

Conditions générales RENAULT Assistance Zen / Zen +

1. 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.

Pour que les prestations d'assistance soient mises en œuvre, le véhicule doit être immobilisé à la suite d'un accident de roulage ou par une panne consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible. Les prestations d'assistance sont exclusivement mises en œuvre par RENAULT ASSISTANCE. Dès réception de l'appel du Client, et en fonction de sa situation, RENAULT ASSISTANCE organise et prend en charge financièrement les prestations prévues.

2. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Les prestations d'assistance et prestations complémentaires sont exclusivement mises en œuvre par RENAULT ASSISTANCE.

Avant d'appeler RENAULT ASSISTANCE le Client se munit des informations suivantes pour une meilleure efficacité du dépannage :

- Lieu précis de la panne : rue et numéro, route et borne kilométrique, repère visuel ;
- Numéro de châssis du véhicule et type de motorisation si possible ;
- Numéro de téléphone où le Client peut être joint.

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. Dans la mesure du possible, RENAULT ASSISTANCE organise sur place et dans les meilleurs délais le dépannage du véhicule. Si celui-ci n'est pas possible, un remorquage sera effectué (détails voir chapitre 3.4). 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 1 heure, le Client pourra bénéficier, dans certains cas, de prestations complémentaires: hébergement, poursuite du voyage ou retour au domicile, véhicule de remplacement.

3. COUVERTURE, ASSISTANCE ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

3.1 Couverture

Toute panne immobilisante consécutive à un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible et également toute immobilisation suite à :

- un accident
 - un pneu crevé
 - une panne de batterie
 - du vandalisme
 - tout incident résultant d'une erreur humaine (perte de clé, erreur de choix de carburant, etc)
 - vous retrouvez la liste complète des éléments couverts dans le tableau annexé à ce document.
-
- votre véhicule sera soit réparé sur place, soit remorqué (détails voir chapitre 3.4)
 - assistance 24h/24 et 7j/7

ATTENTION : La couverture (hors incident mécanique, électrique, électronique) est limitée à 2 interventions par an. (ne concerne pas l'assistance ZEN +)

3.2 Périmètre géographique

- **Partout en Europe** : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Bosnie Herzégovine, Chypre, Croatie, Danemark, (Groenland exclu), Espagne, Estonie, Finlande, France Métropolitaine et Départements d'outre-mer, Grande-Bretagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Serbie, Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie

Attention : la couverture géographique de l'assistance Zen pour une panne immobilisante autre qu'un incident mécanique, électrique ou électronique se limite au périmètre de la Belgique et Luxembourg.

3.3 Durée

Assistance ZEN : La durée de l'assistance s'étend sur l'ensemble de la durée de garantie du véhicule

Assistance ZEN + : La durée de l'assistance est de 12 mois à partir du moment de la facturation.

3.4 Prestations d'assistance

a) Dépannage sur place

Dans la mesure du possible, RENAULT ASSISTANCE organise le dépannage du véhicule sur place et dans les meilleurs délais. Si le véhicule ne peut pas être dépanné sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le conducteur et ses passagers définis dans la rubrique "Bénéficiaires" bénéficient des prestations suivantes (b à g).

b) Remorquage

Le véhicule sera remorqué en cas de panne en Belgique /Luxembourg vers le garage RENAULT désigné par le client ou ailleurs en Europe (voir pays concernés ci-dessus) vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation.

3.5 Prestations complémentaires

Pour les véhicules avec une motorisation thermique, les prestations complémentaires d'assistance sont d'application uniquement en cas de panne à l'étranger. Pour les véhicules E-Tech., les prestations complémentaires peuvent être activées à partir d'une panne immobilisante à plus de 100 kms du domicile du conducteur.

Dans les pays définis dans la rubrique "couverture géographique", 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 1 heure, le Client pourra bénéficier d'une des prestations complémentaires suivante :

c) Hébergement

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 retour au domicile (ces prestations ne sont pas cumulables entre elles ni avec la prestation "Hébergement")

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 ou le retour à domicile selon le trajet le plus direct par :

- Train,
- Avion classe économique, si la durée du trajet par train est supérieure à 8 heures,
- Bateau,
- Taxi, jusqu'à 100 kms,
- Tout autre moyen de transport se révélant le plus approprié et disponible localement.

e) Récupération du véhicule réparé (cette prestation est cumulable avec les prestations précédentes)

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 de transport définis au paragraphe "Poursuite du voyage ou retour au domicile".

f) Véhicule de remplacement (cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations précédentes)

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 1 heure, 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. Voir le détail des conditions de mise à disposition du véhicule de remplacement dans la rubrique "Mobilité" ci-après.

g) 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.

4. MOBILITÉ

En plus des prestations visées à l'article f), le Client pourra également bénéficier d'un véhicule de remplacement si le véhicule subit un incident couvert par la Garantie Véhicule n'entraînant pas d'immobilisation du véhicule mais nécessitant une intervention, sur rendez-vous, de plus de 1 heure suivant le barème des temps RENAULT.

