

Voorwaarden voor de tweedehandsauto garantie

Deel A: Welke algemene regels zijn van toepassing, welke diensten worden gedekt door de Garantie en wie kan beroep doen op de Garantie?

A-1 Algemene regels

- (1) De verkoper en garantieggever Autohero Belgium, gevestigd te 2600 Antwerpen, Uitbreidingstraat 82, met ondernemingsnummer 0723.515.674 (hierna: "**Autohero**") verleent u als koper en garantienemer (hierna: "**Garantiehouders**") voor uw tweedehands voertuig gekocht bij Autohero (hierna: "**Voertuig**") een garantie voor een tweedehands voertuig (hierna: "**Garantie**").
- (2) Deze aanbieding is niet gericht op ondernemers die (i) handelaars in bedrijfsvoertuigen zijn en/of (ii) om professionele redenen regelmatig autorijden. De Garantiehouders kan een consument zijn in de zin van artikelen 1649 bis t.e.m. 1649 octies van Boek III van het Oud Burgerlijk Wetboek, alsook een onderneming in de zin van art. I.1,1° WER, met uitzondering van een professionele (tweedehands) autohandelaar of professionele (frequente) bestuurders, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

Handelaren in (personen)voertuigen zijn natuurlijke of rechtspersonen die in het kader van hun economische activiteiten nieuwe en/of gebruikte voertuigen kopen en/of verkopen op een permanente, geplande en winstgerichte basis.

Professionele (frequente) bestuurders zijn natuurlijke personen die, in het kader van hun beroeps- of zelfstandige activiteit, regelmatig motorvoertuigen gebruiken voor werkgerelateerde ritten of transportdiensten. Het gebruik van het voertuig moet een substantieel onderdeel van hun activiteit uitmaken.

Indien de Garantiehouders in de koopovereenkomst verklaart geen professionele autohandelaar of professionele (frequente) bestuurder te zijn, doch dit blijkt nadien wel het geval te zijn, zal de Garantiehouders geen rechten hebben op grond van de Garantie.

Een "consument" in de zin van de artikelen 1649 bis t.e.m. 1649 octies van Boek III van het Oud Burgerlijk Wetboek, in het bijzonder artikel 1649 bis, § 2, 1° van het Oud Burgerlijk Wetboek, is iedere natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die geen verband houden met zijn beroepsactiviteit of commerciële activiteit; (hierna: "**Consument**").

Een "Onderneming" in de zin van art. I.1,1° WER is elk van volgende organisaties: (a) iedere natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent; (b) iedere rechtspersoon; (c) iedere andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid, tenzij door de wet uitgesloten (hierna "**Ondernemer**").

- (3) De actuele versie van deze Garantievoorwaarden kan op de website www.autohero.com worden opgeroepen en opgeslagen en is ook in afdrukbaar vorm beschikbaar. De Garantie wordt uitsluitend geregeld door de Garantievoorwaarden van Autohero, ongeacht de algemene voorwaarden van de Garantiehouders. De Garantiehouders erkent het juridisch bindende karakter van de Garantievoorwaarden.
- (4) Notificaties van klachten en gebreken - met inbegrip van kennisgevingen van schade - moeten rechtstreeks aan Autohero worden gericht.

- (5) Naast de Garantie heeft de Garantiehouders, die een Consument is, recht op de wettelijke garantierechten die voortvloeien uit de koopovereenkomst. Wettelijke garantierechten van een Consument worden niet beperkt door de Garantie.

A-2 Welke soorten Garantie zijn beschikbaar?

De Garantiehouders kan kiezen tussen de gratis Basisgarantie voor 12 maanden en - indien voorzien voor het Voertuig - de Premium Garantie voor 12, 24 of 36 maanden waarvoor een vergoeding wordt gevraagd. Er bestaat geen recht op de toekenning van een garantie die niet in het desbetreffende online keuzeprocess wordt weergegeven. Afhankelijk van de beschikbaarheid is een upgrade en/of verlenging van de Premium Garantie mogelijk. Er bestaat geen recht op het verkrijgen, verlengen of upgraden van een garantie die niet wordt weergegeven in het betreffende online selectieproces.

A-3 Welke voertuigen worden door de garantie gedekt?

