

Algemene voorwaarden DACIA Assistance SERENITY/SERENIT+ (ex Zen / Zen +)

1. BEGUNSTIGDEN

De Klant, of de Gemachtigde Bestuurder, en de personen die hem gratis vergezellen binnen de limieten van het aantal zitplaatsen vermeld op het inschrijvingsbewijs, genieten van bijstand onder de hieronder omschreven voorwaarden.

Om de bijstand te kunnen verlenen, moet het voertuig geïmmobiliseerd zijn als gevolg van een verkeersongeval of door een defect als gevolg van een onvoorzienbaar mechanisch, elektrisch of elektronisch incident. De bijstandsdiensten worden uitsluitend geleverd door DACIA ASSISTANCE. Zodra we de oproep van de klant ontvangen, en afhankelijk van de situatie van de klant, organiseert en betaalt DACIA ASSISTANCE de geleverde diensten.

1. IMPLEMENTATIE VAN BIJSTANDSDIENSTEN

Men kan uitsluitend gebruik maken van de bijstands-en aanvullende diensten via DACIA ASSISTANCE.

Alvorens DACIA ASSISTANCE te contacteren, dient de klant over de volgende informatie beschikken voor een betere efficiëntie bij het opstarten van een interventie:

- Exacte locatie van de panne: straat en nummer, weg- en kilometerpaal, visuele markering;
- Chassisnummer van het voertuig en motortype, indien mogelijk;
- Telefoonnummer waarop de Klant te bereiken is.

De Klant dient geen voorschot te betalen, met uitzondering van het afsluiten van de dekking en, rekening houdend met de geldende regelgeving, de wegsleepkosten wanneer het voertuig wordt weggesleept op een autosnelweg of soortgelijke weg. In dat geval moet de Klant DACIA ASSISTANCE op de hoogte brengen zodra hij de autosnelweg of een soortgelijke weg verlaat.

OPGELET: DACIA ASSISTANCE dekt geen kosten die door de Klant worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming aan de Klant. In de mate van het mogelijke organiseert DACIA ASSISTANCE zo snel mogelijk pechverhelping ter plaatse voor het voertuig. Indien het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd en zal deze afgesleept worden naar een DACIA garage, Als het voertuig overdag niet kan worden gerepareerd of als de reparatietijd, volgens de tijdschaal van DACIA, meer dan 1 uur bedraagt, kan de klant in bepaalde gevallen gebruik maken van aanvullende diensten zijnde: accommodatie voorzieningen, verderzetting van de reis of terugkeer naar huis, vervangend voertuig.

1. DEKKING, BIJSTAND EN AANVULLENDE VOORDELEN

3.1 Dekking

Elke immobilisatiestoring ten gevolge van een onvoorzienbaar mechanisch, elektrisch of elektronisch incident en ook elke immobilisatie als gevolg van:

- Een ongeval
- Platte band
- Vandalisme
- Elk incident ten gevolge van een menselijke fout (verloren sleutel, verkeerde brandstofkeuze, enz.)
- De volledige lijst van gedekte elementen vindt u in de tabel die toegevoegd is bij dit document.
- Uw voertuig wordt ter plaatse gerepareerd of naar de Renault-garage gesleept
- Bijstand 24u/24 en 7d/7

OPGELET: De dekking (behalve voor mechanische, elektrische, elektronische incidenten) is beperkt tot 2 interventies per jaar. (Beperking geldt niet voor SERENITY + assistentie)

3.2 Geografisch dekking

1. **Overall in Europa:** Andorra, Oostenrijk, België, Bulgarije, Bosnië en Herzegovina, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken (met uitzondering van Groenland), Estland, Finland, Duitsland, Europees Frankrijk en overzeese departementen, Groot-Brittannië, Griekenland, Hongarije, IJsland, Ierland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Zwitserland, Turkije

Opgelet: de geografische dekking van de SERENITY-bijstand voor een andere immobiliserende panne dan een mechanisch, elektrisch of elektronisch incident is beperkt tot de perimeter van België en Luxemburg.

3.3 Duur

Assistance SERENITY : De bijstand dekt de gehele duur van de garantieperiode van het voertuig

Assistance SERENITY + : De bijstand is 12 maanden gelding vanaf het moment van facturatie.

3.4 Bijstands diensten

a) Herstelling ter plaatse

In de mate van het mogelijke organiseert DACIA ASSISTANCE zo snel mogelijk de herstelling van het voertuig ter plaatse. Als het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd en afsleping noodzakelijk is, hebben de bestuurder en zijn passagiers zoals gedefinieerd in de rubriek "Begunstigden" recht op de volgende diensten (b tot g).

b) Afsleping

Het voertuig wordt in het land van pech weggesleept naar de door de klant aangewezen DACIA garage (alleen geldig in geval van pech in het land van levering), met de DACIA -signalering of, bij gebrek daaraan (in het geval van bepaalde Europese landen), naar de dichtstbijzijnde garage die de reparatie kan uitvoeren.

c) Vervangwagen

Als het voertuig de dag zelf niet hersteld kan worden of als de herstelling volgens het tijdsburema van Dacia langer dan 1 uur in beslag neemt, kan de Klant genieten van een vervangwagen die gratis tot zijn beschikking gesteld wordt door Dacia voor maximaal 3 dagen, naargelang de beschikbaarheid ter plaatse

4 MOBILITEIT

Naast de in artikel f bedoelde diensten kan de Klant ook gebruik maken van een vervangwagen indien het voertuig een panne heeft die wordt gedekt door de Voertuiggarantie en dat niet leidt tot de immobilisatie van het voertuig, maar een interventie vereist, op afspraak, van meer dan 1 uur volgens de tijdschaal van DACIA.

De Klant moet ten minste 48 uur voor de geplande interventie een contact opnemen met de garage van het DACIA merk om deze in staat te stellen de uitlening van het vervangwagen te organiseren op basis van de lokale beschikbaarheid. De Klant dient het vervangend vervoer uitdrukkelijk aan te vragen bij het maken van een afspraak.

Het vervangend voertuig wordt ter beschikking gesteld van de Klant voor de duur van de immobilisatie van het te repareren voertuig, maar mag niet langer zijn dan 3 dagen.

Het gebruik van het vervangend voertuig moet gebeuren in overeenstemming met de algemene huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf dat het ter beschikking stelt, en in het bijzonder:

- Het voertuig moet worden teruggebracht naar de plaats waar het is uitgeleend;
- Bijkomende kosten, zoals aanvullende verzekeringen, tol of brandstof, blijven voor rekening van de Klant.

OPGELET: gebruikers van voertuigen die ter beschikking worden gesteld door via een "korte termijn"-verhuurbedrijf of personenauto's met meer dan 9 zitplaatsen en omgebouwde voertuigen, profiteren niet van de "vervangend voertuig"-service".

5. Contact nummers

Voor voertuigen ingeschreven in België

DACIA Assistance :

Telefoonnummer: 0800 / 97.96.5 (gratis nummer)

vanuit het buitenland : +32 2 233 23 73

Klantendienst :

Telefoonnummer: 078/05.11.15

de l'étranger : + 32.78/05.11.15

Voor voertuigen ingeschreven in het Groothertogdom Luxemburg

RENAULT DACIA

Telefoonnummer: 40 30 40 555

vanuit het buitenland : +352 40 30 40 555

Klantendienst :

Telefoonnummer: + 32.78.05.11.15

vanuit het buitenland : + 32.78.05.11.15