



RENAULT
Passion for life

RENAULT CARES

Votre garantie tranquillité



RENAULT est plus qu'un constructeur automobile,
nous vous accompagnons dans toutes
les situations.



1
**RENAULT
ASSISTANCE**
en quelques mots

Votre tranquillité, c'est notre métier

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'étranger comme en Belgique, grâce à Renault Assistance, vous ne serez jamais seul. Nous sommes la garantie pour vous de toujours recevoir une aide aussi rapide qu'efficace et ce, dès que vous en avez besoin. Et parce que même un petit pépin peut vous gâcher une belle journée, nous mettons tout en oeuvre pour vous accompagner.

Pour qui ?

Pour vous ou pour un conducteur autorisé ainsi que pour toutes les personnes vous accompagnant (pour ces dernières à titre gratuit) dans la limite du nombre de places figurant sur le certificat d'immatriculation.

Les véhicules Espace V et Laguna III bénéficient de conditions spécifiques détaillées ci-après.

RENAULT ASSISTANCE, TOUJOURS À VOTRE SERVICE.

Pourquoi ?

Pour vous assister lorsque vous avez un problème. Renault Assistance vous dépanne dans les plus brefs délais. De la **réparation sur place à l'assistance la plus complète**, nous mettons tout en oeuvre pour vous permettre, soit de rentrer chez vous, soit de poursuivre votre voyage.

Pour connaître le détail des prestations assurées par Renault Assistance, rendez-vous à la page 6 sous la rubrique « Détail des prestations ».

GRÂCE À RENAULT ASSISTANCE, VOUS CONSERVEZ VOTRE MOBILITÉ EN TOUTES CIRCONSTANCES.

Où ça ?

N'ayez pas peur de voyager. **Dans la plupart des pays**, Renault Assistance intervient pour vous assister.

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, 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 et Turquie.

LES ROUTES D'EUROPE N'AURONT JAMAIS ÉTÉ AUSSI SÛRES QU'AVEC RENAULT ASSISTANCE.

Gratuit ?

Votre véhicule est immobilisé par une panne causée par un incident mécanique, électrique ou électronique imprévisible couvert par la Garantie Renault.

La Garantie Constructeur couvre tout défaut de matière, de montage ou de fabrication à compter de la date de livraison. Dans tous les autres cas (pneu crevé, perte de clefs, éclat pare-brise,...), l'intervention de Renault Assistance est payante. Les frais liés au dépannage vous sont indiqués lors de votre appel.

Appelez Renault Assistance

Avant de composer notre numéro, ayez à portée de main les informations suivantes :

- le lieu précis de la panne ou de l'accident
- les données d'identification du véhicule
- le numéro d'appel auquel vous pouvez être joint

Clients immatriculés en Belgique

Depuis la Belgique:
0800 15 0 51
(numéro gratuit)

Depuis l'étranger :
+ 32 2 370 64 60

Détail des prestations assurées

Les prestations de base

Le dépannage sur place :

Votre véhicule peut-il être dépanné là où vous êtes immobilisé ? Renault Assistance met tout en œuvre pour vous permettre de poursuivre votre route dans les meilleurs délais.

Le remorquage et les prestations complémentaires :

Une réparation sur place s'avère-t-elle impossible ? Votre véhicule sera remorqué vers le réparateur agréé Renault de votre choix ou, à défaut dans certains pays européens, vers le garage le plus proche susceptible de procéder à la réparation. Si les réparations ne peuvent être effectuées dans la journée ou si la durée de réparation est supérieure à une heure*, vous pouvez bénéficier des prestations complémentaires décrites ci-après.

Conditions pour tous les véhicules exceptés Espace et Talisman**

A. Hébergement :

Si vous n'êtes pas en Belgique et que vous désirez attendre que votre véhicule soit réparé, Renault Assistance se charge d'organiser votre hébergement et celui de vos passagers à concurrence de trois nuits dans un hôtel sélectionné par Renault Assistance. Les frais de restaurant, bar et téléphone sont à votre charge. Le petit déjeuner vous est offert.

B. Poursuite du voyage ou retour au domicile :

Si vous ne souhaitez pas attendre la réparation du véhicule sur place, Renault Assistance se charge d'organiser la poursuite de votre voyage ou votre retour à domicile selon le trajet le plus direct par : train, avion en classe économique si le trajet par train est supérieur à huit heures, bateau, taxi à concurrence de 100 km ou tout autre moyen de transport approprié et disponible localement.