- (1) Voor zover in deze Garantievoorwaarden niet anders is bepaald, geldt de Garantie uitsluitend voor de onder A-4.3 genoemde onderdelen van gebruikte voertuigen van het autotype "personenauto", die in België zijn geregistreerd op het tijdstip waarop het gebruikte voertuig aan de Garantiehouders wordt overhandigd en die in het kader van de Garantie werden aangeschaft.
- (2) Onderdelen van
- (a) Alle achteraf aangepaste, gemodificeerde en niet door de fabriek getuned, prestatieverbeterde gebruikte voertuigen en alle gebruikte voertuigen waarvan het oorspronkelijke ontwerp is gewijzigd of waarin onderdelen of accessoires van derden zijn geïnstalleerd die niet door de fabrikant zijn goedgekeurd, evenals
 - (b) Bouw(plaats)machines, landbouwvoertuigen, voertuigen bestemd voor koeriersdiensten, voertuigen van hulpdiensten, autoberging-sleepdienst & takelvoertuigen, militaire voertuigen, veiligheidsvoertuigen, lesauto's en alle andere voertuigen die niettegenstaande de wilsverklaring van de Garantiehouders dat hij aankoopt als Consument, toch commercieel worden gebruikt in het kader van passagiersvervoer, huur of leasing worden niet gedekt onder de Garantie.
- (3) De Garantie is niet overdraagbaar en geldt alleen in de verhouding tussen de Garantiehouders en Autohero. In het bijzonder geldt de Garantie niet voor derden aan wie de auto binnen de garantieperiode wordt verkocht of anderszins door de Garantiehouders wordt overgedragen.

A-4 Wanneer begint en eindigt de Garantie? Welke onderdelen van een Voertuig worden gedekt door de Garantie?

A-4.1 Duur van de Garantie en Verlenging

- (1) Indien de Garantiehouders heeft gekozen voor de gratis Basisgarantie, kunnen de rechten uit hoofde van de Garantie geldend worden gemaakt binnen een periode van 12 maanden vanaf de levering van het voertuig.

-
- (2) Indien de Garantiehouders heeft gekozen voor de Premium-garantie, kunnen de rechten uit hoofde van de garantie binnen deze termijnen worden uitgeoefend, afhankelijk van het overeengekomen garantiepakket:
 - a) 12 maanden;
 - b) 24 maanden;
 - c) 36 maanden.
 - (3) De garantieperiode vangt aan vanaf de levering van het Voertuig aan de Garantiehouders en in elk geval ten vroegste op de met de Garantiehouders overeengekomen datum.
 - (4) Indien beschikbaar voor het Voertuig, kan de Garantiehouders binnen 14 dagen na de overhandiging van het voertuig upgraden naar een uitgebreide Premium Garantie.
 - (5) Indien de Premium Garantieperiode nog niet is verlopen, kan de Garantiehouders de Premium Garantie tegen betaling verlengen, mits dit voor het betreffende Voertuig mogelijk is. In dat geval vormt de verlenging een nieuwe garantieovereenkomst, waarbij de verlengde Premium Garantieperiode ingaat op de dag na het verstrijken van de oorspronkelijke Premium Garantie.
 - (6) Indien de fabrieksgarantie van het voertuig nog niet is verstreken, heeft de fabrieksgarantie in ieder geval voorrang boven de Garantie van Autohero. De aanvang van de looptijd van de Garantie van Autohero wordt overeenkomstig het bovenstaande lid 3 bepaald, ook indien op dat moment nog de fabrieksgarantie van kracht is. Het raadplegen van de fabrieksgarantie en afhandeling daarvan dient te geschieden door de garantiehouders.

A-4.2 Garantieclaim

- (1) Alleen de onder A-4.3. opgesomde auto-onderdelen vallen onder de Garantie. Het activeren van de Garantie vindt plaats op het moment dat een van de onder de Garantie vallende onderdelen zijn functionaliteit verliest binnen de overeengekomen garantieperiode (zie A-4.1) en kilometrage (zie A-4.4), tenzij het verlies van functionaliteit een gevolg is van niet onder de Garantie vallende onderdelen of omstandigheden (zie A-6).
- (2) De Garantie is in het algemeen alleen van toepassing indien een garantieclaim zich voordoet binnen België. Wanneer het voertuig tijdelijk in het buitenland wordt gebruikt, d.w.z. voor een periode van maximaal zes opeenvolgende weken, zal de Garantie van toepassing zijn mits het voertuig wordt gebruikt binnen de Europese Economische Ruimte. Wanneer een garantiegeval zich voordoet waarbij het voertuig binnen de Europese Economische Ruimte wordt gebruikt en de voornoemde periode van zes weken wordt overschreden, komt de Garantie te vervallen en kan de Garantiehouders geen beroep doen op de Garantie.
- (3) De voorwaarde voor de uitvoering van de Garantie door Autohero is de uitvoering van alle onderhouds-, inspectie- en servicewerkzaamheden die door de Garantiehouders worden uitgevoerd. Deze worden bij een erkende garage gedaan in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant in een gespecialiseerde autowerkplaats vanaf de aanvang van de garantieperiode. De onderhoud, inspectie- en servicewerkzaamheden zijn niet gedekt onder de Garantie.

