



# Excellent Garantie voorwaarden

**LOUWMAN**  
BEDRIJFSWAGENS

# Excellent Garantie voorwaarden

## Wie geeft deze garantie?

De Louwman Dealer, die u de auto verkoopt, geeft u garantie volgens deze garantievorwaarden.

Autotrust voert de garantie uit en handelt uw claim(s) af. Indien er sprake is van een geldige claim, betaalt Autotrust rechtstreeks aan u of aan de reparerende garage uit



# Welke onderdelen vallen o.a. onder de EXCELLENT Garantie?

MOTOR	HANDMATIGE TRANSMISSIE	AUTOMATISCHE TRANSMISSIE	REMSYSTEEM	BRANDSTOF SYSTEEM	INTERIEUR/CARROSORIE	ELEKTRONICA
carterpan	assen	aandrijfketting	ABS-kleppenblok	bobines	bluetooth	12V aansluiting
cilinderblok	assen overdrive	afdichtingen	ABS-pomp en controle-eenheid	brandstofmeter	deursloten	af-fabriek alarmsysteem
cilinderbussen	drukstang / schakelstang	elektr. regeling	ABS-sensoren	drukregelaar	gasveren achterklep	af-fabriek startonderbreker
cilinderkop	hoofd- en hulpkoppelingcilinder	hydraulische regeleenheid	ABS-sensoren	ECU	geïntegreerde boardcomputer en infotainmentsysteem incl. navigatie- en radiofunctie	binnenverlichting unit
cilinderkoppakking	koppeling	kleppen	ABS-sensoren	elektromagnetische uitschakeling	mechaniek schuifdak	boardcomputer
distributieketting	koppeling	kleppenblok kleppenhuis	drukregelaar	elektronische ontsteking	motorkap	centrale deurvergrendeling
distributieriem	lagers en lagerschalen	koppeling	handremkabels	gasklep	ontgrendelingskabel	claxon
distributietandwielen	oliekoeler	koppelingvormers	hoofdremlinder	gloeibougies	ruitenswissermechaniek	cruise-controlunit
drijfstangen	pakkingen/keerringen	lager plus vergrendelingshendel	rembekrachtiger remklauwen	injectoren	stoelverstelling	dynamo
drijfstanglagers	pedaalunit	lagers en lagerschalen	remkrachtregelaar	inspuitpomp	verlichtingseenheden	elekt. stoelverstellingsmotoren
hydraulische lifters	selecteerassen	modulair ventiel	remleidingen	inspuitsysteem		elektromagneten cent. deurvergrendeling
inlaatspruitstuk	selecteervorken	olieafdichting ingaande as	remleidingen	koudstartinjector	<b>AIRCONDITIONING/ VERWARMING</b>	instrumenten dashboard
inwendige lagers	synchromesh ringen en naven	oliekoeler	remschijven (indien krom)	leidingen	compressorpomp	kabelbomen
ketting	tandwielen	oliepomp	remservo	luchtstroommeter	droger	koplampafstelling
klepgeleiders	verlengas	pakkingen	remstangen remtrommel	opvoerpomp	intern defect condensator	motor elektrisch schuifdak
kleppen	versnellingsbakbediening	rembanden	remvloeistof reservoir	opwarmregelaar	elektronische controle-eenheid	motor elektrische antenne
kleppendecksel	versnellingsbakhuis	servo's	wielremcilinders	overtoeeren brandstofafsluitklep	kachelbediening	motor ruitbediening
klepveren	versnellingspook en kabels	tandwielen	zelfstellend mechanisme	regel- en verdeelsysteem	kachelkraan	motor spiegelglas verstelling
krukas	elektronische controle-eenheden	transmissiesteunen		sensoren	kachelmotor	motor van het cabriodak
krukaslagers	oliekoeler	versnellingsbakbediening	<b>WIELOPHANGING</b>	tankzendereenheid	kachelradiateur	regeleenheden
krukaspoelie	radiateur	versnellingsbakhuis	borgmoeren	vacuümpomp	luchtkleppen en motoren	regeleenheid
motorsteunen	radiateur dop	versnellingsbakregeleenheid	draagarmen	verstuivers	magnetische koppeling en kleppen	parkeerhulpmiddelen relais
nokkenas	temperatuurmeter	versnellingspook en kabels	hoezen	vlotter	reservoir	ruitensproeierpomp
nokkenasriem	thermostaat		kogels		sensoren	ruitenswissermotor
nokkenaslagers	thermostaathuis	<b>4-WIELAANDRIJVING</b>	lagerschalen		verdamer	schakelaars
nokkenasversteller	thermostaat motor	ashoezen	luchtvering	<b>STUURINRICHTING</b>		sensoren
nokvolgers	ventilator viscocoppeling	assen	pomp	afdichtingen		spanningsregelaar
oliepomp	ventilator waterpomp	differentieel achteras	reactiestangen	hefmechanisme		startmotor
oliepompaandrijving		differentieel vooras	regelklep	heugel en tandwiel		stoelverwarming
pakkingen/keerringen	<b>AANDRIJVING</b>	homokinetische koppelingen	reservoir	koppelingen		stroomverdelers
riemspanner	aandrijfassen	koppelingen	schokdempers	lagers	<b>ELEKTRISCHE AANDRIJFLIJN</b>	verwarmde ruitensproeiers
starterkrans	ashoezen	verdeelbak	torsiestang	leidingen	aandrijfmotoren	
stoterwielen	cardanas		veerpootlagers	reservoir	boordlader (OBC)	
tuumelaaras	differentieel	<b>EMISSIONSYSTEEM</b>	veren	spoorstangen	ERAD	
turbo/intercooler	homokinetische koppelingen	egr-klep	wielagere	spoorstangeinden	HV-Koelmiddelpomp	
uitlaatspruitstukken	kroon- en pignonwiel	egr-koeler	wielnaven	stuurbevestigingsunit met pomp	HV-Warmtewisselaar	
vliegwielen		katalysator	zelfregulerende vering en ophanging	stuurhoeksensor	reductor (overbrenging)	
zuigerpennen		lambda-sonde		stuurhuis	regeleenheid batterij management	
zuigers		sensoren		stuurkolom	vermogenselektronica	
(breuk van) zuigerveren		uitlaat (intern defect)		stuurstanghuis		<b>AIRBAGS</b>
						airbags
						airbagsensoren
						crashsensoren

