



RENAULT ÉS DACIA ASSISTANCE

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK

1. BEVEZETŐ

Az Assistance segélynyújtási szolgáltatásunk azt a célt szolgálja, hogy Önnek a lehető legkevesebb kellemetlensége származzon autója esetleges mozgásképtelenségéből akár **belföldön**, akár **külföldön** utazik. Ezért a jelen általános szolgáltatási feltételekben írtak szerint az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- Útmenti segélyszolgálat
- Márkaszervizbe vontatás, szállítás
- Csereautó szolgáltatás
- Szállás biztosítása
- Tovább- vagy hazautazás biztosítása

2. ESEMÉNYEK

A Renault Assistance az alábbi, a gépjármű menetképtelenségét okozó események (a továbbiakban Assistance esemény) bekövetkezése esetén nyújt Önnek segítséget:

- Műszaki meghibásodás
- Baleset
- Önhiba
- Defekt

3. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Gyári jótállás alá tartozó Dacia gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel rendelkező Renault és Dacia gépjárművek esetében.

3.1. ÚTMENTI SEGÉLYSZOLGÁLAT

Assistance esemény bekövetkeztekor az Assistance szolgáltató partnerei helyszíni segélyszolgálatot biztosítanak. Ilyenkor minden esetben megkísérelik a gépjármű menetképességének helyreállítását. Elektromos autók esetén nincs helyszíni segélyszolgálat, a gépjárművet elszállítják

3.2. VONTATÁS, SZÁLLÍTÁS

Indokolt esetben a gépjárművet elszállítják a legközelebbi Renault vagy Dacia márkaszervizbe. Ha a műszaki meghibásodás olyan helyen történik, ahol 20 km-es körzetben több Renault vagy Dacia márkaszerviz található, Ön megválaszthatja, hogy gépjárművét melyik márkaszervizbe szállítsák. Átalakított Renault kishaszon gépjárművek esetén szállítás a legközelebbi PRO+ márkaszervizbe történik. Elektromos autók esetén a szállítás csak az erre szakosodott márkaszervizbe történhet.



4. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel rendelkező Renault gépjárművek esetében

4.1. CSEREGÉPKOCSI

Assistance esemény bekövetkeztekor, amennyiben a gépjármű javítása - a RENAULT javítási normaidők szerint - nem fejezhető be a beszállítást követő 3 munkaórán belül, vagy a beszállítás munkaidőn túl vagy hétvégén történik, a javítás idejére, de legfeljebb 3 napra, azonos vagy eggyel kisebb kategóriás cseregépjármű vehető igénybe. A szolgáltatás nem terjed ki az üzemanyagra, az útdíjra és más hasonló, a gépjármű használatához kapcsolódó díjakra, a gépjármű az átadás helyére történő visszavitelére, amire a kedvezményezett köteles, valamint baleset vagy lopás esetén a Casco önrészre, amit a kedvezményezett visel. Amennyiben a kedvezményezett a Casco önrész viselésével kapcsolatos nyilatkozat megtételét elutasítja, úgy cseregépkocsi szolgáltatásra nem jogosult, csak a jelen ÁSZF-ben írt más szolgáltatásokat igényelheti, a cseregépkocsi szolgáltatás ellenértékének pénzbeli megtérítésére nem jogosult.

Elektromos üzemű gépjármű meghibásodása esetén hasonló kategóriájú, de nem elektromos cseregépjármű biztosítható.

Kishaszon gépjármű meghibásodása esetén nem garantálható azonos kategóriájú cseregépjármű. A Renault/Dacia Assistance elsődleges feladata az utasok mobilitásának biztosítása; a teherautó rakományáról való gondoskodás nem az Assistance hatásköre.

A csereautó szolgáltatás nem kombinálható sem a haza-, tovább- vagy visszautazás, sem a szállás szolgáltatásokkal.

4.2. HAZA-, TOVÁBB-, VAGY VISSZAUTAZÁS

Assistance esemény bekövetkeztekor, az Assistance vállalja a kedvezményezettek haza-, tovább- vagy visszautazásának megszervezését, illetve megfizeti az előbbiek utazásához szükséges jegyek díját, mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül. Az utazáshoz igénybe vehető eszközök:

- Vasút
- Taxi (maximum 100 km-ig)
- Repülő (ha a hazautazás más közlekedési eszközzel 8 óránál többet venne igénybe).

