

# Manual de garantia e serviços



# SUMÁRIO

Identificação do veículo .....	3
Apresentação .....	4
Garantia de veículo novo .....	5
Garantia anticorrosão e garantia pintura .....	9
Peças de reposição e acessórios .....	10
Mecânica e carroceria .....	11
Renault Assistance .....	12
Substituição de sistemas de segurança / hodômetro / motor / caixa de câmbio .....	16
Dispositivos rádio-emissores / GNV .....	17

## IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO

Modelo .....

Código de modelo .....

VIN .....

Número de motor .....

Tipo de motor .....

Número de série .....

Cor.....

Data de entrega .....

Término de garantia.....

Carimbo e assinatura da concessionária que efetuou a entrega do veículo

## DADOS DO SEGUNDO PROPRIETÁRIO

Nome Completo .....

Tipo e N° de documento .....

Endereço .....

Cidade .....

Estado .....

CEP .....

## DADOS DO SEGUNDO PROPRIETÁRIO

Nome Completo .....

Tipo e N° de documento .....

Endereço .....

Cidade .....

Estado .....

CEP .....

## DADOS DO TERCEIRO PROPRIETÁRIO

Nome Completo .....

Tipo e N° de documento .....

Endereço .....

Cidade .....

Estado .....

CEP .....

## Parabéns por ter escolhido a RENAULT

A aplicação da garantia ofertada pela RENAULT, através de suas concessionárias e oficinas, conforme previsto no termo de garantia deste Manual de Garantia está condicionada à observância de todas as condições e recomendações, bem como no Manual do Proprietário e na Folha de Garantia e Manutenção. A sua execução dependerá da apresentação dos certificados - presentes no Manual do Proprietário - de realização dos serviços obrigatórios de manutenção previstos pela RENAULT.

### Nota sobre uso:

Os veículos RENAULT são equipados com o que existe de mais moderno em termos de segurança e tecnologia automotiva. Lembramos, porém, que mesmo os recursos mais avançados não impedem as lamentáveis consequências de uma direção imprudente. Respeite sempre a legislação vigente e as condições do tráfego, assegurando-se que seu veículo esteja sempre com a manutenção em dia antes de trafegar.

### Condições de Manutenção

O seu veículo possui uma grade de manutenção específica e associada para cada modelo Renault. Para consultar os intervalos de manutenção do seu veículo, cadastre-se no site MyRenault em [www.myrenault.com.br](http://www.myrenault.com.br), e tenha acesso às condições de manutenção personalizadas, além de muitas outras ofertas. Se preferir, consulte um representante da Rede de Concessionárias Renault: ele está apto a lhe fornecer o Plano de Manutenção específico do seu veículo. Caso tenha ainda alguma dúvida, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente através do telefone **0800 055 5615**, **chat** (SAC Online) através do link disponível no site **[www.renault.com.br](http://www.renault.com.br)**, ou através do e-mail **[sac.brasil@renault.com](mailto:sac.brasil@renault.com)**.

**A RENAULT reserva-se o direito de modificar, revisar, suspender ou alterar os modelos de seus veículos ou de qualquer peça dos mesmos, bem como das respectivas condições de Garantia e Manutenção de veículos novos, em qualquer momento e sem prévio aviso, não implicando com isto em depreciação de veículos já produzidos.**

## GARANTIA DE VEÍCULO NOVO (1/4)

Os veículos novos da gama RENAULT, fabricados ou importados pela RENAULT do Brasil, são beneficiados pela garantia RENAULT, válida durante período ou quilometragem determinada neste manual e desde que respeitadas as condições de validade aqui estabelecidas.

Esta garantia cobre todos os incidentes devidamente verificados por uma concessionária da Rede RENAULT, salvo as exclusões.

### Validade da Garantia

A garantia é válida durante os prazos constantes na tabela abaixo, contados a partir da data da entrega do veículo ao primeiro proprietário - independente do modelo -; ou até que o veículo atinja 100.000 km, valendo o que ocorrer primeiro.

