktoriserad Renaultverkstad. Lista över auktoriserade Renaultverkstäder finns på www.renault.se.

4.1.2 Kunden ansvarar för att upprätthålla en korrekt ifyllt servicebok som bevis på att underhållet utförs i enlighet med de rekommendationer och intervaller som Renault angivit, alternativt korrekta fakturor som bevis på att Renaults rekommendationer uppfyllts. Använda reservdelar skall vara Renaults originaldelar eller av Renault godkända alternativ.

4.1.3 Om vägmätaren upphör att fungera ska kunden omedelbart lämna in fordonet till en auktoriserad Renaultverkstad för åtgärd.

4.1.4 Kunden godkänner att MFS har rätt att kontrollera den registrerade mätarställningen i fordonet.

4.2 Vid konstaterande av ett fel som omfattas av Avtalet, förbehåller sig Renault rätten att besluta om hur ett sådant fel skall åtgärdas.

4.3 Samtliga reparationer och arbeten skall utföras av auktoriserade Renaultverkstäder.

5. Omfattning

5.1 Inom kontraktets löptid och det avtalade antal körda kilometer, omfattas nedanstående tjänster av Avtalet:

5.1.1 Underhållsprogram bestående av:

Säkerhetsdiagnos, funktionalitetkontroll, slitagekontroll samt periodiskt underhåll (service) enligt Renault föreskrivna rekommendationer.

Förbrukningsmaterial och arbetstid för periodiskt underhåll (service) inklusive intervalltillägg ingår enligt fordonets serviceschema angivet av Renault.

5.1.2 Byte av slitagedelar, förutsatt normalt slitage och användning av fordonet med hänsyn taget till antal körda kilometer och fordonets ålder samt när delen byttes ut senast.

Slitagedelar består exempelvis av: Stötdämpare, bakre bromssko och bromstrumma, bromsklossar, bromsdiskar och glödlampor (ej LED), samt arbetskostnad för att byta dessa delar. I samband med periodiskt underhåll (service) ingår även byte av torkarblad och påfyllning av spolarvätska vid behov.

5.1.3 Care förlängd garanti består av reparation av materialfel eller monteringsfel på fordonet avseende mekaniska, elektriska och elektroniska delar, förutsatt normalt slitage och användning av fordonet med hänsyn tagen till antal körda kilometer och dess ålder. Till exempel ingår den elektriska kraftöverföringen som består av motor, reduktionsväxel, anslutning till laddbox, elektrisk kraftöverföring, växelriktare och anslutningsledningar mellan dess komponenter.

5.1.4 Renault vägassistans enligt punkt 14.

5.2 Avtalet omfattar inte:

5.2.1 Försäkring, skatter, tullar samt andra avgifter som bränsle, biltvätt, drivbatteri och dess prestanda mm.

5.2.2 Indirekta konsekvenser av eventuella fel (driftsstopp, stilleståndstid o.s.v.).

5.2.3 Följande delar och komponenter, om de inte är fabriksmonterade: bilradio, ljudutrustning och annan tilläggsutrustning/tillbehör samt larmsystem.

5.2.4 Skador till följd av att Renaults rekommendationer inte följts.

Som otillräckligt underhåll av fordonet, särskilt om instruktionerna för underhåll, serviceintervall och drift inte har följts, enligt beskrivningen i servicehäftet och/eller bruksanvisningen. (Den auktoriserade Renaultverkstaden kan kräva dokumentation av underhållet av fordonet innan en reparation).

5.2.5 Skador till följd av försummelse eller underlåtenhet att följa:

Varningar från varningslampor/inbyggda instrument och rekommendationer i bruksanvisningen, underhållsdokumentationen eller garantidokumentationen.

5.2.6 Skador på grund av:

- Yttre orsaker såsom olyckor, kollision, vibrationer, lindriga skador till följd av kollision, repor, stenskott eller bucklor, hagel eller skadegörelse. Ej heller skador orsakade av luftföroreningar, avlagringar från växter, tex kåda, avlagringar från djur, till exempel fågelspillning.