A-4.3 Gedekte onderdelen

(1) De gratis **Basis Garantie** omvat uitsluitend de volgende onderdelen:

Motor:

- Distributieriem (alleen in gevallen van volledige scheur)
- Controle tandwielen
- Tuimelaar
- Zuiger
- Zuigerpen
- Zuigerveren
- Krukas
- Krukaslager
- Voeringen
- Oliepomp
- Nokkenas
- Nokkenasbehuizing
- Hydraulische klepstoter
- Drijfstang
- Inlaat- en uitlaatklep
- Drijfstanglager
- Klepgeleider
- Cilindervoering
- Motor- en oliekoeler
- Oliefilterhuis
- Span- en geleiderails
- Klepveer
- Cilinderkop
- Spanrol
- Compressor
- Intercooler
- Turbo
- Stuurstangen
- Distributieketting geleider
- Distributieketting Spanner

Versnellingsbak:

- Koppelomvormer
- Synchromeshringen
- Tussenas
- Tandwielen
- Versnellingsbak Behuizing
- Hoofdas
- Planeetwielen
- Aandrijfketting
- Hulpas
- Planetaire versnellingsbak
- Primaire as
- Secundaire as

- (2) De **Premium Garantie** omvat uitsluitend (uitgezonderd voor Hybride elektrische voertuigen zoals vermeld in paragraaf 3 of Elektrische Voertuigen zoals vermeld in paragraaf 4) de volgende onderdelen:

Motor:

- Distributieriem
- Controle tandwielen
- Tuimelaar
- Zuiger
- Zuigerpen
- Zuigerveren
- Krukas
- Krukaslager
- Voeringen
- Oliepomp
- Nokkenas
- Nokkenasbehuizing
- Hydraulische klepstoter
- Drijfstang
- Inlaat- en uitlaatklep
- Drijfstanglager
- Klepgeleider
- Cilindervoering
- Dubbelmassavliegwiel
- Motor- en oliekoeler
- Oliefilterhuis
- Span- en geleiderails
- Klepveer
- Cilinderkop
- Spanrol
- Compressor
- Intercooler
- Turbo
- Stuurstangen
- Distributieketting geleider

- Distributieketting Spanner

Versnellingsbak:

- Koppelomvormer
- Synchromeshringen
- Tussenas
- Tandwielen
- Versnellingsbak Behuizing
- Hoofdas
- Planeetwielen
- Aandrijfketting
- Hulpas
- Planetaire versnellingsbak
- Primaire as
- Secundaire as

Transmissie:

- Snelheidssensoren
- Accumulator
- Hydraulische eenheid
- Oliegedrukschakelaar
- Schakelklep
- Oliefilterhuis
- Dwarsversnelling Sensor
- Remdruksensor

Remmen:

- Snelheidssensor
- Hydraulische eenheid
- ABS-regeleenheid
- Remkrachtregelaar
- Remdrukregelaar
- Rembekrachtiger
- Remlichtschakelaar

- Remklauw
- Hoofdremcilinder
- Vacuum pomp

Elektrisch systeem:

- Startmotor
- Dynamo
- Dynamo vrijloop
- Dynamo regelaar
- Transmissie regeleenheid
- Claxon
- Brandstofniveausensor
- Ruitenwissermotor voor en achter
- Stroomverdeler
- Bobines

Besturing:

- Mechanisch, elektrisch en hydraulisch stuurhuis met alle interne onderdelen
- Elektrische servo pomp
- Hydraulische stuurgroep

Uitlaatsysteem:

- EGR-klep
- Lambda sonde

Veiligheidssysteem:

- Gordelspanner
- Airbag

Brandstofsysteem:

- Injectiepomp
- Brandstofpomp
- Motor Besturingseenheid

Comfort Elektronica:

- Raam Hefmechanisme
- Raamheffer motor
- Schakelaar raambediening
- Verwarmingselementen achterraut
- Schakelaar voor elektrisch schuifdak
- Schuifdak motor
- Deursloten
- Achterklepslot

Koelsysteem:

- EGR-koeler
- Vloeistofniveausensor
- Koeler voor automatische versnellingsbak
- Viskuze ventilatorkoppeling
- Oliekoeler
- Koelvloeistoftemperatuursensor
- Radiatorventilator
- Viskuze auto ventilator
- Thermische schakelaar
- Cilinderkoppakking

Airconditioning:

- Kachel ventilatormotor
- Airco-compressor
- Condensator
- Ventilator
- Regeleenheid voor verwarming en airconditioning
- Verdampers

(3) Wanneer het gaat om een hybride elektrisch voertuig, zijn de volgende onderdelen uitsluitend gedekt onder de Premium Garantie in aanvulling op de onderdelen zoals vermeld in paragraaf 2:

