

Conditions générales RENAULT Assistance SERENITY / SERENITY +(ex-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 le véhicule ne peut être dépanné sur place et qu'un remorquage s'avère nécessaire, le véhicule sera remorqué dans le pays de la panne vers le garage RENAULT désigné par le client ou, à défaut, vers le garage le plus proche susceptible d'effectuer la réparation. 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 à la suite :

- D'un accident
- D'un pneu crevé
- D'un vandalisme
- De 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 vers le garage Renault de votre choix.
- 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 SERENITY +)

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

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

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 dans le pays de la panne vers le garage RENAULT désigné par le client (uniquement valable en cas de panne dans le pays de livraison), disposant de la signalétique RENAULT ou, à défaut (cas de certains pays européens), 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