- Kemiska avlagringar, transporterade produkter, användning av felaktigt bränsle, montering av tillbehör som är godkända av Renault men har monterats utan att Renaults anvisningar följts.

- Skador orsakade av force majeure såsom blixtnedslag, brand, översvämning, jordbävning, krig, terrorism, upplopp, sabotage, vandalism, naturkatastrofer, upplopp och attacker (ej uttömmande).

5.2.7 Skador till följd av:

- att fordonet repareras eller underhålls i en verkstad som inte ingår i Renaults auktoriserade nätverk och som inte uppfyller Renaults krav på rekommendationer.

Allmänna villkor för Renault Care 2025–09

5.2.8 Skador som har uppkommit på grund av:

- användning av ett drivbatteri som inte är inom ramen för Renaults föreskrifter enligt fordonets servicedokument eller garantidokumentation.
- användning av laddningsutrustning som inte följer Renaults föreskrifter.
- laddning på en anläggning vars utrustning ej överensstämmer med Renaults specifikationer i bruksanvisning, underhållsdokument eller garantidokumentation.
- att drivbatteriet har laddats på ett sätt som inte överensstämmer med de krav som framgår av instruktionsbok, underhållsdokument eller garantidokumentation.

5.3 Avtalet omfattar inte följande fall:

I följande fall upphör avtalet att gälla, vilket även innebär att Renault, MFS och anslutna auktoriserade Renaultverkstäder är befriade från allt ansvar.

- 5.3.1 Fordonet har körts under förhållanden som inte överensstämmer med tillverkarens för respektive fordonets rekommendationer och/eller underhållits på ett sätt som anges i bruksanvisningen, garanti och underhållsdokument (till exempel: överbelastning eller deltagande i tävlingar av alla de slag).
- 5.3.2 Fordonets vägmätare har kopplats ur, ändrats eller modifierats på annat vis än utöver godkända åtgärder utfört av en godkänd auktoriserad Renaultverkstad.
- 5.3.3 Komponenter har modifierats eller installerats som orsakar följdskador (så som överdrivet slitage etcetera) på andra delar, komponenter eller orsakat försämring av fordonets egenskaper. Avtalet gäller ej heller om delar eller komponenter har installerats eller modifierats utanför Renaults nätverk och / eller ej enligt Renaults rekommendationer.
- 5.3.4 Fordonet blir avskriven av försäkringsbolaget (kunden är skyldig att informera MFS inom en (1) månad efter att beslut fattats). I samband med detta måste kunden framställa dokumentation över försäkringsgivarens beslut.
- 5.3.5 I händelse av stöld då fordonet inte återgäldats inom 30 dagar från polisanmälan, upphör Avtalet att gälla den dag då stölden inträffade. Kunden är skyldig att skriftligen informera MFS när 30 dagar förlöpt efter polisanmälan.

6 Pris och betalning

6.1 Vid första fakturatillfället debiteras de dagar som förlöpt mellan fordonets första registreringsdatum och nästkommande månadsslut. Därefter sker betalning månadsvis till MFS eller dess för ändamålet utsedda samarbetspartner. Betalning skall ske enligt betalningsvillkoren på fakturan.

Priset baseras på avtalad avtalstid och körsträcka.

Vid överenskommelse med MFS kan kunden betala det förväntade totalbeloppet med engångsbetalning.

6.2 I det fall överenskommet kilometerantal förbrukats upphör nyttjanderätten att gälla. Då kunden anses ha utnyttjat Avtalet till fullo skall denna fortsatt betala till Avtalets löptid har löpt ut.

Om kunden förbrukat körsträckan innan avtalets löptid har passerat har kunden rätt ansöka om utökad körsträcka till ett högre pris (se punkt 8).

6.3 Om betalning av faktura inte fullgörs i tid har MFS, rätt att vidta rättsliga åtgärder och ta ut påminnelse- och inkassoavgift enligt lag. MFS har även rätt att ta ut dröjsmålsränta vid försenad betalning.