Le Client devra prendre rendez-vous au moins 48 heures avant l'intervention prévue, ceci afin de permettre au membre du réseau RENAULT (habilité E-Tech pour les véhicules E-Tech.) d'organiser le prêt du véhicule de remplacement en fonction des disponibilités locales. Le Client devra explicitement faire la demande du véhicule de remplacement lors de la prise de rendez-vous.

Le véhicule de remplacement sera mis à disposition du Client pendant la durée d'immobilisation du véhicule à réparer, sans pouvoir excéder 3 jours.

L'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions générales de location du loueur le mettant à disposition, et notamment :

- Le véhicule doit impérativement être restitué au lieu où il a été prêté ;
- Les frais annexes, tels que l'assurance complémentaire, le péage ou le carburant, restent à la charge du Client.

ATTENTION : les utilisateurs de véhicules fournis par une société de location "courte durée", de véhicules de transport de personnes (nombre de places assises supérieur à 9) et de véhicules transformés, ne bénéficient pas de la prestation "véhicule de remplacement".

5. NUMEROS D'APPEL

Pour les véhicules immatriculés en Belgique

RENAULT Assistance :

N° téléphone : 0800 / 15.051 (numéro gratuit)

de l'étranger : +32 2 370 64 60

Service Relation Clientèle :

N° téléphone : 078/05.11.15

de l'étranger : + 32.78/05.11.15

Pour les véhicules immatriculés au Grand-Duché du Luxembourg

RENAULT Assistance :

N° téléphone : 40 30 40 555

de l'étranger : +352 40 30 40 555

Service Relation Clientèle :

N° téléphone : + 32.78.05.11.15

de l'étranger : + 32.78.05.11.15

6. ANNEXES

Catégories	Item	Couverture garantie	Couverture ZEN	Couverture ZEN+
Batteries				
	Batterie de démarrage à plat (12 volts),	OUI	NON	OUI
	Batterie de traction (autre que celle self-inflicted)	OUI	NON	OUI
	Batterie de traction (incidents self-inflicted)	NON	OUI	OUI
Carburant				
	Carburant gelé	NON	OUI	OUI
	Carburant pollué	NON	OUI	OUI
	Panne sèche (ICE and EV)	NON	OUI	OUI
	Erreur de carburant	NON	OUI	OUI
Divers				
	La climatisation	OUI	NON	OUI
	Alarme	NON	OUI	OUI
	Alarme / dispositif d'immobilisation (véhicule non conduisible)	OUI	NON	OUI
	Le coffre ne se ferme pas	OUI	NON	OUI
	Le liquide de frein	OUI	NON	OUI
	Pare-brise avant ou lunette arrière cassé (autre que vandalisme)	NON	NON	NON
	Pare-brise avant ou lunette arrière cassé (autre que vandalisme) en cas de conditions météorologiques extrêmes ou de sécurité.	NON	NON	NON
	Vitre panoramique ou toit ouvrant cassé (autre que vandalisme).	NON	NON	NON
	Vitres latérales cassées (autre que vandalisme).	NON	NON	NON
	Le toit convertible ne se ferme pas (véhicule non conduisible).	OUI	NON	OUI
	Les portes ne se ferment pas.	OUI	NON	OUI
	La position du siège conducteur est bloquée - le volant n'est pas accessible.	OUI	NON	OUI
	Les composants électriques (par exemple, la radio, les feux) ne peuvent plus être éteints en dehors des heures d'ouverture de l'atelier.	OUI	NON	OUI
	Transpondeur / coupe circuit (véhicule non conduisible).	OUI	NON	OUI
	Tableau de bord ne fonctionne pas (par exemple, affichage).	OUI	NON	OUI
	Les instruments ne fonctionnent pas (si légalement requis), par exemple le compteur de vitesse.	OUI	NON	OUI
	Boîte de vitesses verrouillée.	OUI	NON	OUI
	Installation de gaz GPL.	OUI, si d'origine	NON	OUI, si d'origine
	Fouines	NON	OUI	OUI
	Pas de chaînes à neige (les conditions routières empêchent la poursuite du voyage).	NON	NON	NON
	Erreur avec les produits (AdBlue, liquide de refroidissement, ...)	NON	OUI	OUI
	Erreur avec les produits (huile, ...)	NON	OUI	OUI
	Quantité insuffisante de produit (AdBlue, liquide lave-glace).	NON	OUI	OUI
	Quantité insuffisante de produit (liquide de refroidissement, ...).	OUI	OUI	OUI
	Insuffisance de produits (huile, ...).	OUI	OUI	OUI
	Erreur : Huile de direction assistée.	NON	OUI	OUI
	Quantité insuffisante d'huile de direction assistée.	OUI	OUI	OUI
	Fenêtre latérale ouverte.	OUI	OUI	OUI
	Fenêtre latérale ouverte en cas de conditions météorologiques extrêmes.	OUI	OUI	OUI
	Chaînes à neige cassées (les conditions routières empêchent la poursuite du voyage).	NON	OUI	OUI
	Coincé dans la neige ou la boue sur une route publique (pas hors route).	NON	OUI	OUI
	Système de ventilation / chauffage.	OUI	OUI	OUI
	Infiltration d'eau.	NON	NON	NON
Clés				
	Clé cassée.	OUI	NON	OUI
	Carte-clé électronique (autre que self-inflicted)	OUI	NON	OUI
	Carte-clé électronique (incidents self-inflicted)	NON	OUI	OUI
	Clé cassée dans le contacteur de démarrage.	OUI	NON	OUI
	La clé ne peut pas être insérée dans le contacteur de démarrage.	OUI	NON	OUI
	Les clés ne tournent pas dans le contacteur de démarrage.	OUI	NON	OUI
	Clés bloquées dans la voiture	NON	OUI	OUI
	Clé/carte-clés perdues.	NON	OUI	OUI
	Clé/carte-clés volées.	NON	OUI	OUI
Serrure				
	Serrure bloquée.	OUI	NON	OUI
	Serrure bloquée (véhicule conduisible).	OUI	NON	OUI
	Serrure défectueuse (véhicule non conduisible).	OUI	NON	OUI
	Télécommande de verrouillage défectueuse (véhicule non conduisible).	NON	OUI	OUI
	Télécommande de verrouillage défectueuse (véhicule conduisible).	NON	OUI	OUI
	Mauvaise clé dans la serrure.	NON	NON	NON
Elements Liés à la Sécurité				
	Airbag déployé.	OUI	NON	OUI
	Panne du tableau de bord (totale ou partielle).	OUI	NON	OUI
	Clignotants.	OUI	NON	OUI
	Perte de puissance du moteur.	OUI	NON	OUI
	Perte de puissance du moteur (véhicule conduisible).	OUI	NON	OUI
	Feu (quelle qu'elle soit) défectueuse et véhicule non sécurisé pour la conduite.	NON	OUI	OUI
	Feu nécessaire légalement (défectueuses).	NON	OUI	OUI
	Panne de direction assistée.	OUI	NON	OUI
	Ceinture de sécurité du conducteur uniquement.	OUI	NON	OUI
	Ceintures de sécurité.	OUI	NON	OUI
	Rétroviseur(s) latéral(aux) (autre que celui self-inflicted)	OUI	NON	OUI
	Rétroviseur(s) latéral(aux) (self-inflicted)	NON	OUI	OUI
	Témoin d'airbag allumé.	OUI	NON	OUI
	Essuie-glaces.	OUI	NON	OUI
	Essuie-glaces (véhicule non sécurisé pour la conduite en raison des conditions météorologiques).	OUI	NON	OUI