	Prazo Garantia (em meses)		
	Total	Legal	Contratual
VP	36	3	33
VU	12	3	9
Taxi, Polícia, Ambulância	12	3	9

VP: Veículos de passeio

VU: Veículos utilitários

### Condições de validade da Garantia

A Garantia RENAULT é outorgada pelo fabricante, importador ou concessionário ao comprador final de um veículo novo, desde que as condições dispostas neste Manual de Garantia sejam integralmente observadas.

- A garantia se restringe ao veículo, suas peças e componentes, não cobrindo qualquer decorrência de avaria ou defeito do veículo, tais como: despesas de transporte, imobilização do veículo, hospedagem, socorro ou guincho.
  - Entra em vigor na data de entrega do veículo novo ao primeiro comprador final.
  - Cobre integral e gratuitamente a reparação ou substituição de qualquer sistema que apresente defeito original de material ou de montagem verificado por uma concessionária da Rede RENAULT, bem como a mão-de-obra necessária para tais operações.
  - As concessionárias da Rede RENAULT são as únicas autorizadas a efetuar as intervenções decorrentes desta garantia, pois são as únicas capacitadas para diagnosticar e reparar o seu veículo.
- No Brasil e Argentina, os gastos de frete de traslado do automóvel para a sua reparação em garantia estarão sujeitos às Condições Gerais RENAULT Assistance.
  - Qualquer reclamação de garantia será aceita obrigatoriamente durante a vigência da mesma.
  - É aceita mediante a apresentação deste manual que deve, para ser válida, incluir o certificado de entrega devidamente preenchido, assim como o segmento documentado das operações de manutenção preconizadas pelo fabricante.
  - A validade da garantia está submetida à execução estrita do programa de manutenção preconizado pela RENAULT nas concessionárias autorizadas, respeitando as quilometragens e prazos estabelecidos.
  - Esta garantia cobre os itens de série do veículo e eventuais transformações ou instalações de equipamentos, desde que realizadas por empresas homologadas e/ou autorizadas pela RENAULT. Toda e qualquer transformação e/ou equipamento desenvolvido por terceiros não homologados RENAULT, acarretará na perda imediata da

## GARANTIA DE VEÍCULO NOVO (2/4)

garantia.

- Esta garantia substitui qualquer outra garantia subentendida ou expressa, e qualquer outra obrigação ou responsabilidade da RENAULT que não assume ou autoriza qualquer outra pessoa, física ou jurídica, a assumir qualquer outra responsabilidade em relação à venda e manutenção dos veículos RENAULT.
- As solicitações de atendimento em garantia devem ser feitas diretamente às concessionárias RENAULT, imediatamente após a constatação da irregularidade. Cabe à concessionária RENAULT a decisão de reparação ou substituição das peças danificadas. As peças substituídas em garantia serão de propriedade da RENAULT.
- Eventuais atrasos na execução do serviço não darão direito ao proprietário do veículo de exigir da RENAULT indenizações e/ou ressarcimentos referentes a quaisquer espécies de prejuízo ou encargos e nem à prorrogação dos termos desta garantia.

### Exclusões

Exclui-se da aplicação da garantia qualquer dano originado por:

- Uso anormal do veículo (negligência, sobrecargas, competições esportivas e acidentes de qualquer natureza).
- Realizar as operações de revisão (vide Programa de Manutenção do seu veículo RENAULT) e as demais operações de manutenção fora da rede de concessionárias RENAULT.
- Modificações ou adaptações não homologadas pela RENAULT, bem como as conseqüências destas nas peças ou sistemas do veículo ou nas características deste.
- Utilização de peças, componentes ou acessórios não originais e/ou não homologados pela RENAULT.
- Instalação de acessórios e/ou equipamentos não homologados, tais como: gás natural comprimido, ar condicionado, sistema de bloqueio de rodas, sistema de som, turbo-compressores, blindagem e alarmes em geral. Este tipo de operação anula a garantia de todos os componentes que como consequência desta instalação, possam sofrer danos.
- Danos causados por combustível

de má qualidade e/ou com impurezas.