6.4 Vid utebliven betalning har MFS rätt att tillfälligt stoppa kundens möjlighet att nyttja Avtalet till dess att full betalning erlagts. MFS har även rätt att avsluta avtalet vid utebliven betalning.

7 Upphörande, uppsägning och överlåtelse

7.1 Nyttjanderätten upphör att gälla när total körsträcka eller avtalstid uppnåtts, det som infaller först. Betalning fortlöper, se punkt 6.2.

7.2 MFS kan säga upp Avtalet med omedelbar verkan i det fall kunden bryter mot Avtalets villkor eller om betalning uteblir.

7.3 Avtalet kan sägas upp av kunden med en (1) månads uppsägningstid. Kunden är då skyldig att betala fram till efterföljande kalendermånads slut. Kunden ska vid uppsägning ange fordonets aktuella körsträcka till care.nordic@mobilize-fs.com. Vid uppsägning görs en avräkning på eventuella kostnader som kunden nyttjat i Avtalet med hänsyn tagen till aktuellt kilometerantal och fordonets ålder.

7.4 Har nyttjanderätten upphört att gälla på grund av att antalet kilometer har förbrukats kan Avtalet inte sägas upp av kund. Kunden kan dock välja att betala resterande avtalsperiod som en engångsbetalning.

7.5 MFS har rätt att säga upp Avtalet med omedelbar verkan om:

(a) MFS verksamhet förändras på grund av förhållanden utanför dess kontroll samt att sådan förändring försvårar tillhandahållandet av Avtalet.

(b) kunden bryter mot Avtalets villkor

(c) kunden missbrukar sina rättigheter enligt Avtalet

7.6 Avtalet upphör att gälla om kunden på eget initiativ utför arbete / reparation utanför Renaults auktoriserade nätverk och kunden får själv stå för kostnaderna.

7.7 Överlåtelse

Kunden har inte rätt att utan MFS:s skriftliga medgivande överlåta sina rättigheter eller skyldigheter enligt Avtalet. MFS har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part.

8 Utökning av Avtal

Om kunden förbrukat antal avtalade kilometer innan kontraktstiden löpt ut, har kunden möjlighet att utöka antalet kilometer efter överenskommelse med MFS.

Kontakta MFS på care.nordic@mobilize-fs.com för pris på en förlängning av Avtalet (utökning av avtalslängd eller total körsträcka).

Kostnaden för utökning/förlängning debiteras utslaget på återstående avtalstid.

MFS förbehåller sig rätten att godkänna eller neka begäran om utökning, prissätta samt ange villkor för denna.

9 Kontakt

Vid frågor om Avtalet vänd er till: care.nordic@mobilize-fs.com.

10 Behandling av företagsinformation samt personuppgifter

MFS värnar om din personliga integritet och vill att du känner dig trygg när du lämnar dina uppgifter till oss. Nedan följer information till registrerade om de personuppgifter MFS behandlar som en följd av att MFS och kunden har ingått avtal.

10.1 MFS kan komma att behandla personuppgifter för följande syften:

- För att fullgöra kundrelationen och uppfylla MFS:s åtaganden mot dig som kund, bland annat för att kunna administrera kundavtalet och för att leverera de tjänster som MFS levererar enligt Avtalet.

- för att administrera Renaults garantiåtaganden för fordonet. i samband med tillhandahållande av kundservice och fakturering.

- För att ta fram statistik och uppföljning av MFS:s tjänster.

- För att beräkna den ekonomiska kalkylen för serviceavtal (underhåll och reparation) samt för tillverkarens garanti.

- För marknadsföring, förutsatt att registrerad inte har invänt mot behandlingen.

- För att fullgöra rättsliga skyldigheter som exempelvis följer av bokföringslagen, lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, och för att hantera rättsliga anspråk i samband med bedrägeribrott eller tvist om fordran.

De personuppgifter MFS behandlar för ovanstående ändamål är:

kontaktoppgifter om kunden som namn, telefonnummer, e-postadresser samt i förekommande fall uppgifter om företag som är enskilda firmor där organisationsnumret utgör personnumret, registreringsnummer och chassinummer (VIN).