C. Récupération du véhicule réparé :

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, Renault Assistance met à votre disposition ou à celle d'une personne désignée par vous un des moyens présentés au paragraphe B. ci-avant.

D. Véhicule de remplacement :

Un véhicule de catégorie B peut être mis gratuitement à votre disposition par Renault,

pour trois jours maximum et en fonction des disponibilités locales. Les frais annexes (assurance complémentaire, péages, carburant, etc.) ainsi que les éventuels dégâts causés à ce véhicule sont sous votre responsabilité. Le véhicule doit impérativement être restitué à l'endroit même où il vous a été prêté.

L'utilisation du véhicule de remplacement devra se faire conformément aux conditions

générales de location du loueur le mettant à disposition.

E. Frais de liaison :

Tous les frais occasionnés par les déplacements entre gares, aéroports, hôtels, domicile et le lieu où le véhicule est en réparation sont pris en charge par Renault Assistance.

EXCEPTIONS à la mise en œuvre des prestations d'assistance

Vous utilisez un véhicule Renault mis à votre disposition par **une société de location de "courte durée"** ? Vous conduisez un véhicule de **transport de personnes de plus de 9 places** ? Dans ces deux cas, les prestations d'assistance se limitent au dépannage et au remorquage vers le concessionnaire Renault le plus proche.

Dans l'éventualité où votre véhicule a subi des modifications liées à votre activité (ambulance, taxi, frigo, location, auto-école, etc.), il nous sera impossible de vous fournir un véhicule capable d'assurer des prestations similaires et ce, pour des raisons évidentes de disponibilité.

* La durée de réparation est basée sur le barème des temps Renault.

** Conditions pour Espace et Talisman, voir page 8.

Les prestations A, B, C et E ne sont pas cumulables entre elles.

Détail des prestations assurées

Conditions spécifiques Espace et Talisman

A. Hébergement :

La réparation de votre véhicule prend plus d'une journée et vous êtes hors de Belgique ? Renault Assistance prend en charge votre hébergement et celui de vos passagers pendant toute la durée de l'immobilisation.

Vous êtes accueilli dans un hôtel sélectionné par Renault Assistance en fonction des disponibilités locales.

Les frais de restaurant (sauf le petit déjeuner), bar et téléphone sont à votre charge.

B. Poursuite du voyage ou retour au domicile :

Votre véhicule ne peut être réparé dans la journée et vous ne souhaitez pas attendre sa réparation sur place ? Renault Assistance prend en charge la poursuite de votre voyage

ou votre rapatriement à domicile selon le trajet le plus direct par : train, avion en classe affaire si le trajet par train est supérieur à quatre heures, bateau, taxi à concurrence de 100 km ou tout autre moyen de transport approprié et disponible localement.

C. Récupération du véhicule réparé :

Afin de permettre la récupération du véhicule une fois réparé, Renault Assistance met à votre disposition ou à celle d'une personne désignée par vous un des moyens présentés au paragraphe B. ci-avant.

D. Véhicule de remplacement:

La réparation de votre véhicule n'ayant pu être réalisée sur place, vous recevez un **véhicule de remplacement de catégorie**

Scénic (ou en fonction des disponibilités locales). Cette mise à disposition est gratuite, pour une durée de trois jours maximum.

E. Frais de liaison

Tous les frais occasionnés par les déplacements entre gares, aéroports, hôtels, domicile et le lieu où le véhicule est en réparation sont pris en charge par Renault Assistance.

Attention ! Avant d'effectuer toute dépense, vous devez d'abord obtenir l'accord préalable de Renault Assistance.

* Les prestations A, B, C et E ne sont pas cumulables entre elles.



2
RENAULT
a une solution
à TOUT !

Votre voiture est endommagée ?

Il y a toujours une carrosserie Renault proche de chez vous. En effet, il n'y a pas moins de 165 ateliers de carrosserie agréés par les assureurs. Les carrossiers du réseau Renault affichent le label de qualité Renault, répondent aux normes et sont certifiés.