1) De reguliere volgens het merk voorgeschreven onderhoud is niet gedekt. 2) De software update is uitgesloten.



## Definities

Met de volgende termen wordt bedoeld:

**Met de volgende termen wordt bedoeld:**

**Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie:** de garantie tegen onverwachte mechanische en elektronische defecten aan uw auto, zoals staat beschreven in deze garantievoorwaarden.

**Productoverzicht:** het overzicht van uw garantie dat per e-mail aan u wordt verstrekt door Autotruster.

**Arbeidskosten:** kosten voor het verrichten van arbeid met betrekking tot het vervangen of repareren van een onder de garantie gedekt defect.

**Mechanische, elektronische onderdelen:** alle bewegende, mechanische en elektrische of elektronische onderdelen die een functie hebben bij het rijden, aandrijven, remmen en besturen van de auto, zonder inbegrip van de onderdelen welke als uitzondering in deze voorwaarden worden genoemd.

**Defect:** het gedurende de looptijd van de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie plotseling en onverwacht falen van een auto onderdeel, ontstaan door een blijvend mechanisch, elektrisch of elektronisch defect. Er is sprake van een defect, indien het onderdeel niet meer functioneert en reparatie of vervanging nodig heeft om de auto weer naar behoren te laten functioneren. Er is alleen sprake van een defect, indien er sprake is van 'eigen falen', wat inhoudt dat het defect niet is veroorzaakt door invloeden van buitenaf, zoals water, impact, vuil, bedienings- en gebruikersfouten.

**Geldige claim:** een aanspraak op de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie waarbij de aard, omstandigheid en oorzaak van het defect gedekt is volgens deze voorwaarden.