10.2 Rättslig grund för MFS:s behandling av personuppgifter

Är du kund hos oss behandlar MFS personuppgifter för att fullgöra Avtalet mellan oss.

MFS behandlar även personuppgifter med stöd av en intresseavvägning i de fall där MFS har ett berättigat intresse av att behandla uppgifterna såsom för analys och utveckling av våra tjänster samt MFS bedömer att det föreligger ett berättigat behov av att behandla uppgifterna för att kunna utveckla och förbättra tjänster och att detta behov väger tyngre än den enskildes rätt till skydd för uppgifterna särskilt med tanke på att det handlar om icke integritetskänsliga uppgifter.

Allmänna villkor för Renault Care 2025–09

För det fall där samtycke krävs behandlar MFS endast personuppgifter om ditt samtycke har inhämtats.

MFS behandlar även personuppgifter för att fullgöra skyldigheter enligt lag, såsom enligt bokföringslagen.

10.3 Så länge sparar MFS personuppgifter

MFS lagrar inte personuppgifter längre än vad som behövs för att fullfölja de syften för vilka personuppgifterna samlades in eller vad som krävs enligt gällande lag, preciserat nedan.

Personuppgifter som rör kundförhållandet sparas under tiden som kundförhållandet pågår och tas bort en begränsad period efter att Avtalet upphört för att administrera avslutandet av Avtalet, samt för att administrera Renault Nordics garantiåtaganden kopplade till kundavtalet så länge sådana garantiåtaganden gäller.

Uppgifter för direktmarknadsföring till befintlig kund sparas upp till ett år efter att vårt kundförhållande upphört.

Uppgifter som behandlas med stöd av samtycke sparas endast under den tiden samtycket gäller.

Uppgifter som krävs för att uppfylla våra skyldigheter enligt tillämpliga bokföringsregler samt för beräkning av ekonomiska faktorer samt garanti sparas i 10 år.

Uppgifter som måste sparas som en följd av rättsliga förpliktelser enligt Lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism i 5 men ibland 10 år, samt som en följd av att ett bedrägeri har inträffat i 5 år.

Uppgifter som finns i en fordran sparas i 10 år till följd av preskriptionsregler för fordran.

10.4 Mottagare av personuppgifter

MFS delar uppgifter med tredje part för att utföra uppgifter som MFS har uppdragit dem att utföra, samt för uppföljning av gemensamma aktiviteter.

För att administrera garantiåtaganden för fordonet, administrera erbjudanden till dig som kund samt för debitering av service- och reparationsåtgärder överförs personuppgifterna till den auktoriserade återförsäljare dit kunden har vänt sig, företag i Renaultkoncernen samt externa IT-leverantörer.

För att kunna ingå detta Avtal behandlas personuppgifterna även för att fakturera dig som kund enligt Avtalet under Avtalets löptid. För detta ändamål överförs uppgifterna till faktureringspartners vilka är biträden som MFS har anlitat för att administrera faktureringen som behandlar kundens personuppgifter på uppdrag av MFS.

I förekommande fall kan uppgifterna komma att delas med inkassobolag i indrivningssyfte.

Dessa leverantörer är genom avtal med MFS bundna att skydda de personuppgifter de tagit emot och hålla dem säkra, och de får endast använda personuppgifterna till de tjänster som de är anlitade för och enligt instruktion från MFS. MFS kan även komma att behöva dela personuppgifter med tredje part om det följer av en rättslig skyldighet, som bokföring och tillsyn av myndigheter.

10.5 Dina rättigheter Du kan när som helst begära följande av MFS:

- Få tillgång till personuppgifterna som MFS behandlar om dig. Få information om vilka personuppgifter som MFS behandlar om dig.
- Begära rättelse av felaktiga personuppgifter.
- Begära radering av personuppgifterna MFS behandlar om dig, i det fall så är tillåtet och möjligt. Vissa uppgifter måste vi spara om dig till följd av rättsliga förpliktelser.
- Göra invändningar mot personuppgiftsbehandlingen.
- Begära överföring av dina personuppgifter
- Återkalla ett lämnat samtycke.