- Danos causados por eventos de força maior, tais como (a lista a seguir não é exaustiva): um raio, incêndio, inundações, tempestades, terremotos, atos de guerra, motins e terrorismo.
- Danos causados em decorrência da exposição de componentes à umidade e/ou produtos não homologados.
- Má utilização e/ou conservação e/ou manutenção dos pneus, tais como utilização do veículo com pneus desalinhados e/ou desbalanceados.
- Operações de manutenção e de regulagem, inclusive regulagem de válvulas (vide item a seguir - Itens não Cobertos pela Garantia), limpeza do sistema de combustível e as verificações periódicas e testes de veículos em estradas.
- Danos provocados pela ação dos agentes externos, mesmo que dentro do prazo de garantia.
- Desgaste natural do veículo em decorrência do uso não será objeto de reparação em garantia.
- Alteração ou falta de um componente recomendado

## GARANTIA DE VEÍCULO NOVO (3/4)

anula diretamente a garantia do conjunto ao qual corresponde e indiretamente a de todos aqueles sistemas que possam ser prejudicados em consequência.

- Limpeza de sistema de ar-condicionado, bem como desobs-trução de dutos de ventilação e de drenagem de água causados por folhas, papéis, poeira, insetos e outros agentes externos.
- Carga de gás e complemento de fluidos e óleos lubrificantes (exemplo: óleo motor, câmbios, direção hidráulica, freios, ar condicionado, etc).
- Queda de substâncias de origem ve-getal, animal, química ou ori-unda de fenômenos de poluição atmosférica.
- Em caso de violação ou rompimento dos lacres de controle de componetes que estão instalados no veículo (tacógrafo, bomba diesel, ...)
- A não realização das revisões e manutenções periódicas dentro dos prazos e quilometragens es-tritadamente programados ou se a manutenção normal for negligenciada.
- Quebra e trincos em vidros so-

mente serão reconhecidos quan-do constatado pela montadora ou representante legal que foi causada por deficiência de aloja-mento na carroceria ou de defeito intrínseco. A Garantia deste item é condicionado ao tempo da garan-tia do veículo (12 meses, 24 meses ou 36 meses, conforme quadro na página 3).

**Nota:** O sistema de combustível do veículo (bomba injetora, bicos, tubo de abastecimento e tanque) não serão cobertos pela garantia do fabricante caso seja constatado que o defeito tenha sido provocado em decorrência da má qualidade do combustível utilizado.

### Itens não cobertos pela garantia

As peças descritas a seguir não estão cobertas pela garantia, qualquer que seja o tempo ou quilometragem decorridos. As substituições dessas peças, quando necessárias, serão de plena responsabilidade do proprietário.

A durabilidade de cada peça está intimamente ligada às condições de rodagem, quilometragem percorrida, tipo de utilização do veículo e o modo de dirigir, além de condições climáticas locais.

Caso ocorra a substituição de



**ATENÇÃO:** Veículos uti-lizados no litoral e/ou es-tradas precárias poderão requerer alguns reparos conse-quentes à sua utilização, que serão sempre realizados a cargo do cliente. A não execução destes reparos invalidará automatica-mente esta garantia.

alguma das peças de desgaste e consumo, em razão de comprovado defeito ou vício de qualidade, ela será coberta pela garantia prevista neste manual.

Todos os itens relacionados e cons-tantes neste Manual de Garantia como “Itens não cobertos pela ga-rantia”, serão cobertos pela garantia num período de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de entre-ga do veículo ao cliente, desde que comprovado defeito de material, de montagem de fábrica ou de fabrica-ção.



**ATENÇÃO:** A realização de serviços de manuten-ção, de reparos ou de regulagens em oficinas ou postos de abastecimento que não pertençam à Rede de con-cessionárias RENAULT, não são cobertos pela garantia.

## GARANTIA DE VEÍCULO NOVO (4/4)

**Itens de desgaste e consumo** (lista exemplificativa):

- Amortecedores;
- Anel de vedação do bujão de escoamento do óleo motor;
- Borrachas, pestanas, guarnições de portas e buchas em geral;
- Calços, batentes e coxins em geral;
- Carrilhos corrediços de portas laterais (veículos utilitários)
- Conjunto de embreagem;
- Contrapinos e travas para filtro de combustível;
- Correias (distribuição e acessórios);
- Coxins de motor e câmbio;
- Disco, tambor de freio, pastilhas e lonas de freio;
- Filtros, fluidos de freio, embreagem e arrefecimento (refrigeração);
- Fusíveis e lâmpadas;
- Juntas de vedação em geral;
- Maçanetas, fechaduras e jogos de cilindros;
- Óleos, graxas e lubrificantes em geral;
- Palhetas dos limpadores para-brisa;