**Transport:** kosten voor het transporteren van de auto naar de dichtstbijzijnde Louwman Dealer als gevolg van een onder de garantie gedekt defect.

**Diagnose:** kosten voor het opsporen en vaststellen van een onder de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie gedekt defect, mede inbegrepen testen en demonteren.

**Wij, Autotruster, betekent:** Autotruster B.V.

**Fraude:** het opzettelijk misleiden van Autotruster voorafgaand of tijdens de overeenkomst, met als doel het behalen van een (financieel) voordeel.

## Onze voorwaarden

### 1. Limieten en bijdragen

**1.1.** De looptijd van de garantie bedraagt 6 maanden of eindigt op het moment dat het maximaal te rijden kilometers is bereikt. Per looptijd van 6 maanden geldt een kilometerbeperking van 20.000 km. Indien de looptijd en/of de kilometerbeperking afwijken, dan staat dit vermeld op uw productoverzicht.

**1.2.** Een defect wordt gerepareerd door de dichtstbijzijnde Louwman Dealer, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

**1.3.** Noodzakelijk transport wordt vergoed naar de dichtstbijzijnde Louwman Dealer, binnen redelijkheid en tot een maximum van € 175,- inclusief btw per geval. Kosten als gevolg van een niet gedekt defect worden niet door Autotruster vergoed. Autotruster biedt geen pechhulp of alarmcentrale.

**1.4.** Er geldt een maximum uitkering per garantie van € 5000,- inclusief btw.

**1.5.** Indien er sprake is van kosten die voor uw eigen rekening komen, dient u deze kosten zelf te voldoen aan de reparerende Louwman Dealer. De medewerkers van de Autotruster claimafdeling attenderen u op deze kosten voorafgaand aan

de reparatie. In het geval uw auto getransporteerd dient te worden voor het uitvoeren van een reparatie, zal Autotruster de volledige factuur betalen aan de reparerende garage en ontvangt u na uw akkoord een factuur voor alle kosten die niet binnen de dekking van de garantie op uw auto vallen.

### 2. Wanneer geen aanspraak op garantie?

**2.1.** Alle informatie die van invloed zou kunnen zijn op het besluit van Autotruster om uw auto voor garantie te accepteren of te blijven accepteren, dient u en/of de verkoper direct en zonder terughoudendheid met ons te delen. Indien wij van mening zijn dat u verzuimd heeft om relevante informatie met betrekking tot uw auto aan ons kenbaar te maken, kan Autotruster de garantie mogelijk opzeggen, dan wel kan dit mogelijk gevolgen hebben voor uw dekking.

**2.2.** U dient zich te houden aan deze voorwaarden. Indien u niet aan de voorwaarden heeft voldaan vervalt uw recht op uitkering.

**2.3.** U dient de claimprocedure nauwgezet te volgen. Doet u dat niet, dan kan de geldigheid van uw claim en de noodzaak tot reparatie niet worden vastgesteld.

**2.4.** Voor schade ontstaan door derden is Autotruster nimmer aansprakelijk, tenzij deze derde door Autotruster is aangewezen om een reparatie uit te voeren (zie artikel 3.9).

**2.5.** Indien u naar de mening van Autotruster niet of onvoldoende meewerkt aan de reparatie van het voertuig en/of het voertuig niet voor reparatie, diagnose of expertise, dan wel het daarmee verband houdend transport beschikbaar stelt, vervalt ieder recht op reparatie onder deze garantie.

**2.6.** Indien u zelf (mede) heeft bijgedragen aan het ontstaan van een defect, heeft u geen recht op reparatie onder de garantie. Dit kan onder andere het geval zijn indien een defect is ontstaan door overbelasting, nalatigheid, onzorgvuldigheid of bedieningsfouten.

**2.7.** Mocht blijken dat de auto, tijdens de looptijd van deze garantie, niet aantoonbaar volgens de fabrieksvoorschriften is onderhouden, vervalt het recht op garantie. U bent als eigenaar zelf verantwoordelijk voor het onderhoud, de bewijzen moet u altijd kunnen overleggen bij een claim.

