



RENAULT
Passion for life



8. RENAULT ASSISTANCE & RENAULT Z.E. ASSISTANCE

Hvis du kommer ud for et pludseligt og uforudseligt nedbrud med din RENAULT og ikke kan fortsætte turen, skal du tage kontakt til:

- **RENAULT ASSISTANCE (for biler med forbrændingsmotor)**

Hvis du er i Danmark: 80889353 (gratis). Hvis du er i udlandet: +46 8-4111132

- **RENAULT Z.E. ASSISTANCE (for biler med elektrisk kraftoverførelse, el-motor)**

Hvis du er i Danmark: 70 20 80 95 (gratis). Hvis du er i udlandet: +45 70 20 80 95

RENAULT ASSISTANCE og RENAULT Z.E. ASSISTANCE gælder, hvis din RENAULT kommer ud for et pludseligt og uforudseligt nedbrud, så du ikke kan fortsætte din kørsel. Et pludseligt og uforudseligt nedbrud, så kørslen ikke kan fortsættes, defineres som:

o Et pludseligt og uforudseligt nedbrud som følge af en fejl i en mekanisk, elektrisk eller elektronisk komponent, som resulterer i, at køretøjet ikke kan fortsætte kørslen, og at det ikke skyldes mangelfuld vedligeholdelse, samt at det pågældende RENAULT-køretøj er blevet serviceret i overensstemmelse med RENAULT's serviceprogram.

* RENAULT ASSISTANCE dækker ikke sekundært relaterede skader, som er en konsekvens af den oprindelige skade.

Følgende hændelser herunder er derudover KUN omfattet af RENAULT ASSISTANCE, men omfattes ikke af RENAULT Z.E. ASSISTANCE:

- o Tab af nøgle*
- o 12 volt batteri løbet tør for strøm*
- o Punktering*
- o Manglende brændstof/ forkert brændstof*

* RENAULT ASSISTANCE dækker ikke sekundært relaterede skader, som er en konsekvens af den oprindelige skade.

8.1. RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE dækningsomfang

8.1.1. Hjælp på stedet

Hvis det er praktisk muligt, og hvis reparationsomkostningerne er mindre end prisen for bugsering, foretages reparationerne på stedet.

8.1.2. Bugsering

Bugsering foretages af sikkerhedsmæssige grunde, hvis det ikke er muligt at reparere køretøjet på stedet inden for rimelig tid. Hvis afstanden mellem stedet, hvor uheldet indtræffer, og hjemmet er mindre end 50 km, bliver køretøjet transporteret til dit sædvanlige RENAULT-værksted alternativt til dit nærmeste RENAULT Z.E. EXPERT-værksted, hvis du har en el-bil. Hvis afstanden er over 50 km, eller hvis uheldet sker i udlandet, bugseres køretøjet til nærmeste RENAULT-værksted/RENAULT Z.E. EXPERT-værksted.

8.1.3. Yderligere fordele

For at være berettiget i henhold til følgende afsnit, skal køretøjet bugseres af RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE. Hvis køretøjet ikke kan repareres samme dag, eller hvis den nødvendige tid til reparationen i henhold til Renaults tidsskema overstiger 3 timer*, vil kunden, alt efter omstændighederne, være berettiget til én af følgende alternativer:

- Transport tilbage til hjemmet eller fortsætte til destinationen
- Indlogering på hotel i op til 3 nætter
- Billeje i kategori B i op til 3 nætter (RENAULT Clio – kategori)

Kunden kan kun vælge én af ovennævnte alternativer efter aftale med RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE.

* For Laguna, Espace og Koleos gælder denne regel, hvis reparationstiden er over 1 time.

8.1.4. RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE dækker ikke omkostninger for reservedele til reparation af bilen, uanset om det har været nødvendigt at bugseres af køretøjet eller ej.