A haza- tovább- vagy visszautazás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a szállás szolgáltatásokkal

4.3. SZÁLLÁS

Ha az assistance esemény a kedvezményezettek lakóhelyétől több mint 50 km-re következik be, a kedvezményezettek szállodai elhelyezést vehetnek igénybe maximum 3 napra, mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül.

A szállás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a haza- tovább- vagy szolgáltatásokkal.



5. KEDVEZMÉNYEZETEK

A jelen Assistance szolgáltatásokra jogosultak a gépjármű tulajdonosa vagy üzemben tartója, a gépjármű a tulajdonos vagy az üzemben tartó által feljogosított használója, valamint az előbbiekkel együtt utazó, összesen legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyében meghatározott számú személy.

6. TERÜLETI HATÁLY

A jelen Assistance szolgáltatási feltételek érvényesek az Európai Unió 28 tagállamában, továbbá Andorra, Bosznia-Hercegovina, Izland, Lichtenstein, Macedódina Monaco, Montenegró, Norvégia, San Marino, Svájc, Szerbia, Törökország, Vatikán területén bekövetkezett assistance események esetén.

7. IGÉNYBEVÉTEL

A szolgáltatási igényt belföldön és külföldön is kizárólag a Kedvezményezettek jelenthetik be az Assistance telefonszámokon, az év bármely napján, éjjel-nappal.

A segélykérés vételekor az Assistance szolgáltatónak meg kell bizonyosodnia a hívó szolgáltatási jogosultságáról. Ennek érdekében tájékoztatást kérhet:

- a gépjármű alvázszámáról,
- a gépjármű rendszámáról,
- a gépjármű kilométer-futásáról,
- a gépjármű üzemanyag típusáról,
- a kedvezményezettek nevééről, telefonos elérhetőségéről és lakó- vagy székhelyéről (telephelyéről).
- Kishaszon gépjármű esetén az átalakítás tényéről, átalakított gépjármű esetén a felépítmény paramétereiről (szélesség, magasság, hosszúság, súly, felépítmények egyéb tulajdonságai), továbbá a szállított rakomány tömegéről, jellegéről.

Az Assistance szolgálat a szolgáltatás teljesítése érdekében tájékoztatást kérhet továbbá:

- a meghibásodás pontos földrajzi helyéről,
- a meghibásodás időpontjáról,
- a meghibásodás természetéről,
- szükség szerint a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges egyéb körülményekről.

A kedvezményezettek a szolgáltatások teljesítése érdekében kötelesek követni az Assistance operátorának utasításait.

8. MŰSZAKI MEGHIBÁSODÁSOK

Az Assistance szolgáltatások műszaki meghibásodásnak minősített esemény esetén csak meghatározott **műszaki meghibásodások** esetén vehetőek igénybe. A jelen szolgáltatási feltételek alkalmazásában műszaki meghibásodásnak minősülnek a gépjármű hirtelen bekövetkezett, előre nem látható hibái, így a gépjármű alábbi mechanikai, elektronikus vagy elektromos meghibásodásai:



- az olyan hiba, amely a gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezi,
 - a műszerfali visszajelző (kontroll) lámpák piros jelzése, (olaj, hűtővíz, illetve olyan jelzések, amelyek esetén a használati útmutató szerint tilos a továbbhaladás)
- valamint a gépjármű biztonságos útjának megkezdését, vagy folytatását megakadályozó meghibásodások:
 - üzemanyagfolyás,
 - hibás biztonsági öv,
 - kormányrendszer hiba,
 - fékrendszer hiba,
 - első fényszórók teljes működésképtelensége (kivéve a vezetéshez szükséges normál látási viszonyok közötti meghibásodások)
 - első ablaktörlők mechanikus működésképtelensége rossz időjárási körülmények között (eső, hó esetén)
 - akkumulátor meghibásodása (kivéve ha a meghibásodás oka, hogy az akkumulátor cseréjét a kedvezményezett - figyelmeztetés ellenére - elmulasztotta teljesíteni.

