

## **Voorwaarden voor de tweedehands auto garantie van Autohero**

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

#### **A-1 Algemene regels**

- (1) De verkoper en garantieggever Autohero NL B.V., gevestigd te (1101 CL Amsterdam) aan de Hullenbergweg 95 (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) De Garantiehouders kan een consument zijn in de zin van artikel 230g van boek 6 Burgerlijk Wetboek, alsook een onderneming, met uitzondering van een professionele (tweedehands) autohandelaar en professionele bestuurders, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. (Professionele) handelaren in personen- en bedrijfsvoertuigen zijn rechtspersonen of natuurlijke personen die in het kader van hun economische activiteiten op permanente, geplande en winstgerichte basis nieuwe en/of gebruikte voertuigen kopen en/of verkopen. Professionele (frequente) bestuurders zijn natuurlijke personen die in het kader van hun beroeps- of zelfstandige activiteit regelmatig motorvoertuigen gebruiken voor het verrichten van werkgerelateerde reizen of vervoersdiensten.

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

Een "consument" in de zin van artikel 230g van boek 6 Burgerlijk Wetboek is iedere natuurlijk persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen; (verder te noemen: **"een Consument"**).

Een **"Onderneming"** is een duurzame organisatie van arbeid en kapitaal dat door deelname aan het economisch verkeer beoogt winst te behalen.

- (3) De actuele versie van deze Garantievoorwaarden kan op de website [www.autohero.com](http://www.autohero.com) worden opgeroepen en opgeslagen en is ook in afdrukbare 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 recht op de wettelijke garantierechten die voortvloeien uit de koopovereenkomst. Wettelijke garantierechten van de Garantiehouders 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 Nederland 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 later ingebouwde, niet door de fabrikant afgestelde onderdelen, alle prestatieverbeterende onderdelen en softwarematige aanpassingen, 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 geautoriseerd, en gevolgen voortkomend uit (tuning) van voertuigen, 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 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**

- (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.

#### **A-4.2 Garantieclaim**

- (1) Alleen de onderdelen van het voertuig die afzonderlijk onder A-4.3 worden vermeld, vallen onder de garantie. De garantieclaim ontstaat indien een van de onderdelen die onder de garantie vallen, binnen de overeengekomen garantieperiode (zie A-4.1) en de overeengekomen maximale kilometerstand (zie A-4.4), direct, d.w.z. niet als gevolg van de invloed van onderdelen of omstandigheden die niet onder de garantie vallen (conform A-6), en niet te wijten is aan normale slijtage, zijn functionaliteit verliest (hierna: "**schade**").
- (2) De Garantie is in het algemeen alleen van toepassing indien een garantieclaim zich voordoet binnen Nederland. 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 Garantiehouder 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 door de Garantiehouder. 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 (enkel in geval van scheuren/breuken)
- Distributietandwielen
- 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
- Versnellingsbakbehuizing
- Hoofdas
- Planeetwielen
- Aandrijfketting
- Hulpas
- Planetair tandwielstelsel
- Primaire as
- Secundaire as

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

**Motor:**

- Distributieriem
- Distributietandwielen
- 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
- Versnellingsbakbehuizing
- Hoofdas
- Planeetwielen
- Aandrijfketting
- Hulpas
- Planetair tandwielstelsel
- Primaire as
- Secundaire as

**Transmissie:**

- Snelheidssensoren
- Drukaccumulator
- Hydraulische eenheid
- Oliegedrukschakelaar
- Schakelklep
- Oliefilterhuis
- Dwarsversnellingssensor
- Remdruksensor
- Dubbelmassavliegwiel

**Besturing:**

- Mechanisch, elektrisch en hydraulisch stuurhuis met alle interne onderdelen
- Elektrische servopomp
- Hydraulische servopomp