8.2. Gyldighed

8.2.1a. RENAULT ASSISTANCE er kun gældende, hvis køretøjet er blevet købt i Danmark. RENAULT ASSISTANCE tilbydes kun nye RENAULT-biler, som er blevet solgt af en RENAULT-autoriseret forhandler. RENAULT ASSISTANCE er gældende i følgende lande:

Andorra – Østrig – Belgien – Bulgarien – Bosnien-Herzegovina – Kroatien – Cypern – Tjekkiet – Danmark (undtagen Grønland) – Estland – Finland – Frankrig – Makedonien – Tyskland – Grækenland – Ungarn – Irland – Island – Italien – Letland – Liechtenstein – Litauen – Luxembourg – Malta – Monaco – Montenegro – Norge – Holland – Polen – Portugal – Rumænien – San Marino – Serbien – Spanien – Slovakiet – Slovenien – Sverige – Schweiz – Storbritannien.

8.2.1b. / RENAULT Z.E. ASSISTANCE er kun gældende, hvis køretøjet er blevet købt i Danmark. RENAULT ASSISTANCE tilbydes kun nye RENAULT-biler, som er blevet solgt af en RENAULT-autoriseret forhandler. RENAULT Z.E. ASSISTANCE er gældende i følgende lande: STORBRITANNIEN – ANDORRA – BELGIEN – DANMARK – FRANKRIG – TYSKLAND – IRLAND – ITALIEN – LICHTENSTEIN – LUXEMBURG – MONACO – HOLLAND – PORTUGAL – SAN MARINO – SPANIEN – SVERIGE – SCHWEIZ.

8.2.2. Du skal straks den samme dag, som nedbrudet med køretøjet sker, rapportere det til RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE. Bugseringer etc., som ikke udføres af RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE, refunderes ikke. Assistancen ydes udelukkende af RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE

8.2.3. Gyldighedsperiode for RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE

- RENAULT ASSISTANCE gælder fra bilens første indregistreringsdato og gælder i perioden for RENAULT's nyvognsgaranti
- Specifikt for el-biler gælder RENAULT Z.E. ASSISTANCE i hele batterilejetiden.

8.3. RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE omfatter ikke

- Køretøjer, som bruges til motorsport racerløb eller træning til motorsport.
- Bevidst lovbrud under kørsel af køretøjet.
- Krig eller risikoen for krig, revolution, opstand, strejke, terroristangreb, radioaktivitet, jordskælv eller andre ting, som hører under force majeure.
- ASSISTANCE, som er blevet bestilt af køretøjets ejer eller en anden person, uden forudgående kontrakt eller tilladelse fra RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE.
- Ødelagt ejendom som f.eks tøj.
- Momsomkostninger, som du eller køretøjets ejer/lejerer er ansvarlig for som skatteudgift, dvs. firmaejet køretøj.
- Køretøj, som ikke bruges på offentlig vej og er blevet afmeldt til motorkontoret.
- Omkostninger i forbindelse med almindelig reparation og reservedele.

8.3.1. Følgende RENAULT-køretøjer er kun berettiget til hjælp på stedet og bugsering. De er ikke berettiget til de yderligere fordele som nævnt i afsnit 8.1.3.

- Køretøj, som er registreret til korttidsleje/leasing.
- Køretøjer med mere end 9 siddepladser.
- Køretøjer der er ændret/ombygget (taxi, kølebiler, skolevogne etc.)

8.3.2 Inden du kontakter RENAULT ASSISTANCE / RENAULT Z.E. ASSISTANCE, skal du kontrollere, at du har følgende oplysninger tilgængelige

- Køretøjets registreringsnummer og farve, så køretøjet let kan identificeres.
- Køretøjets geografiske placering, så det let kan lokaliseres.
- Beskrivelse af problemet, så de korrekte tiltag kan iværksættes for at hjælpe dig og dit køretøj.
- Ejerens navn og adresse med henblik på identifikation.
- Telefonnummer, hvor du kan træffes.
- Hvis det er muligt, stelnummeret (VIN) på dit køretøj.