- Elektromotor aandrijving
- Generator hybridesysteem
- Regeleenheid hybridesysteem
- Regeleenheid hybride accu
- Hoogspanning DC/DC omvormer
- Omvormer voor hybridesysteem
- Plug-in netwerklader aan voertuig zijde (echter niet de laadkabel)
- Elektrische waterpomp hybridesysteem
- Koeler hybride-accu
- Ventilator hybride-accu
- Elektrische airco compressor
- Elektrische rembekrachtiger
- Hoogspannings Bekabeling

(4) Wanneer het gaat om een elektrisch voertuig, zijn de volgende onderdelen uitsluitend gedekt in aanvulling op de onderdelen zoals vermeld in paragraaf 2:

- Elektromotor aandrijving
- Elektrische verwarming passagiersruimte
- Elektrische rembekrachtiging
- Elektrische airco-compressor
- Koelventilator van de aandrijf batterij
- Plug-in netwerklader aan voertuig zijde (echter niet de laadkabel)
- Vermogenselektronica van de aandrijving
- Besturingseenheid voor de aandrijf batterij
- Spanningsomvormer voor de boordelektronica
- Hoogspannings Bekabeling

(5) Slijtonderdelen en carrosseriedelen vallen niet onder de Garantie.

A-4.4 Maximum kilometrage

- (1) De Basisgarantie zoals reeds beschreven in artikel A.-4.3 Para 1 is alleen van toepassing tot een maximaal aantal gereden kilometers van 10.000 vanaf datum overdracht.
- (2) De Premium Garantie zoals reeds beschreven in artikel A.-4.3 Para. 2 is alleen van toepassing tot een maximale kilometerstand van het voertuig vanaf datum overdracht
 - a) met de Premium Garantie voor 12 maanden tot 20.000 km,

- b) met de Premium Garantie voor 24 maanden tot 40.000 km en
- c) met de Premium Garantie voor 36 maanden tot 60.000 km.
- (3) Voertuigen met een kilometerstand van meer dan 180.000 km zijn uitgesloten van Garantie.
- (4) In het geval van een verlenging van de Premium Garantie overeenkomstig A-4.1, is het maximale aantal kilometers gelijk aan het aantal kilometers dat is voorzien gedurende de totale duur van de nu toegevoegde garantieperiode

A-5 Welke diensten vallen onder de Garantie? Tot welk bedrag valt het Voertuig onder de Garantie?

A-5.1 Garantie Services

- (1) In geval van een garantieclaim in de zin van A-4.2 kan de Garantiehouder Autohero verzoeken het betrokken, niet-functionerende onderdeel – dat onder de Garantie valt – laten herstellen conform deze Garantievoorwaarden in een door Autohero aangewezen garage. De Garantiehouder en Autohero kunnen ook overeenkomen dat de reparatie bij uitzondering in een andere garage zal worden uitgevoerd, in welk geval Autohero de mogelijkheid heeft om aanwijzingen te geven (zie ook A-9.1.2). De Garantiehouder heeft louter het recht om een voorstel van garage te doen, zonder dat Autohero dit voorstel hoeft te volgen.

- (2) De technisch noodzakelijke en werkelijke arbeids- en materiaalkosten overeenkomstig de vooraf door de garantiehouder in te dienen kostenraming voor de reparatie van het getroffen niet-functionele onderdeel - en gedekt door de garantie - (hierna: "Reparatiekosten") worden door Autohero betaald. De vergoeding van de reparatiekosten per garantieclaim door Autohero is beperkt tot de onder A-5.2 genoemde maximumbedragen. Alle reparatiekosten die dit bedrag overschrijden, komen ten laste van de Garantiehouder en worden vermeld in een aparte factuur die aan de Garantiehouder wordt verstrekt.

Opmerking: Gedurende de gehele looptijd van de Garantie worden de Reparatiekosten slechts vergoed tot het bedrag van de dagwaarde van de auto, vastgesteld overeenkomstig A-5.2 op het moment van de laatste garantieclaim. Dit betekent dat onder de Garantie, zelfs als er meerdere garantieclaims zijn, de reparatiekosten worden vergoed tot maximaal de dagwaarde van het Voertuig op het moment van de laatste garantieclaim.

- (3) De reparatiekosten voor de in A-4.3. overeengekomen onderdelen worden altijd op netto basis vergoed wanneer er sprake is van een garantieclaim. Operationele- en hulpmaterialen zoals oliën, oliefilters en antivriesvloeistof worden niet vergoed door de Garantieverstrekker.
- (4) Kosten voor eventuele vervangende voertuigen en/of compensatie voor gebruiksverlies worden doorgaans niet gedekt door Autohero binnen de reikwijdte van deze garanti

A-5.2 Bepalen van reparatiekosten per Garantieclaim

De vergoeding van de reparatiekosten wordt per garantieclaim beperkt tot de respectieve dagwaarde van het Voertuig op het tijdstip van het ontstaan van de schade.