**Uitlaatsysteem:**

- EGR-klep
- Lambda sonde

**Remmen:**

- Snelheidssensor
- Hydraulische eenheid
- ABS-regeleenheid
- Remkrachtregelaar
- Remdrukregelaar
- Rembekrachtiger
- Remlichtschakelaar
- Remklauw
- Hoofdremscilinder
- Vacuum pomp

**Elektrisch systeem:**

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

**A/C:**

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

**Veiligheidssysteem:**

- Gordelspanner
- Airbag

**Brandstofsysteem:**

- Injectiepomp
- Brandstofpomp
- Motorbesturingseenheid

**Comfort Elektronica:**

- Raamhefmechanisme
- Raamheffer motor
- Schakelaar raambediening
- Verwarmingselementen achterraut
- Schakelaar voor elektrisch schuifdak
- Schuifdak motor
- Deursloten (centrale slot, maar niet het mechanisme)
- Achterklepslot
- Centrale vergrendeling

**Koelsysteem:**

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

- (3) Wanneer het gaat om een hybride elektrisch voertuig, zijn de volgende onderdelen uitsluitend gedekt onder de Premiumgarantie 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 voertuigzijde (echter niet de laadkabel)
  - Elektrische waterpomp hybridesysteem
  - Koeler hybride-accu
  - Ventilator hybride-accu
  - Elektrische compressor airconditioning
  - Elektrische rembekrachtiger
  - Hoogspanningsbedrading
- (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 rembekrachtiger
  - Elektrische compressor airconditioning
  - Koelventilator van de aandrijfaccu
  - Plug-in netwerklader aan voertuigzijde (echter niet de laadkabel)
  - Regeleenheid elektrische aandrijving
  - Regeleenheid hybride accu
  - Spanningsomvormer voor de boardelektronica
  - Spanningsomvormer voor het boordnetwerk
  - Hoogspanningsbedrading
- (5) Slijtonderdelen en carrosseriedelen vallen niet onder de Garantie.
- (6) De aanwezigheid van een navigatiesysteem impliceert niet dat de daarbij behorende kaart- en/of softwaredata actueel zijn of Nederland omvatten. Het ontbreken van dergelijke data wordt niet beschouwd als een tekortkoming en geeft geen aanspraak op enige (gedeeltelijke) restitutie, schadevergoeding of andere compensatie.

#### **A-4.4 Maximum kilometrage**

- (1) De hierboven vermelde Garantie geldt uitsluitend tot een maximale kilometerstand van het voertuig vanaf de overdracht.
  - a) Met de Basisgarantie (gedurende 12 maanden) geldt dit tot 10.000 km,
  - b) Met de Premiumgarantie gedurende 12 maanden geldt dit tot 20.000 km,
  - c) Met de Premiumgarantie gedurende 24 maanden geldt dit tot 40.000 km en
  - d) Met de Premiumgarantie gedurende 36 maanden geldt dit tot 60.000 km.
- (2) Voertuigen met een kilometerstand van meer dan 180.000 km zijn uitgesloten van Garantie.
- (3) 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 services vallen onder de Garantie? Tot welk bedrag valt het Voertuig onder de Garantie?**

##### **A-5.1 Garantieservices**

- (1) In geval van een garantieclaim in de zin van A-4.2 kan de Garantiehouders Autohero verzoeken het betrokken, niet-functionerende onderdeel – dat onder de Garantie valt – laten herstellen conform deze Garantievoorwaarden in een door Autohero aangewezen garage. De Garantiehouders 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 Garantiehouders 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 garantiehouders 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 Garantiehouders en worden vermeld in een aparte factuur die aan de Garantiehouders 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 garantie. Autohero stelt in beginsel geen huurauto of vervangend vervoer ter beschikking.