Az Assistance hatálya alá nem tartozó események:

- üvegkár (üveg és lámpatestek),
- műszerfali visszajelző (kontroll) lámpa sárga jelzése,
- mechanikus vagy elektromos ablakemelő hiba,
- központi zár működési hiba,
- elektromos autó akkumulátorának lemerülése,
- termékvisszahívás ténye,
- gépjármű nem megfelelő karbantartásából származó mozgásképtelenség:
 - elmaradt, vagy nem a gyári előírás szerint elvégzett utolsó időszakos karbantartással összefüggő meghibásodások,
 - szerviz vagy segélyszolgálati munkatárs által korábban javasolt javítások elmulasztása vagy a korábbi műszaki meghibásodás alkalmával adott, a rendeltetésszerű használatra vonatkozó tájékoztatás vagy valamely alkatrész cseréjére vonatkozó figyelmeztetés figyelmen kívül hagyásával összefüggő meghibásodások,
- a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodás,
- minden olyan meghibásodás, ami rongálás, lopás vagy lopási kísérlet eredménye.

KORLÁTOZÁSOK – KIZÁRÁSOK

Nem tartoznak a jelen általános szolgáltatási feltételek hatálya alá, és nem jogosultak az Assistance szolgáltatások azokra a gépjárművekre, amelyek nem felelnek meg a következő együttes feltételeknek:

- Renault vagy Dacia márkánév alatt értékesített olyan személy, vagy haszonjárművek,
- melyek maximum 9 ülésesek,
- és össztömegük legfeljebb 3500 kg.

Gépjármű kölcsönzésre, mentésre vagy betegszállításra, gépjárművezető-képzésre, személyfuvarozásra (pl. taxi) használt gépjárművekre nem vonatkoznak az Assistance szolgáltatások. Nem vonatkoznak az Assistance szolgáltatások olyan gépjárművekre sem, amelyeken a gyártó által nem homologizált karosszéria-, vagy mechanikus átalakítás történt.



Nem minősülnek assistance eseménynek az olyan meghibásodások, amelyek autósport edzés, illetve versenyzés közben, vagy nem közúton való közlekedés során következnek be.

Nem minősülnek assistance eseménynek továbbá:

- a gépjárművekhez csatolt utánfutók meghibásodása,
- gépjárművel szállított rakomány mozgatása, károsodása,
- a kedvezményezett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából bekövetkező meghibásodások, így különösen a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodások.

Nem tartoznak az Assistance szolgáltatások közé a meghibásodással összefüggésben bekövetkezett vagyoni károk (tárgyak elvesztése, elmaradt jövedelem), a meghibásodás következtében elszenvedett személyi sérülésből, halálesetből adódó nem vagyoni károk, valamint az igénybe nem vett szolgáltatások ellenértékének megtérítése.

Nem nyújtható Assistance szolgáltatás olyan gépjárművekre, amelyeket az assistance eseménykorábbi bejelentése nélkül, a gépkocsi valamely márkaszervizbe való eljuttatását követően igényelnek.

9. KAPCSOLATFELVÉTEL

A jelen általános szolgáltatási feltételekkel kapcsolatos kérdések megválaszolása érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Renault és Dacia Ügyfélszolgálati osztállyal:

- Renault: 06-40-200-000, külföldről: +36-1-453 5334
- Dacia: 06-40-215-215, külföldről: +36-1-453-5338
- Renault email: ugyfel.kapcsolat@renault.hu
- Dacia email: ugyfel.kapcsolat@dacia.hu
- Postacím: RENAULT HUNGÁRIA KFT. Ügyfélszolgálat. 1138 Budapest, Váci út 140.

Renault és Dacia Assistance

éjjel-nappal ingyenesen hívható telefonszáma

belföldről: a **06-80-215-215**

külföldről: +36-1-412-1447

Kérjük, hogy utazás előtt nyomtassa ki ezt a tájékoztatót és tegye a gépjárműve kesztyűtartójába, hogy mindig kéznél legyen!