Om du som registrerad vill utöva någon av dina rättigheter vänligen kontakta MFS genom att skicka ett e-postmeddelande till: integrity.renaultfinancenordic@mobilize-fs.com.

Det är viktigt att du i ditt e-postmeddelande anger vad din förfrågan gäller; om du exempelvis vill bli raderad ur vårt register, korrigera felaktiga uppgifter eller få tillgång till dina personuppgifter.

Ange förnamn, efternamn, telefonnummer, e-mailadress, fordonets registreringsnummer samt organisationsnummer (för enskild firma).

Du har även rätt att lämna klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten eller annan behörig tillsynsmyndighet, se www.imy.se.

10.6 Överföring utanför EU

MFS ingår i en internationell koncern RCI Banque SA Frankrike som har databaser i de olika länder där koncernen har verksamhet. MFS kan överföra dina personuppgifter inom koncernen till en databas eller en extern samarbetspartner som har verksamhet utanför ditt hemland.

Eftersom olika länder har olika nivå på sitt dataskydd, överför vi inte personuppgifter till koncernföretag eller tredjepartsföretag som har verksamhet utanför EU, såvida inte företagen erbjuder samma eller liknande nivå av skydd för personuppgifter som MFS.

För överföringar inom MFS-koncernen har företaget antagit interna regler som styr överföringen av personuppgifter från EU eller EES.

Överföring av data utanför koncernen styrs av avtal som innehåller den Europeiska Kommissionens standardklausuler för leverantörer etablerade utanför EU för att säkerställa en liknande skyddsnivå som den i ditt hemland.

10.7 Personuppgiftsansvarig och kontaktuppgifter till dataskyddsombud

Renault Finance Nordic bankfilial till MFS Banque SA Frankrike (MFS) är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt detta Avtal.

Vårt dataskyddsombud kan kontaktas via e-post till: integrity.renaultfinancenordic@mobilize-fs.com.

11 Övrigt

11.1 Dessa Allmänna Villkor kan komma att uppdateras. Den senaste versionen av de Allmänna Villkoren finns på: www.renault.se/aga/serviceavtal-allmannavillkor.

12 Lösning av tvister

12.1 Detta Avtal ska regleras av svensk lag. Tvister ska lösas av allmän domstol.

13 Renault Care Förlängd Garanti

13.1 Förlängd Garanti omfattar:

Kostnadsfria reparationer eller byten avseende defekta eller felmonterade mekaniska, elektriska och elektroniska delar samt skador orsakade av detta fel på övriga delar.

Detta inkluderar även den elektriska kraftöverföringen, dock inte drivbatteriet. Den elektriska kraftöverföringen består av förbränningsmotor, reduktionsväxel, anslutning till laddningsbox, elektrisk kraftöverföring, växelriktare samt anslutningsledningar mellan dessa komponenter.

Åtgärder gällande komponenter som berör den elektriska kraftöverföringen får endast utföras av auktoriserad Renault Z.E. Expert Center. Det är den auktoriserade Renaultverkstadens ansvar att avgöra om den felaktiga delen ska repareras eller bytas ut samt hålla kunden informerad.

13.2 En defekt reservdel som byts ut inom Avtalet omfattas av en 12 månaders reservdelsgaranti från tillverkaren. Garanti tiden på reservdelen påbörjas den dag då delen monteras i fordonet. Ägarbyte av fordonet påverkar inte villkoren för Renaults reservdelsgaranti.

13.3 Omfattningen av Avtalet enligt punkt 5 i dessa villkor.

14 RENAULT ASSISTANS

14.1 I Avtalet ingår Renault vägassistans under hela avtalsperioden.

För villkor avseende Renault vägassistans, se Garanti- och underhållsdokument.

I händelse av fel på fordonet som innebär att färderna inte kan fortsättas, kontakta:

RENAULT ASSISTANS

I Sverige: 020–250 500

Utomlands: +46 8-411 11 27

För fullständiga villkor gällande Renault vägassistans se garantidokumentet som medföljde fordonet, alternativt ladda ned aktuella villkor från: www.renault.se.