- Pivôs de bandejas e de braços de suspensão;
- Retentores em geral;
- Rolamentos em geral;
- Sistema de escapamento (catalizador, abafador, silencioso e juntas de escapamento);
- Tapetes, carpetes e tecidos de bancos em geral;
- Velas de ignição;
- Vidros (quebra);
- Pequenos ajustes, regulagens, reapertos, ruídos ou vibrações;
- Balanceamento e alinhamento das rodas;
- Desgastes decorrentes do uso normal do veículo.

\* A garantia do pneu deve ser usufruída diretamente com o fabricante, fornecedor e/ou rede autorizada do pneu.

### **Bateria do veículo**

A garantia da bateria é de 12 meses, limitados a 100.000km.

### **Garantia aos Proprietários Posteriores**

A garantia RENAULT concedida ao veículo novo, iniciada com a entrega ao primeiro proprietário,

acompanha o veículo no caso de sua venda a terceira pessoa, desde que respeitados os limites de tempo e quilometragem estabelecidos neste manual, além do cumprimento do programa estabelecido.

Para que a transferência da garantia seja válida, é condição indispensável que o registro da mesma seja realizado por uma concessionária da rede RENAULT.



## GARANTIA ANTICORROSÃO E GARANTIA PINTURA (1/2)

### Garantia da Pintura

A garantia da pintura de seu veículo acompanha a garantia do veículo (12 meses, 24 meses ou 36 meses) e cobre vícios de pintura (defeitos de tinta e verniz).

Danos provocados pela ação dos agentes externos, mesmo que dentro do prazo de garantia, não serão objetos de reparo e/ou substituição em garantia.

### Garantia Anticorrosão Perfurante

Todo veículo novo da gama RENAULT beneficia-se da “Garantia Anticorrosão Perfurante” a partir da data da entrega ao primeiro proprietário.

Esta garantia é de **72 (setenta e dois meses)**, contados da data da entrega do veículo ao primeiro proprietário, sem limite de quilometragem, valendo para os veículos RENAULT fabricados ou importados pela RENAULT do Brasil e cobrindo os itens que integram a carroceria do veículo.

Esta garantia cobre todos os incidentes devidamente verificados por uma concessionária da Rede RENAULT.

### Condições de validade da Garantia Anticorrosão Perfurante

- Entra em vigor na data de entrega do veículo ao primeiro comprador final, conforme consta no “Certificado de Entrega” deste manual.
- Esta garantia está vinculada ao veículo e não finda com a transferência de propriedade do mesmo.
- Cobre a reparação ou substituição da peça ou elementos e mão-de-obra necessária para estas operações, realizadas nas concessionárias da Rede RENAULT.
- As concessionárias da Rede RENAULT são as únicas autorizadas a efetuar intervenções derivadas desta garantia.
- Qualquer reclamação de garantia deve ser obrigatoriamente apresentada durante a vigência da mesma.
- Esta garantia é aceita mediante a apresentação do Manual do Proprietário, comprovando o cumprimento do Programa de Manutenção.

### Condições de validade

Para beneficiar-se da aplicação da Garantia Anticorrosão, as seguintes condições deverão ser respeitadas.

- Efetuar, nos prazos estipulados e numa concessionária da Rede RENAULT, os controles descritos no Programa de Manutenção.
- Efetuar apenas em concessionárias da Rede RENAULT as reparações das deteriorações observadas no decorrer das revisões periódicas.
- Cabe à concessionária RENAULT a decisão de reparação ou substituição das peças defeituosas.
- As peças substituídas em garantia são de pleno direito de propriedade da RENAULT.

A não observância de qualquer dessas condições implica na perda da Garantia Anticorrosão Perfurante.

Verificar recomendações no Manual do Proprietário (item Manutenção da Carroceria).