**2.8.** Indien een defect ontstaat door onheil van buitenaf of het handelen van derden, heeft dat niets te maken met de kwaliteit van de auto. In dat geval kunt u geen aanspraak maken op de garantie.

**2.9.** Indien een derde partij aansprakelijk kan worden gesteld voor (het ontstaan van) een defect dient u de schade altijd op deze partij te verhalen. Aanspraken die gedekt zijn door een andere waarborg-, garantie- of coulanceregeling, of gedekt zouden zijn indien deze garantie niet bestond, dienen vergoed te worden door de verlener hiervan.

**2.10.** Ontwerp- of productiefouten, en schades als gevolg ervan, vallen buiten de dekking. Deze behoren tot de verantwoordelijkheid van de fabrikant.

**2.11.** In bepaalde gevallen biedt deze garantie geen dekking en dient u zich te wenden tot de verkoper van de auto. Dit is in het geval dat een defect tijdens de levering van de auto al in het voertuig aanwezig is.

**2.12.** Bovenmatig oliegebruik is veelal een inherente eigenschap van een voertuig en wordt in de regel veroorzaakt door vervuiling en/of geleidelijke slijtage. Bovenmatig oliegebruik wordt daarom niet aangemerkt als een plotseling ontstaan defect. Het verhelpen van bovenmatig oliegebruik wordt niet vergoed onder deze garantie.

**2.13.** Defecten die u heeft opgemerkt of redelijkerwijs had kunnen opmerken, maar waarmee u bent doorgereden, zijn niet gedekt.

**2.14.** Auto's welke voor het eerst te naam zijn gesteld buiten de EU zijn uitgesloten van deze garantie, tenzij er nadrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door Autotruster vóór aanvang van de garantie.

**2.15.** De garantie is uitsluitend bedoeld voor het herstel van uw voertuig. U heeft geen recht op enige vergoeding van bijkomende kosten of overige schade die het gevolg kunnen zijn van het defect.

**2.16.** Defecten die als gevolg van mechanische of elektronische aanpassingen t.o.v. de fabrieksinstellingen zijn veroorzaakt, vallen niet onder de dekking van deze garantie.

**2.17.** Indien de kilometerstand, zoals deze zichtbaar is op de kilometerteller van de auto, gewijzigd is en niet overeenkomt met de werkelijk afgelegde kilometers van de auto, vervalt ieder recht op vergoeding onder de voorwaarden van deze garantie.

**2.18.** Indien een onderdeel normaal functioneert, zal deze niet worden vervangen of gerepareerd. Indien er sprake is van een (bij)geluid of veranderende eigenschappen en er geen sprake is van een defect, is dat geen aanleiding voor reparatie.

**2.19.** Autotruster heeft het recht om een onafhankelijke expert opdracht te geven om uw voertuig te inspecteren alvorens een claim te accepteren. Autotruster is nooit verantwoordelijk voor schade ontstaan uit mogelijke vertragingen.

**2.20.** Indien een medewerker van Autotruster in ernstige mate onheus, beledigend of bedreigend wordt bejegend kan de directie besluiten de garantie te beëindigen.

**2.21.** Als fraude (zie artikel 4) wordt vastgesteld, vervalt de dekking onder de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie.

**2.22.** De garantie op uw voertuig wordt beëindigd indien deze wordt of is gebruikt voor wedstrijddoelstellingen zoals rally's, racen, tijdproeven of rijden op een circuit. Dit geldt ook voor auto's die gebruikt worden voor (ver)huur, als taxi, door een rijtschool of commerciële doeleinden zoals verzending of bezorging of opgenomen wordt in een handelsvoorraad. De garantie wordt ook beëindigd indien een auto actief gebruikt wordt voor het rijden buiten verharde wegen (Off Road) en bij overbelasting door rijden in het grensbereik.

Indien blijkt dat uw voertuig total loss is geweest, wordt de garantie ook beëindigd en biedt geen dekking.