A-5.3 Terugname van de auto door Autohero

Autohero kan besluiten om het Voertuig terug te nemen en de koopovereenkomst in dat geval te ontbinden.

Het Voertuig dient door de Garantiehouders terug te worden geleverd aan Autohero en Autohero zal het aankoopbedrag geheel of gedeeltelijk terugbetalen.

- a) Garantiehouders dient het Voertuig terug te leveren in de staat waarin het Voertuig door Autohero is geleverd (afgezien van de onder Garantie vallende onderdelen waarvan de reparatiekosten betrokken worden in de beslissing tot terugname). Nieuwe schades door ongeval en/of voortkomend als gevolg van niet- normaal gebruik van het Voertuig, zullen door Autohero meegenomen worden in de bepaling van de waarde van het Voertuig.
- b) Afhankelijk van het bouwjaar van het Voertuig, de waarde van het Voertuig bij aankoop en de aard en omvang van het gebruik van het Voertuig kan Autohero aan Garantiehouders een redelijke gebruiksvergoeding in rekening brengen. Als het voertuig tussen de aflevering aan de Garantiehouders en retour komt bij Autohero (hierna: "de Gebruiksperiode") meer kilometers als gebruikelijk heeft gereden , betaalt Garantiehouders aan Autohero de volgende waardevermindering:
 - bij een totaal gereden kilometers in de Gebruiksperiode van het Voertuig van minder dan 1500 km per maand en minder dan 5000 km in totaal is Garantiehouders geen gebruiksvergoeding verschuldigd;
 - bij een totaal gereden kilometers in de Gebruiksperiode van het Voertuig van meer dan 1500 km per maand en meer dan 5000 km in totaal is de Garantiehouders een gebruiksvergoeding verschuldigd van €0,21 per kilometer boven het totaal van 5000 km.

A-6 Voor welke schade wordt de Garantie uitgesloten?

A-6.1 Uitgesloten schadevergoeding

De overname van reparatiekosten onder de Garantie is uitgesloten voor schade die

- a) is veroorzaakt door een ongeval (een gebeurtenis waarbij het voertuig beschadigd raakt door (mechanische) krachten van buitenaf);
- b) is veroorzaakt door de directe gevolgen van storm, steenval, hagel, blikseminslag, aardbeving, overstroming, brand of explosie;
- c) is veroorzaakt door oorlogshandelingen van welke aard ook, burgeroorlog, onlusten, staking, vernieling, inbeslagneming of andere interventies van buitenaf of kernenergie;
- d) is veroorzaakt door toedoen van dieren, vorst of water dat is binnengedrongen;
- e) bij de Koper bekend waren ten tijde van de aflevering van het voertuig of schade die is ontstaan door grove nalatigheid, schuld en opzet van de Garantiehouders;
- f) is veroorzaakt door onjuist gebruik van het voertuig (bijvoorbeeld overschrijding maximaal trekgewicht of aanhangwagen belasting) of door het negeren van de bedieningsinstructies / waarschuwing melding (bijvoorbeeld oververhitting motor, bijvullen olie of schakelen bij te hoge toeren);
- g) is veroorzaakt doordat de Garantiehouders het voertuig niet binnen het door de fabrikant voorgeschreven onderhoudsinterval heeft onderhouden;
- h) is veroorzaakt door het gebruik van het voertuig voor (auto)evenementen en bijbehorende proefritten, waarbij het overschrijden van de maximumsnelheid en/of schade toebrengen

aan het voertuig gebruikelijk is (bijvoorbeeld straatraces); hetzelfde geldt voor schade die samenhangt met voornoemde rij-evenementen en oefenritten.

- i) direct en/of indirect is veroorzaakt door het gebruik van ongeschikte smeermiddelen en brandstoffen,
- j) is veroorzaakt door het rijden op onverharde en niet-openbare wegen (bijvoorbeeld off-road rijden, "off-road" gebruik), ongeacht of dit volgens de Wegenverkeerswet was toegestaan;
- k) is veroorzaakt door commercieel gebruik van het voertuig, (bijv. gebruik voor rij scholen, rijdiensten, commercieel personenvervoer, korte termijn verhuur, militaire diensten, openbare diensten, testritten, off -rijden op de weg, beveiligingsvoertuig, goederenvervoer, bezorgdiensten, hulpdiensten, sleepdiensten).

A-7 Is de garantieclaim overdraagbaar?

