

Bénéficiaires

Le client, ou le conducteur autorisé, et les personnes accompagnant ce dernier à titre gratuit dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation, bénéficient de l'assistance dans les conditions définies ci-après.

Fait générateur

Le véhicule est immobilisé par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible, couvert par la Garantie Constructeur.

Prestations d'assistance

Les prestations d'assistance sont exclusivement mises en oeuvre par RENAULT ASSISTANCE.

Avant d'appeler RENAULT ASSISTANCE, le client se munira des informations suivantes pour une meilleure efficacité du dépannage :

Lieu précis de la panne : rue et numéro, route et borne kilométrique, repère visuel...

Identification du véhicule : numéro d'identification porté sur le carnet de garantie, immatriculation du véhicule, type de motorisation. Téléphone où le client peut être joint

Dès réception de l'appel du client, et en fonction de sa situation, RENAULT ASSISTANCE organise et prend en charge financièrement les prestations définies ci-après.

Le client n'aura pas d'avance de frais à faire, sauf en ce qui concerne les frais de liaison et, compte tenu de la réglementation en vigueur, les frais de remorquage lorsque le véhicule est remorqué sur autoroute ou voie assimilée. Dans ce cas, le client doit prévenir RENAULT ASSISTANCE dès sa sortie d'autoroute ou voie assimilée.

ATTENTION : RENAULT ASSISTANCE ne prend pas en charge les dépenses effectuées par le client sans son accord préalable.

a) Dépannage sur place

Dans la mesure du possible, RENAULT ASSISTANCE organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du véhicule.

Si le véhicule ne peut être dépanné sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le conducteur et ses passagers définis au chapitre "Bénéficiaires" bénéficient des prestations suivantes (b à h).

b) Remorquage

Le véhicule sera remorqué vers le garage RENAULT le plus proche ou, à défaut, dans certains pays européens, vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

Les frais annexes, tels que l'assurance complémentaire, le péage ou le carburant restent à la charge du client.

Les véhicules ayant fait l'objet d'adaptations complémentaires (véhicule frigorifique, autoécole, taxi, ...) de même que les véhicules en location courte durée et les véhicules de plus de 9 places assises ne bénéficient pas de la prestation "véhicule de remplacement".

h) Frais de liaison

Tous les frais de liaison entre gares, aéroports, hôtels, domicile et le lieu où le véhicule est déposé pour réparation sont pris en charge par RENAULT ASSISTANCE.

ATTENTION : RENAULT ASSISTANCE ne prend pas en charge les dépenses effectuées par le client sans son accord préalable

AVERTISSEMENT

Les utilisateurs de véhicules RENAULT fournis par une société de location "courte durée" et les utilisateurs de véhicules RENAULT de transport de personnes (nombre de places assises supérieur à 9), ainsi que les véhicules transformés, bénéficient uniquement des prestations de dépannage et de remorquage.

Prestations complémentaires :

Si le véhicule n'est pas réparable dans la journée ou si le temps de réparation, suivant le barème des temps RENAULT est supérieur à 3 heures*, le client pourra bénéficier, en fonction de sa situation, d'une des prestations complémentaires suivantes. Les prestations c, d, e, g ne sont pas cumulables entre elles. La prestation f est cumulable avec l'une des prestations c, d, e ci-dessous.

c) Hébergement*

Si le véhicule est à plus de 50 km du domicile habituel du client, et si le client souhaite attendre la réparation du véhicule sur place, RENAULT Assistance pourra organiser et prendre en charge l'hébergement du client et celui de ses passagers à concurrence de trois nuits dans un hôtel sélectionné par RENAULT Assistance. Les frais de restaurant (sauf petit déjeuner), bar, téléphone restent à la charge du client.

d) Poursuite du voyage* - ou - e) retour au domicile*

Si le client ne souhaite pas attendre la réparation du véhicule sur place, RENAULT Assistance pourra organiser et prendre en charge la poursuite du voyage selon le trajet le plus direct (par : train, avion classe économique si le trajet par train est supérieur à 8 heures, bateau, taxi, à concurrence de 100 km, tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement

f) Récupération du véhicule réparé

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, RENAULT ASSISTANCE met à disposition du client ou d'une personne désignée par lui, l'un des moyens définis au paragraphe "Poursuite du voyage ou retour au domicile".

g) Véhicule de remplacement*

Le client peut bénéficier d'un véhicule de remplacement mis gratuitement à sa disposition par RENAULT pour une durée de 3 jours maximum, en fonction des disponibilités locales.

L'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions générales de location du loueur le mettant à disposition. Le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté.

En dehors de l'EEE (Espace Economique Européen), la définition technique des véhicules, les périodes d'entretien et/ou les conditions de garantie peuvent être différentes.

Si votre véhicule vient à circuler et à fortiori à être immatriculé dans un pays hors EEE, veuillez prendre contact sans délai avec l'importateur RENAULT ou le service Après-Vente RENAULT local, qui vous informera sur les éventuelles modifications à apporter au programme d'entretien du véhicule, voire au véhicule lui-même.

Conditions spécifiques

Prestations réservées : Les véhicules VEL SATIS, ESPACE IV, NOUVELLE LAGUNA et KOLEOS bénéficient de conditions d'assistance et de mobilité spécifiques, décrites dans les conditions générales de vente du véhicule.