#### **A-5.2 Bepalen van reparatiekosten per Garantieclaim en huurauto**

- (1) 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.
- (2) Voor de bepaling van de dagwaarde van het Voertuig wordt aansluiting gezocht bij de data van Autotelexpro van het desbetreffende autotype zonder meeruitrusting op de dag van de schade (zonder rekening te houden met de ontstane schade). Speciale uitrustingen van het Voertuig hebben derhalve normaliter geen invloed op de dagwaarde in de zin van onderhavige Garantievoorwaarden. Wanneer er geen aansluiting kan worden gezocht bij de data van Autotelexpro zal de marktprijs van het betreffende voertuig - zonder dat er rekening wordt gehouden met extra uitrusting/uitvoering - als basis worden genomen.

#### **A-6 Voor welke schade wordt de Garantie uitgesloten?**

De overname van reparatiekosten onder de garantie is uitgesloten voor schade (A-4.2) 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 Garantiehouder;
- 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 Garantiehouder 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) het gevolg is van softwareproblemen dan wel het nalaten van updates van systemen.
- j) direct en/of indirect is veroorzaakt door het gebruik van ongeschikte smeermiddelen en brandstoffen,
- k) 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;
- l) 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 (bijv. 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, zoals fabrikant, leverancier, verkoper (bijv. bij productie-, fabricage-, constructie- en organisatiefouten, garantie op reserveonderdelen, enz.) aansprakelijk is voor de betaling van voordelen of schadevergoeding voor schade (A-4.2) die voortvloeit uit een overeenkomst, inclusief een reparatieopdracht (bijv. ook reparatiefouten in het geval van voorlopige reparaties) of uit een andere onderhouds-, garantie- en/of verzekeringsovereenkomst, of indien de onderliggende gebreken en defecten worden verholpen binnen het bereik van de goodwill van de fabrikant, of indien de goodwill van de fabrikant voor het betreffende gebrek, dat in grote aantallen voorkomt bij het betreffende voertuigtype (seriedefect), in het algemeen in aanmerking komt voor de goodwill van de fabrikant wat betreft type en frequentie, dienen deze voordelen met voorrang te worden geclaimd. Onder deze voorwaarden verleent Autohero slechts subsidiaire (ondergeschikte) voordelen. Indien er ook claims voor voordelen of schadevergoeding tegen derden bestaan met betrekking tot dezelfde schade, worden geen reparatiekosten aangenomen 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 Garantiehouder 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 Garantiehouder 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 Garantiehouder 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 Garantiehouder toestaan dat er een inspectie ter plekke wordt uitgevoerd en/of een proefrit wordt gemaakt met het Voertuig voordat het reparatieorder wordt uitgegeven. Indien dit noodzakelijk is, zal Autohero een afspraak maken met de Garantiehouder 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 Garantiehouder kent een verplichting om het garantiegeval en de omvang van de service onder die garantie deugdelijk vast te stellen. De Garantiehouder 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 schades en onderdelen aan het voertuig die herkenbaar reparatie behoeven, altijd vakkundig zijn gerepareerd in een door de fabrikant of door Autohero erkende meester-autowerkplaats;;
  - 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 de terugroepactie(s) van de fabrikant met betrekking tot het voertuig deugdelijk zijn uitgevoerd.

### **A-9.1.3 Verplichting om de schade te beperken**

In geval van schade dient de Garantiehouder al het mogelijke te doen om de schade te voorkomen en te beperken. In dit verband dient de Garantiehouder aanwijzingen op te volgen, voor zover hem dat redelijkerwijs mogelijk is, en aanwijzingen van Autohero in te winnen - zo nodig ook mondeling of telefonisch - indien de omstandigheden dit toelaten.

### **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 garantievoorwaarden 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 garantieverbindenissen 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 een (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 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-2 Toepasselijk recht**

Het Nederlands 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-3 Geschillen**

De Rechtbank van het gerechtelijk arrondissement Amsterdam, 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.

Status: Maart 2026



## Modelformulier voor ontbinding / herroeping

Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt ontbinden / herroepen.

Aan *[hier dient de ondernemer zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]*:

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)

Handtekening van consument(en)

*[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]*

Datum

*(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.*