## **GARANTIA ANTICORROSÃO E GARANTIA PINTURA (2/2)/ PEÇAS DE REPOSIÇÃO E ACESSÓRIOS**

### **A Garantia Anticorrosão não cobre:**

- Os danos provocados por agentes externos (impactos de pedras, riscos, colisões, fenômenos atmosféricos, chuva ácida) ou causados por produtos transportados (ataques químicos por produtos corrosivos, riscos, deformações).
- Danos derivados de reparações feitas fora das concessionárias da Rede RENAULT.
- Modificações ou adaptações não validadas e/ou homologadas pela RENAULT, bem como as consequências destas em outras peças do veículo ou nas suas características.
- O uso de peças, sistemas ou acessórios não validados e/ou homologados pela RENAULT.
- O sistema de escapamento.
- Danos causados pela remoção tardia e/ou inadequada de manchas ou materiais estranhos.
- Efeitos danosos decorrentes da pulverização e/ou lavagem com produtos não homologados e/ou não recomendados pela RENAULT.
- Utilização do veículo em desconformidade com a sua característica.

- Exposição demasiada do veículo a água e ar salinos.
- Desgaste natural da pintura, forros, tapetes e acessórios.
- Danos causados em decorrência da exposição de componentes à umidade e/ou produtos não homologados pela RENAULT.

### **Seu veículo e a Corrosão da Carroceria**

O ar e água salinos, a chuva, o granizo, as quedas fortes de temperatura, o pó das indústrias e etc., contribuem para uma corrosão lenta da carroceria.

Para prevenir este risco, o seu veículo RENAULT beneficia-se de uma concepção e de uma proteção anticorrosão destinadas a assegurar a sua confiabilidade.

Seguindo os conselhos da manutenção da carroceria sugeridas pelo Manual do Proprietário (item Manutenção da Carroceria), você estará contribuindo para prolongar os benefícios desta proteção.

### **Garantia de peças de reposição e acessórios**

Peças de reposição e acessórios homologados adquiridos, desde que instalados pela RENAULT, possuem 12 meses de garantia (sendo 03 meses de garantia legal e 09 meses de garantia contratual) sem limite de quilometragem, a contar da data de instalação e respeitando-se as condições de validade previstas neste manual.

As peças adquiridas no balcão das concessionárias RENAULT (sem instalação) tem garantia de seis meses (sendo 3 meses de garantia contratual e 3 meses de garantia legal), sem limite de quilometragem, a contar da data de venda da peça (salvo os itens não cobertos pela garantia - páginas 5 e 6), desde que comprovado defeito de material e vício de fabricação da peça.

## MECÂNICA E CARROCERIA - CONSELHOS

### **Manutenção da correia de distribuição e correia de acessórios**

A composição química da poeira em determinadas regiões (por exemplo, poeira ferrífera ou outra poeira mineral) pode afetar a durabilidade das correias, prejudicando a sua elasticidade e resistência e levando a um desgaste acentuado. Por esta razão, a sua substituição poderá ser recomendada antecipadamente, não caracterizando esta recomendação como defeito ou vício do produto.

### **Manutenção do líquido de refrigeração**

Caso o nível do líquido de refrigeração baixe, o mesmo deve ser completado com a porcentagem de 40% de collant em 60% de água.

No caso de exposição do veículo a frios extremos (por exemplo em viagens para locais com presença de neve e gelo), recomendamos que o collant seja misturado a uma concentração de 50%, para 50% de água.

### **Manutenção mecânica**

O Programa de Manutenção inclui todos os controles, regulagens e substituição de peças que seu veículo RENAULT precisa para funcionar nas melhores condições de economia, segurança e conforto.

No Programa de Manutenção serão efetuados trabalhos tecnicamente indispensáveis para assegurar uma manutenção eficaz e obter custos e imobilizações os mais reduzidos possíveis.

Seu princípio é simples: a cada revisão é feito um diagnóstico que inclui regulagens, trocas de lubrificantes e um controle de segurança, quando o tempo de uso ou a quilometragem do veículo exigirem.

Em caso de condições particulares de utilização (consulte o anexo de manutenção), um consultor técnico da concessionária RENAULT poderá aconselhá-lo sobre a necessidade de efetuar operações intermediárias em função do tipo de utilização do seu veículo.

Os tempos de manutenção e reparo encontram-se detalhados nas "tabelas de tempo", à sua disposição nas Concessionárias da Rede RENAULT.