**2.23.** Uitgesloten zijn:

**Accessoires:** naderhand ingebouwde of losse onderdelen.

**Carrosserie:** antennes, carrosseriedelen, glas, plaatwerk, rubbers en spiegels.

**Interieur:** de in de cabine bevindende delen, zoals automeubilair, banken, bekleding, stoelen etc.

**Onderhoudsdelen:** alle accu's (inclusief de aandrijf accu's van een hybride of elektrisch voertuig), alle filters, banden, koudemiddel, lampjes, multiriem, remblokken, remschijven (indien versleten), remschoenen, ruitenwisserbladen, smeermiddelen en vloeistoffen.

**Onheil van buitenaf:** defecten veroorzaakt door bijvoorbeeld een aanrijding, ondeskundige reparatie en (kabel)breuk, schokken door drempels en kuilen in de weg, steenslag en (water)schade.

### 3. Een claim indienen?

**3.1.** Zodra u een (beginnend) defect opmerkt, vragen wij u om dit meteen te melden. Melden kan via de claimportal: [www.autotruster.nl/claims](http://www.autotruster.nl/claims)

U dient uw claim binnen 5 dagen na constatering te melden. Een te late melding kan gevolgen hebben voor de dekking.

**3.2.** De medewerkers van de claimafdeling van Autotruster zullen u een Louwman Dealer adviseren. De Louwman Dealer zoekt de aard en oorzaak van het defect en controleert samen met de claimmedewerker van Autotruster of het defect gedekt

is onder de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie.

**3.3.** Er mag pas begonnen worden met de reparatie nadat Autotruster een prijsakkoord heeft afgegeven, met bijbehorend autorisatienummer.

**3.4.** Het oordeel van uw Louwman Dealer geldt niet als bewijs van een gedekt defect. Alleen indien u expliciet toestemming voor reparatie heeft ontvangen van Autotruster is zij gehouden aan het vergoeden van de reparatie.

**3.5.** Autotruster kan alleen een prijsakkoord geven indien de Louwman Dealer een offerte afgeeft en deze aan Autotruster wordt overlegd. Deze offerte behoort een gedetailleerde begroting te bevatten waarbij onderdelen en arbeid (op basis van een uurtarief) afzonderlijk staan gespecificeerd. De offerte dient altijd als basis voor de uitkering.

**3.6.** Indien u de Louwman Dealer toch toestemming geeft te starten met de reparatie zonder een autorisatie te hebben verkregen, heeft u geen recht meer op een vergoeding.

**3.7.** Indien aftermarket, jong gebruikt, ruil- of revisieonderdelen voorhanden zijn, mogen deze voor de reparatie gebruikt worden. Autotruster heeft het recht het transport van het voertuig namens u te regelen en te laten verzorgen door derden.

**3.8.** Na het melden van een claim moet binnen 30 dagen een diagnose en offerte voor reparatie aan Autotruster worden voorgelegd. Na deze termijn is de oorzaak van het defect en eventuele gevolgschade niet goed te beoordelen. Mocht er na deze termijn geen diagnose en offerte door Autotruster ontvangen zijn, vervalt een openstaande claimmelding mits anders overeengekomen met Autotruster. Indien een prijsakkoord is afgegeven en het defect is gerepareerd, dient u of de Louwman Dealer, de originele reparatiefactuur binnen 30 dagen na de reparatie te mailen naar [claims@autotruster.nl](mailto:claims@autotruster.nl) of per post naar Autotruster te sturen, anders vervalt het recht op vergoeding.

**3.9.** Autotruster heeft altijd het recht zelf een reparateur aan te wijzen om de reparatie uit te laten voeren indien:

- a. Autotruster daarmee een substantiële besparing weet te bereiken op de reparatienota of
- b. Autotruster van mening is dat daarmee de kwaliteit van de reparatie beter kan worden gewaarborgd.

## 4. Acceptatie en geldigheid

**4.1.** Als fraude vastgesteld wordt nemen wij de volgende maatregelen:

- wij zetten uw garantie stop;
- wij keren eventuele schade niet uit;
- wij noteren het voorval in een intern register;
- wij laten u de gemaakte kosten voor schadebehandeling terugbetalen;
- wij kunnen eventueel aangifte doen bij de politie.