De aanspraak op de garantieclaims kan niet worden overgedragen zonder de voorafgaande toestemming van Autohero, die schriftelijk (bijvoorbeeld per e-mail, fax of brief) moet worden gegeven.

A-8 Wat is de relatie met de prestatieverplichtingen van derde partijen?

- (1) Voor zover een derde partij als fabrikant, leverancier, verkoper (bijvoorbeeld voor productie-, fabricage-, constructie- en organisatorische fouten, garantie op reserveonderdelen, enz.) aansprakelijk is voor het betalen van uitkeringen of schadevergoedingen voor schade (A-4.2) die voortvloeit uit een contract, inclusief een reparatieopdracht (bijvoorbeeld ook reparatiefouten bij voorbereidende reparaties) of uit een ander onderhouds-, garantie- en/of verzekeringscontract of als de onderliggende fouten en gebreken in het kader van de goede wil van de fabrikant worden verholpen of als de goede wil van de fabrikant voor de betreffende fout, die bij het betreffende voertuigtype in grote aantallen voorkomt (seriefout), komt qua type en frequentie doorgaans in aanmerking voor de goodwill van de fabrikant; deze voordelen moeten met voorrang worden geclaimd. Op grond van deze voorwaarden verstrekt Autohero uitsluitend subsidiaire (ondergeschikte) voordelen. Indien ter zake van dezelfde schade tevens aanspraken op vergoeding of schadevergoeding tegen derden bestaan, worden geen reparatiekosten aanvaard die de totale schade te boven gaan.
- (2) Bij prestatie door Autohero onder deze garantievoorwaarden zal de garantiehouders, indien nodig, volledige medewerking verlenen aan Autohero en Autohero ondersteunen bij het geldend maken en/of afdwingen van eventuele aanspraken jegens deze derden. Dit omvat in het bijzonder de overdracht van eigen vorderingen tegen deze derden aan Autohero, evenals de tijdige verstrekking van de gevraagde informatie en ondersteunende documenten.

A-9 Wat zijn de verplichtingen van de Garantiehouders bij een garantieclaim?

A-9.1 Verplichtingen tot kennisgeving, samenwerking en beperking van de schade

In geval van Schade is de Garantiehouders aan de volgende plichten onderworpen:

A-9.1.1 Kennisgevingsplicht

De Garantiehouders moet Autohero binnen een week nadat hij voor het eerst kennis heeft genomen of heeft moeten kunnen nemen van het ontstaan van de schade schriftelijk op de hoogte brengen. De Garantiehouders moet Autohero – indien mogelijk onder vermelding van het dossiernummer van de betreffende instantie -- direct informeren wanneer de politie, het Openbaar Ministerie of andere instantie onderzoek doet in verband met de schadegebeurtenis van het Voertuig. Dit geldt ook nadat de Garantiehouders de schade reeds heeft gemeld bij Autohero.

A-9.1.2 Verplichting tot samenwerking

- (1) Alvorens de reparatiewerkzaamheden uit te voeren, dient de Garantiehouders een kostenbegroting ter goedkeuring aan Autohero voor te leggen. Zolang de reparatiewerkzaamheden niet door Autohero zijn goedgekeurd, mag de Garantiehouders geen veranderingen aan de onder de Garantie vallende onderdelen aanbrengen of laten aanbrengen.
- (2) De reparatie wordt in principe uitgevoerd in een door Autohero aangewezen garage (zie ook A-5.1. lid 1). Indien een reparatie bij uitzondering niet in een door Autohero aangewezen werkplaats wordt uitgevoerd, omdat de Garantiehouders en Autohero overeenkomstig A-5.1 lid 1 lid 2 zijn overeengekomen dat de reparatie in een andere garage zal worden uitgevoerd, behoudt Autohero zich steeds het recht om op elk ogenblik alsnog een andere garage aan te duiden om de reparatie uit te voeren.
- (3) Op verzoek van Autohero is de Garantiehouders verplicht om (i) defecte gedemonteerde onderdelen ter controle op te sturen en (ii) deze te bewaren totdat de claim definitief is afgehandeld. Zo nodig neemt Autohero contact op met de Garantiehouders en deelt hem mee welke onderdelen moeten worden toegezonden en bewaard. De kosten van verpakking en verzending van de onderdelen komen voor rekening van Autohero indien de schade onder de Garantie valt.
- (4) Op verzoek van Autohero moet de Garantiehouders toestaan dat er een inspectie ter plekke wordt uitgevoerd en/of een proefrit wordt gemaakt met het Voertuig voordat de reparatieorder wordt uitgegeven. Indien dit noodzakelijk is, zal Autohero een afspraak maken met de Garantiehouders voor inspectie van het voertuig of voor het maken van een proefrit. Autohero behoudt zich het recht voor om eventuele kosten in verband met de inspectie terug te vorderen, indien achteraf blijkt dat er geen sprake is van een garantiegeval in de zin van deze voorwaarden.
- (5) De Garantiehouders kent een verplichting om het garantiegeval en de omvang van de service onder die garantie deugdelijk vast te stellen. De Garantiehouders moet in het bijzonder:
 - a) op verzoek van Autohero aantonen en bewijzen dat de onderhouds- en inspectiewerkzaamheden (inclusief de inspectie van het airconditioningsysteem, antivries en olieversing) zijn uitgevoerd;
 - b) Autohero schriftelijk op de hoogte stellen wanneer de kilometerteller van het Voertuig is teruggedraaid, anderszins is beïnvloed of is vervangen, of hem een defect aan de kilometerteller bekend is en/of de kilometerteller is vervangen. Bij een bevestigend antwoord moet aan Autohero worden meegedeeld bij welke kilometerstand de manipulatie, het defect of de vervanging heeft plaatsgevonden;