### **Manutenção da carroceria**

Durante a fabricação, seu veículo foi submetido a proteções específicas que propiciam à carroceria do veículo, uma maior resistência a condições adversas, tais como: ar salino, resíduos de animais, resina

de árvores e outros.

Apesar da qualidade destas proteções, elas podem não ser eficazes nem duradouras se o seu veículo não for mantido corretamente. Por isso, mantenha o Plano de Manutenção sempre em dia, para que a verificação do estado da carroceria seja realizada em todas as revisões periódicas previstas neste manual e no manual do proprietário.

## RENAULT ASSISTANCE (1/4)

Compreende um benefício oferecido aos proprietários de veículos da linha RENAULT, adquiridos da RENAULT do Brasil S.A. e/ou da sua Rede de Concessionárias autorizadas instaladas no Brasil, consistindo no atendimento e fornecimento de serviços definidos, em todo território nacional, obedecidas as presentes condições gerais.

### Veículos cobertos

Todos os veículos 0 (zero) km RENAULT, com até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, comercializados em todo o território nacional pela RENAULT do Brasil S.A. e/ou por sua Rede de Concessionárias autorizadas instaladas no Brasil, que estejam devidamente cadastradas no programa RENAULT Assistance. Não se encontram cobertos os veículos da marca RENAULT adquiridos de importadores independentes.

### Período de cobertura

O cliente terá direito, gratuitamente, a serviços exclusivos que irão garantir a sua tranquilidade em todo território nacional. O período de vigência destes serviços de 12 (doze) meses e está especificado na ficha de manutenção e garantia e é válido a partir da data de entrega registra-

da nesta.

Para veículos utilitários, o período de vigência destes serviços de 12 (doze) meses e está condicionada ao período especificado na ficha de manutenção e garantia ou por até 100.000km (cem mil quilômetro-tros), o que ocorrer primeiro.

### Como utilizar

Em caso de pane, acidente/colisão, furto ou roubo do veículo em todo território nacional, o cliente deverá comunicar-se com a central de atendimento RENAULT Assistance por meio do telefone. Caso esse reparo imediato não seja possível, o Renault assistance providenciará o reboque do veículo até a concessionária Renault mais próxima, limitado a 200 km.

### Central de atendimento:

**0800 055 56 15**

**O RENAULT Assistance está à sua disposição 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.**

Tenha sempre em mãos as seguintes informações:

- Nome completo, placa ou chassi do veículo.
- Lugar preciso onde se encontra o

veículo, motivo da solicitação do serviço de assistência e telefone para contato.

### Definições e serviços cobertos

Consulte a central de atendimento, através do telefone **0800 055 56 15**, para obter informações detalhadas sobre os serviços oferecidos.

### Exclusões

ORENAULT Assistance reserva-se o direito de não fornecer atendimento ou serviços complementares ao primeiro atendimento do veículo se constatar a ocorrência de alguma das exclusões abaixo descritas.

- Atos intencionais ou dolosos.
- Uso abusivo de álcool (embriaguez, alcoolismo), uso de drogas ou entorpecentes.
- Uso indevido do veículo em situação que coloque em risco a vida dos passageiros, terceiros, bem como a segurança do veículo, tais como, mas não exclusivamente: rachas, corridas, crimes, direção perigosa, etc.
- Acidentes resultantes da participação em todo tipo de competição oficial ou preparatória.
- Falta de manutenção, uso indevido do veículo ou uso em desconformidade com a sua tipificação/categoria, que inclusive causem

## RENAULT ASSISTANCE (2/4)

panes repetitivas provocadas por falta de manutenção adequada do veículo, consoante às condições estabelecidas neste manual.

O RENAULT Assistance estará desobrigado da prestação de serviços nos casos que impeçam sua execução, tais como casos fortuitos e/ou de força maior, como por exemplo: enchentes, greves, convulsões sociais, atos de vandalismo, interdição de rodovias e/ou outras vias de acesso, efeitos nucleares ou radioativos.

Em nenhum caso o RENAULT Assistance arcará com os custos que seriam normalmente do beneficiário, tais como, mas não exclusivamente: despesas com combustível, pedágio, restaurante, etc., anteriores à data do acionamento do RENAULT Assistance.