L'engagement Renault, c'est :

- Une réparation répondant aux **normes et procédures** du constructeur et de l'**inspection automobile**.
- Une utilisation de **Pièces d'Origine** et une tarification **au juste prix**.
- Une garantie **anticorrosion d'origine** de 12 ans.
- Le respect des **étoiles Euro NCAP** même après la réparation.

Les Pièces d'Origine Renault, votre garantie qualité et sécurité

Grâce à l'utilisation des Pièces d'Origine, des techniques de réparation et d'outillage les plus récents, Renault vous certifie qualité, maintenance des performances, longévité et sécurité.

Attention ! Sachez que l'utilisation de "pièces pirates" est dangereuse. Une pièce pirate peut être fabriquée en une matière moins durable que la Pièce d'Origine ou avoir des dimensions qui ne correspondent pas au cahier des charges Renault. Lors d'un accident, la pièce pirate n'offre pas la même résistance et se déforme d'une manière différente, voire même pénétrer l'habitacle et devenir un projectile dangereux. Après une réparation non-conforme, votre véhicule n'offre plus la protection d'origine.

Un impact dans votre pare-brise ?

Le pare-brise est un composant essentiel de votre sécurité en voiture. Il participe pour 40% à la rigidité structurelle de votre Renault et évite, en cas d'accident, que les occupants ne soient éjectés hors de l'habitacle.

L'engagement Renault, c'est :

- L'utilisation de **Pièces d'Origine** en cas de remplacement.
- Une **garantie constructeur** sur les pièces et la main d'œuvre pendant 1 an.
- Des prix forfaitaires concurrentiels pour le remplacement ou la réparation de votre pare-brise.*
Forfaits Renault à découvrir sur la page "pare-brise" de notre site www.renault.be/Après-vente.
- Une **prise en charge** des formalités administratives.

Attention ! En cas d'impact dans votre pare-brise, n'attendez pas.
Pour éviter tout risque d'aggravation, rendez-vous chez le concessionnaire Renault le plus proche.

*Votre pare-brise peut être réparé si le diamètre est inférieur à 2 cm et s'il se trouve à plus de 4 cm du bord et à plus de 2 cm du détecteur de pluie. Le cas échéant, il devra alors être remplacé.

Et en cas de crevaison*

Si les crevaisons sont de moins en moins fréquentes, elles n'en restent pas moins déplaisantes. Personne n'étant à l'abri, avant de prendre la route, vérifiez que vous avez un pneu de rechange ou un kit de réparation. Pensez toujours à emporter une paire de gants et un sac poubelle pour ne salir ni vos mains, ni votre véhicule.

En cas de crevaison, voici les premiers réflexes à avoir:

- Allumez les feux de détresse.
- Garez-vous sur une aire de dégagement loin de la chaussée.
- Serrez le frein à main.
- Signalez votre présence par un triangle de signalisation et portez un gilet de sécurité.
- Mettez les passagers à l'abri (derrière la barrière de sécurité sur autoroute).

Attention ! Lorsque vous venez de changer une roue, ne roulez pas trop vite.
Le comportement de la voiture est dégradé et impose la prudence.

* Les crevaisons ne sont pas couvertes par Renault Assistance.

Parce que votre temps est précieux...

Renault vous propose le concept **"Quickrepair"**. Ce nouveau concept de Renault carrosserie est conçu pour répondre encore plus efficacement et rapidement à vos attentes de réparations.

Les services proposés sont :

- La réparation et le remplacement du pare-brise.
- La réparation des bosses et des rayures sur la carrosserie, les jantes, les rétroviseurs, les optiques et le coin de bouclier.

Chez **RENAULT**, la règle, c'est la transparence

Tous nos forfaits vous assurent un prix fixe connu à l'avance, pour une facturation sans surprise, un prix "tout compris" incluant les pièces et la main d'œuvre ainsi que tous les contrôles nécessaires, le savoir-faire et l'expertise des professionnels Renault.

Vous souhaitez en savoir plus ?

Rendez-vous sur www.renault.be sous la rubrique "Après-Vente / Entretien", vous trouverez toutes les informations dont vous avez besoin.

MY RENAULT

Avec vous au quotidien

My Renault est un service en ligne interactif totalement gratuit. Conçu pour faciliter votre vie de conducteur, il vous offre une foule d'avantages sur-mesure, accessibles en quelques clics.