- c) op verzoek van Autohero schriftelijk te bevestigen dat eerdere schade en onderdelen van het Voertuig die aantoonbaar reparatie behoeven, altijd professioneel zijn gerepareerd in een erkende autogarage van de fabrikant of van Autohero;
- d) op verzoek Autohero schriftelijk te bevestigen dat enkel geschikte operationele vloeistoffen en smeermiddelen zijn gebruikt voor het Voertuig; en
- e) op verzoek van Autohero schriftelijk te bevestigen dat Autohero de terugroepactie(s) van de fabrikant met betrekking tot het voertuig deugdelijk heeft uitgevoerd.

A-9.1.3 Verplichting om de schade te beperken

In geval van schade dient de Garantiehouders al het mogelijke te doen om de schade te voorkomen en te beperken. In dit verband dient de Garantiehouders aanwijzingen op te volgen, voor zover hem dit redelijkerwijs mogelijk is, en aanwijzingen van Autohero in te winnen - zo nodig ook mondeling of telefonisch - indien de omstandigheden dit toelaten. In het geval van het branden van een waarschuwinglampje, dient de Garantiehouders het voertuig direct stop te zetten om verdere schade te voorkomen.

A-9.2 Juridische consequenties bij tekortschieten van de Koper

Indien de Garantiehouders in het geval van een claim opzettelijk of door grove nalatigheid een van de in A-9.1.1 tot 9.1.3 beschreven verplichtingen niet nakomt, vervalt de aanspraak op Garantie. Autohero blijft echter tot vrijwaring verplicht, voor zover de Garantiehouders bewijst dat de schending van een van de in A-9.1.1 tot 9.1.3 genoemde verplichtingen noch de oorzaak voor het ontstaan of de vaststelling van de garantieaanspraak of de omvang van de vrijwaringsverplichting van Autohero was. Dit geldt niet indien een van de in A-9.1.1 tot en met 9.1.3 beschreven plichten opzettelijk is geschonden.

A-10 Wanneer zijn de garantie-uitkeringen verschuldigd?

De garantie-uitkeringen zijn verschuldigd binnen twee weken na ontvangst van de reparatiefactuur door Autohero, voor zover de onderzoeken die nodig zijn om de aanspraak op en de omvang van de garantie-uitkeringen vast te stellen, reeds zijn voltooid, anders bij voltooiing van de onderzoeken.

A-11 Vergoeding expertisekosten schade?

- (1) Kosten voor expertise onderzoek, d.w.z. kosten die de Garantiehouders heeft gemaakt voor het onderzoek en de vaststelling van de te vergoeden schade, worden alleen vergoed als Autohero de Garantiehouders vooraf heeft verzocht dergelijke maatregelen te nemen en er een garantieclaim bestaat die onder deze garanti voorwaarden valt. Dit geldt onder meer voor expertisekosten die voortvloeien uit het feit dat eerst moet worden vastgesteld of een onder de desbetreffende Garantie vallend onderdeel is beschadigd.
- (2) De aanspraak van de Garantiehouders op vergoeding van de kosten van het expertiseonderzoek dient binnen twee weken na ontvangst van de factuur voor deze kosten door Autohero te worden voldaan.

A-12 Wanneer is Autohero vrijgesteld van nakoming?

A-12.1 Opzet of grove nalatigheid

- (1) Wanneer de Garantiehouders opzettelijk de claim veroorzaakt, is Autohero niet verplicht om de garantieverplichting na te komen.
- (2) Wanneer de Garantiehouders de schade veroorzaakt door grove nalatigheid, heeft Autohero het recht om haar garantieverbintenissen te verminderen in verhouding tot de ernst van de fout van Garantiehouders.