### DEFINIÇÕES: Socorro Mecânico

#### • Premissas

Veículo de socorro dotado de peças de substituição mais comuns e equipamentos para promover o diagnóstico e, se possível, o reparo do veículo no próprio local onde ocorreu a pane.

#### • Pane mecânica e/ou elétrica

Defeito de origem mecânica ou elétrica, reconhecido como tal

pelo fabricante ou pela Assistência Técnica RENAULT, que impeça a locomoção do veículo por seus próprios meios. São excluídos os casos de falta de combustível, confecção de chaves e/ou aberturas de portas, salvo se por problemas de origem elétrica comprovados pela Assistência Técnica RENAULT.

#### • Acidente

Em caso de colisão, abalroamento ou capotagem envolvendo direta ou indiretamente o veículo do cliente e que o impeça de se locomover por seus próprios meios, será prestado tão somente o serviço de reboque do veículo RENAULT sinistrado até uma Assistência Técnica RENAULT mais próxima.

#### • Furto e roubo

Em caso de localização do veículo furtado ou roubado, o cliente terá direito ao reboque do mesmo até uma Assistência Técnica RENAULT mais próxima, caso o veículo não possa ser conduzido por seus próprios meios. Todavia, esse serviço de reboque, sem custo para o cliente, somente dar-se-á se a distância entre o local do evento e o da Assistência Técnica RENAULT for igual ou inferior à distância entre o domicílio do cliente e o local onde

foi encontrado o veículo.

#### • Assistência Técnica RENAULT

Compreende a Rede de Concessionárias RENAULT e os serviços de assistência técnica habilitados existentes em todo território nacional.

#### • Territorialidade

Todo território nacional.

### SERVIÇOS PRESTADOS

#### • Conserto no local/ reboque guincho

Na ocorrência de pane, se houver disponibilidade de mecânico, o RENAULT Assistance providenciará o envio de socorro mecânico para que o veículo seja, se tecnicamente possível, reparado no próprio local onde se encontrar. Caso não seja possível, o veículo deverá ser rebocado para a Assistência Técnica RENAULT mais próxima.

Na ocorrência de acidente ou localização do veículo após furto ou roubo, será disponibilizado o serviço de reboque até a Assistência Técnica RENAULT mais próxima.

**Importante:** em todo caso de reboque, será de total responsabilidade do cliente a remoção prévia de eventual carga

## RENAULT ASSISTANCE (3/4)

que prejudique ou impeça seu reboque. O RENAULT Assistance não se responsabiliza por quaisquer objetos deixados no interior do veículo.

**Observação:** O reboque se limita a uma distância de 200 km da ocorrência.

### SERVIÇOS DIFERENCIAIS

#### • Carro reserva - veículos de passeio

Caso o cliente tenha tido seu veículo transportado pelo RENAULT Assistance, por motivo de pane ou acidente até uma Assistência Técnica RENAULT se para o reparo, for previsto prazo superior a 24 (vinte e quatro) horas (prazo este confirmado pela Assistência Técnica RENAULT), o RENAULT Assistance colocará à disposição do cliente, como solução de mobilidade, um carro de aluguel na categoria econômica com ar condicionado, por um período máximo de até 2 (dois) dias.

**Observação:** Este serviço somente será prestado se existir disponibilidade nas empresas locadoras de automóveis estabelecidas em um raio de ação de até 50 (cinquenta) km do local em que se encontra o cliente.

#### • Carro reserva - veículos utilitários

Para os veículos enquadrados na categoria comercial leve, ou seja, todos os veículos com até 3,5 (três vírgula cinco) toneladas, incluindo os da linha Master, o beneficiário terá direito a um carro de aluguel de passeio categoria econômica por um período de até 2 (dois) dias, se o veículo tiver sido rebocado pelo RENAULT Assistance e se para execução dos serviços em uma Assistência Técnica RENAULT o prazo previsto for superior a 24 (vinte e quatro) horas (prazo este confirmado pela Assistência Técnica RENAULT).

**Observação:** Este serviço será prestado por até 100.000 (cem mil) km ou 1 (um) ano (após a data de compra do veículo zero km), o que ocorrer primeiro. Para maiores informações, consulte a central de atendimento através do telefone 0800 055 56 15, para obter informações detalhadas dos serviços oferecidos.