**4.2.** In verband met de (wettelijk bepaalde) controle van de aanvrager behoudt Autotruster zich het recht voor om tot uiterlijk 7 werkdagen na afsluiten de garantie eenzijdig, zonder opgave van reden, te beëindigen (acceptatievoorbehoud).

**4.3.** De garantie is alleen voor de koper van het voertuig en niet overdraagbaar.

**4.4.** In alle landen op onderstaande lijst heeft u garantie en heeft u recht op reparatie van een gedekt defect. De kosten voor de reparatie in het buitenland mogen niet hoger zijn dan de marktconforme kosten in Nederland.

- Nederland
- De volgende landen, mits u uw voertuig minder dan 60 dagen per jaar (alternatief of cumulatief) daar gebruikt: België, Denemarken, Duitsland,

Finland, Frankrijk, Ierland, Italië, Kroatië, Luxemburg, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, Zweden en Zwitserland.

**4.5.** Wij accepteren geen voertuigen waarvan de software en/of hardware is aangepast met als doel het verhogen van het motorvermogen. Wij behouden ons het recht voor de garantie te annuleren in het geval een garantie op een dergelijk voertuig is afgesloten. Het reeds betaalde bedrag voor de garantie wordt gerestitueerd naar rato aan het verkopende Louwman Dealer, mits er gedurende de garantietermijn geen kosten zijn gemaakt.

## 5. Overig

**5.1.** Op elke garantie die u bij ons afsluit, is het Nederlands recht van toepassing.

**5.2.** Heeft u een klacht over Autotruster of één van onze medewerkers? U kunt onze interne klachtenprocedure vinden op [www.autotruster.nl](http://www.autotruster.nl).

**5.3.** Met het aankopen van een auto met Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie, gaat koper akkoord met de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantievoorwaarden. De geldigheid van de garantieaanspraak of claim staat altijd ter beoordeling van Autotruster. Door de Louwman Bedrijfswagens Excellent Garantie worden de wettelijke rechten die de koper heeft ten opzichte van de verkoper van de auto onverlet gelaten.

**5.4.** De Louwman Dealer geeft u deze garantie volgens de Autotruster voorwaarden. Autotruster handelt claims in opdracht van de Louwman Dealer af. In onderstaande situaties wordt uw garantie niet meer door Autotruster afgehandeld en dient u zich met een claim te richten tot de Louwman Dealer:

- de Louwman Dealer voldoet niet aan haar betalingsverplichtingen jegens Autotruster;
- de Louwman Dealer vraagt surseance van betaling aan of wordt in staat van faillissement verklaard.

Indien er sprake is van een bovenstaande situatie wordt u hierover door Autotruster geïnformeerd.

**5.5.** Wij behandelen alle persoonlijke informatie die u ons geeft, in overeenkomst met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze gebruiken wij:

- om een contract met u te kunnen sluiten;
- om dat contract te kunnen onderhouden;
- om fraude te kunnen bestrijden;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten;
- om onze producten en diensten te verbeteren en beter aan te laten sluiten op uw behoeften.

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor deze doelen ook verstrekken aan andere rechtspersonen die deel uitmaken van Autotruster.

**5.6.** Wij kunnen telefoongesprekken opnemen:

- ter verificatie van en ter onderzoek naar opdrachten en transacties;
- voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor deze doeleinden. U heeft bij een geschil over de inhoud van opgenomen

telefoongesprekken het recht om het opgenomen telefoongesprek te beluisteren of een letterlijke weergave van het gesprek te ontvangen.

**5.7.** Wij schakelen soms andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren die te maken hebben met de uitvoering van de overeenkomst met u. Bijvoorbeeld een expertisebureau. Wij blijven verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens. Met deze partijen maken wij afspraken over de omgang met uw gegevens zodat uw privacy gewaarborgd blijft.

**5.8.** Er wordt alleen dekking verleend voor defecten die ontstaan zijn tijdens de looptijd van de garantie.

**AUTOTRUSTER** 