A-12.2 Bedrog en fraude

Autohero is eveneens vrijgesteld van de nakoming indien de garantiehouders bedrog heeft gepleegd of heeft getracht te bedriegen met betrekking tot feiten die van belang zijn voor de aanvaarding van een garantieclaim of de hoogte van de garantie-uitkeringen.

A-13 Verhouding van de Garantie tot de wettelijke garantierechten

- (1) De wettelijke garantierechten van Consumenten worden door de Garantie niet beperkt. De Garantiehouders heeft deze rechten naast de (eventuele) rechten uit hoofde van de garantie ongeacht of het om een Premium- of Basisgarantie gaat.
- (2) Overeenkomstig de wettelijke garantierechten is Autohero jegens de Consument aansprakelijk voor het gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van het Voertuig en dat zich manifesteert binnen een overeengekomen termijn van één (1) jaar te rekenen vanaf voornoemde levering, waarbij de Consument Autohero op de hoogte moet brengen van het gebrek aan overeenstemming binnen de overeengekomen termijn van twee maanden vanaf de dag waarop de Consument het gebrek heeft vastgesteld.

Deel B - Welke andere voorschriften moeten worden nageleefd?

B-1 Intrekking

- (1) De Garantie kan binnen de wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen worden herroepen indien de Garantiehouders een consument is, de overeenkomst uitsluitend door middel van communicatie op afstand is gesloten en het voorwerp van de overeenkomst een dienst tegen betaling is. Bij de Basisgarantie bestaat derhalve geen herroepingsrecht.
- (2) Onder consument, vermeld in bovenstaande bepaling, wordt verstaan iedere natuurlijke persoon die een rechtshandeling aangaat voor doeleinden die noch aan zijn handelsactiviteit, noch aan zijn zelfstandige beroepsactiviteit in hoofdzaak kunnen worden toegeschreven.
- (3) Het herroepingsrecht gaat in op de dag waarop de auto door de verkoper aan de koper of aan een door de koper aangewezen vervoerder wordt overhandigd.
- (4) Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet de Garantiehouders-consument Autohero door middel van een ondubbelzinnige verklaring (aangetekend, via e-mail of via een modelformulier te vinden op de website van Autohero) op de hoogte te

stellen van de beslissing om de overeenkomst te herroepen vooraleer de herroepingstermijn verstrijkt.

- (5) Autohero stelt voor dat de Garantiehouders het e-mailadres claims.be@autohero.com gebruikt om hun herroepingsrecht uit te oefenen. Anderzijds kan Garantiehouders hun kennisgeving tot herroeping ook sturen naar het bovengenoemd adres van Autohero.
- (6) Na herroeping van de garantieovereenkomst zal Autohero alle ontvangen betalingen terugbetalen aan de Garantiehouders binnen 14 dagen na de dag waarop de kennisgeving tot herroeping is ontvangen. Autohero gebruikt dezelfde betaalmethode als de Garantiehouders die voor aankoop van het voertuig heeft gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Er zullen geen kosten in rekening worden gebracht voor de terugbetaling.
- (7) De herroeping van de Garantie heeft geen invloed op de koopovereenkomst met betrekking tot het Voertuig.

B-2 Overige voorwaarden

De eventuele gehele of gedeeltelijke nietigheid van één van de bepalingen van onderhavige Garantievoorwaarden, heeft geenszins de nietigheid van alle bepalingen van onderhavige garantievoorwaarden tot gevolg. In plaats van de ongeldige/nietige bepaling wordt geacht een geldige bepaling te zijn overeengekomen die de oorspronkelijke bepaling in commerciële termen het meest benadert, welke bij gebrek aan akkoord tussen partijen door de rechtbank zal worden bepaald.

B-3 Toepasselijk recht

Het Belgisch recht is het toepasselijke recht op alle geschillen die tussen partijen zullen ontstaan, en die hun aanleiding vinden uit de Garantieovereenkomst tussen partijen afgesloten, met uitzondering van het Weens Koopverdrag.

B-4 Geschillen

De Rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen, is exclusief bevoegd voor alle geschillen die aanleiding zouden vinden uit de Garantieovereenkomst tussen partijen afgesloten.

De Europese Commissie biedt een platform voor online geschillenbeslechting, dat u hier kunt vinden: <https://www.ec.europa.eu/consumers/odr>. Aangezien geschillen rechtstreeks met de klant moeten worden opgelost, neemt Autohero niet deel aan genoemde vorm van geschillenbeslechting.

BIJLAGE 2

Boek VI Wetboek economisch recht

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan

[hier moet de onderneming, haar naam, adres en e-mailadres invullen]

.....

.....

.....

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen (*)/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

.....

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*).....

— Naam /Namen consument(en)

.....

— Adres consument(en)

.....

— Datum

— Handtekening van consument(en)

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.