#### Disposições gerais

Os serviços solicitados diretamente pelo cliente a outro prestador de serviços, sem a intervenção ou autorização do RENAULT Assistance, não serão reembolsados e nem darão direito à cobrança de

qualquer indenização ou reparação. O RENAULT Assistance não se responsabilizará pelo serviço e/ou reembolso de despesas de qualquer conserto, sejam relativas a peças ou mão-de-obra decorrentes da intervenção de terceiros e/ou ocorridos anteriormente à entrada do veículo na Assistência Técnica RENAULT, ressalvado o disposto no item relativo a socorro mecânico. Estas despesas poderão estar cobertas pela Garantia do Veículo.

O RENAULT Assistance é um serviço de atendimento em casos de emergência. Portanto, não atenderá veículos que tenham condições de chegar rodando até a Assistência Técnica RENAULT.

Qualquer alteração dos dados cadastrais, em virtude de mudança de endereço do cliente, perda ou transferência do veículo, deve ser imediatamente comunicada pelo cliente ao SAC RENAULT:

**0800 055 56 15**

#### Renovação

Após o período de vigência da cobertura gratuita, o cliente poderá renovar o seu RENAULT Assistance por mais 12 (doze) meses. A renovação do serviço RENAULT Assistance está disponível exclusivamente aos

## **RENAULT ASSISTANCE (4/4)**

clientes proprietários de veículos de passeio (VP) e poderá ser realizada a qualquer momento durante o período de cobertura gratuita ou até 15 (quinze) dias após o seu vencimento.

Para renovar, basta entrar em contato com o RENAULT Assistance pelo telefone: 0800 055 56 15 ou acessar ao site [www.renault.com.br](http://www.renault.com.br) e se informar sobre as condições de preço e pagamento.





## DISPOSITIVOS RÁDIO-EMISSORES / GNV

Seu veículo pode estar equipado com dispositivos rádio emissores, tais como chave ou cartão com comando por radiofrequência e/ou sistema imobilizador do motor, dentre outros.

Estes produtos estão homologados pela ANATEL, de acordo com os procedimentos regulamentados pela resolução 715/2019, e atendem aos requisitos técnicos aplicados. Incorpora produto homologado pela Anatel sob número HHHHH-AA-FFFFF.

Estes equipamentos operam em caráter secundário, isto é, não têm direito à proteção contra interferência prejudicial, ainda que de estações do mesmo tipo, e não podem causar interferência a sistemas operando em caráter primário.



00115-12-07326  
02599-14-02176  
03850-15-02176  
00666-05-02405  
02680-09-02405  
00484-09-02149  
00925-12-02149  
02675-09-02405  
02198-09-02405  
03444-19-02336  
01843-12-02149  
09777-19-02149  
04343-17-01821  
03950-19-06541  
01909-20-01925  
08171-17-01925  
08169-17-01925  
06097-19-04704  
06098-19-04704  
05846-16-04697

### GNV

Seu veículo foi projetado exclusivamente para uso com combustível líquido (gasolina e álcool), ficando veementemente proibida a instalação de kit GNV (gás natural). A alteração das características originais do sistema de alimentação de combustível, além de gerar a perda da garantia, pode colocar os ocupantes do veículo em risco decorrente de explosão/incêndio, seja pelo superaquecimento, falta de arrefecimento e/ou lubrificação de determinados componentes do veículo (ex. bomba de combustível, bicos injetores, etc.), ou ainda quando do abastecimento do veículo em postos de combustível. A instalação de kit GNV (gás natural) gera danos ao motor e aos sistemas elétricos do veículo e perda de potência, além de alterações de características relacionadas ao comportamento dinâmico do veículo, derivadas do peso dos cilindros de GNV



**RENAULT**

**Central de atendimento**

Telefone: 0800 055 56 15

Site: [www.renault.com.br](http://www.renault.com.br)

E-mail: [sac.brasil@renault.com](mailto:sac.brasil@renault.com)

**O RENAULT Assistance está à sua disposição**

**24 horas por dia**

**7 dias por semana**

Renault do Brasil

CG S402020