Pneumatiques			
Crevaisons multiples	NON	OUI	OUI
Crevaison après un accident avec dommages supplémentaires à la jante/à l'essieu (par exemple, après avoir heurté un trottoir)	NON	OUI	OUI
Crevaison avec roue de secours	NON	OUI	OUI
Crevaison avec roue de secours avec kit de regonflage	NON	OUI	OUI
Crevaison sans roue de secours	NON	OUI	OUI
Crevaison sans roue de secours avec kit de regonflage	NON	OUI	OUI
Crevaison sans roue de secours sans kit de regonflage	NON	OUI	OUI
Panier/treuil de roue de secours	OUI	NON	OUI
Vandalisme			
Tentative de vol avec tableau de bord endommagé.	NON	OUI	OUI
Tentative de vol avec serrures cassées.	NON	OUI	OUI
Tentative de vol avec vitre(s) brisée(s).	NON	OUI	OUI
Feux cassés.	NON	OUI	OUI
Fenêtre panoramique ou toit ouvrant cassé.	NON	OUI	OUI
Lunette arrière brisée.	NON	OUI	OUI
Vitres latérales cassées.	NON	OUI	OUI
Pare-brise cassé.	NON	OUI	OUI
Essuie-glaces cassés.	NON	OUI	OUI
Rétroviseur(s) latéral(aux) cassé(s), volé(s).	NON	OUI	OUI
Clignotants défectueux.	NON	OUI	OUI
Pneus lacérés.	NON	OUI	OUI
Feux obligatoires (hors service) selon la loi.	NON	OUI	OUI
Plaque d'immatriculation volée.	NON	OUI	OUI
Ceinture de sécurité du conducteur uniquement.	NON	OUI	OUI
Ceintures de sécurité.	NON	OUI	OUI
Roues volées.	NON	OUI	OUI
Essuie-glaces volés.	NON	OUI	OUI
Pièces de véhicule (volées, vandalisées).	NON	OUI	OUI
Station de recharge (véhicules électriques)			
Carte de recharge (RFID)	NON	OUI	OUI
Station de recharge (véhicule électrique).	NON	OUI	OUI
Câble de recharge (autre que self-inflicted)	OUI	NON	OUI
Limites géographiques			
Belgique & Luxembourg	OUI	OUI	OUI
Europe	OUI	NON	OUI