Avec ce service 100% confort, 0% contrainte, vous avez à votre disposition un outil qui vous permet d'assurer le suivi de votre véhicule grâce à l'agenda personnalisé et au mode d'emploi en ligne de votre véhicule. Renault met tout en œuvre pour vous apporter toujours plus de confort. Avec My Renault, vous bénéficiez de conseils personnalisés, de remises exceptionnelles et d'invitations aux événements.

Chaque mois vous recevez une newsletter vous présentant les dernières actualités, les nouveaux avantages (dont un produit sélectionné), pour répondre à vos attentes à des conditions irrésistibles !

L'INSCRIPTION EST FACILE ET GRATUITE



Comment s'inscrire ?

Créer votre compte sur My Renault ne vous prendra que quelques minutes en suivant les étapes décrites ci-dessous.

Après quoi, vous pourrez immédiatement commencer à profiter des avantages que My Renault vous offre.

1 Surfez sur **myrenault.be**

Munissez-vous de **votre code personnel** que vous trouverez dans la lettre ci-jointe.

2

3 Inscrivez-vous et profitez !

MYRENAULT.BE

En cas de pépin, restez **SEREIN**

Tout conducteur le sait, que l'on soit aussi prudent qu'expérimenté ne met pas à l'abri des ennuis. Qu'il s'agisse d'un pare-brise fêlé ou que le problème soit plus sérieux, Renault vous donne ici ses conseils pratiques à suivre pour éviter l'énerverment et la panique en cas d'accident.

Que faire en cas d'accident non immobilisant ?

Amenez votre voiture dans le réseau Renault et laissez faire les spécialistes car une réparation ne s'improvise pas.

Pour que votre Renault soit à nouveau à même de protéger ceux que vous aimez après un accident, confiez-la à nos équipes !

Une Renault réparée dans un atelier Renault, c'est la garantie de reprendre la route au volant d'un véhicule aussi robuste qu'à l'origine et de garder ses étoiles Euro Ncap.

L'engagement Renault, c'est :

- L'utilisation de **Pièces d'Origine Renault**.
- Le **savoir-faire** de techniciens formés aux dernières technologies.
- Une **garantie** constructeur sur les pièces et la main-d'œuvre pendant un an.
- Des **forfaits** clairs et **transparents**.

Que faire en cas d'accident immobilisant avec ou sans blessés ?

1. Sécurité et blessés

En cas d'accident, conduisez immédiatement les personnes impliquées en lieu sûr. S'il s'agit de blessés graves, ne les déplacez pas sauf si vous ne pouvez faire autrement. Appelez les secours le plus rapidement possible.

2. Déplacez les véhicules

Déplacez votre voiture (si elle roule encore) vers un endroit sûr dès que la partie en tort a été clairement désignée. Sinon, laissez le véhicule où il se trouve.

3. Signalisation

Allumez vos feux de détresse et placez le triangle de sécurité.

4. Appelez la police

5. Partie adverse

Remplissez, vous et la partie adverse, le constat européen d'accident. Evitez d'accepter un arrangement au moment de l'accident. Si la partie adverse n'a pas les renseignements requis, notez le numéro d'immatriculation, la marque et le modèle du véhicule. Si elle refuse de remplir ou de signer le constat, demandez le nom de sa compagnie d'assurance. Sinon, appelez la police ou trouvez des témoins éventuels et notez leurs noms, adresses et numéros de téléphone.

6. Rapport officiel de police

Laissez la police rédiger sur place un rapport

officiel de l'accident.

7. Immobilisation du véhicule

Soit la police organise le remorquage, soit vous devez vous arranger avec votre assureur ou concessionnaire.

8. Carrossier

Contactez immédiatement votre concessionnaire Renault ou allez sur www.renault.be/concessionnaires.

Appelez Renault Assistance

Avant de composer notre numéro, ayez à portée de main les informations suivantes :

- le lieu précis de la panne ou de l'accident
- les données d'identification du véhicule
- le numéro d'appel auquel vous pouvez être joint

Clients immatriculés en Belgique


Depuis la Belgique:
0800 15 0 51
(numéro gratuit)

Depuis l'étranger :
+ 32 2 370 64 60



RENAULT
Passion for life





Rendez-vous sur
Renault.be



Depuis la Belgique :
0800 15 0 51

Depuis l'étranger :
+ 32 2 370 64 60