



RENAULT
Passion for life

RENAULT, PLUS QU'UNE VOITURE

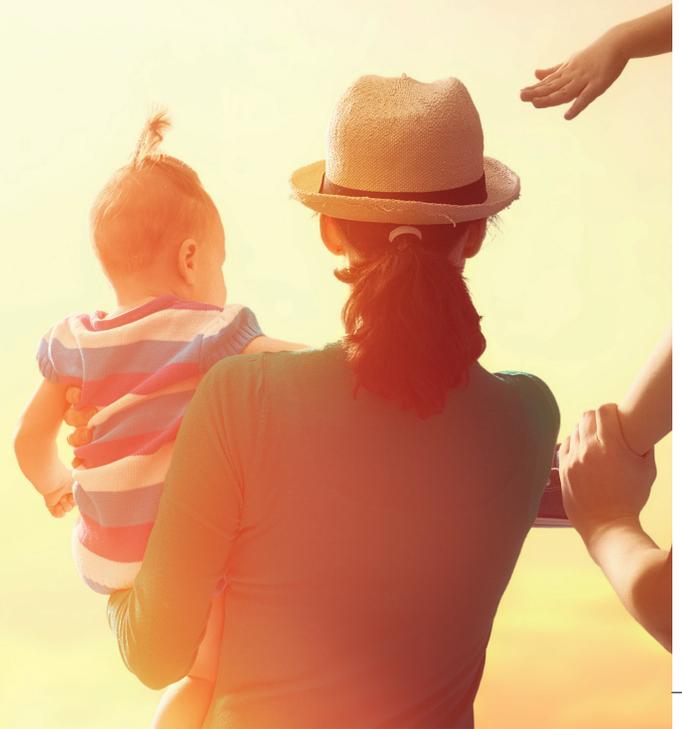
Découvrez nos services d'Assistance et après-vente



Bienvenue au sein de la famille Renault

Chez Renault, nous savons bien que l'arrivée de votre voiture n'est que le début de votre aventure. C'est pourquoi nous avons regroupé au sein de cette brochure une foule d'informations utiles, de l'assistance aux accessoires en passant par nos différents services d'entretien et de réparation. Une offre complète pour vous garantir un maximum de sérénité.

Bonne lecture !





Sommaire

- 04 | RENAULT ASSISTANCE
 - Qu'est-ce que Renault Assistance ?
 - Détail des prestations assurées

- 10 | SERVICES APRÈS-VENTE
 - Entretien
 - Carrosserie
 - Pare-brise

- 13 | ACCESSOIRES

Votre tranquillité, c'est notre métier

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au Luxembourg comme à l'étranger, 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, Talisman et Koleos bénéficient de conditions spécifiques détaillées ci-après.

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'hébergement, 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 ».

Où ça ?

N'ayez pas peur de voyager. Renault Assistance intervient dans les pays suivants : Albanie, 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.

Gratuit ?

Renault Assistance est gratuit lorsque votre véhicule est immobilisé par une panne imprévisible causée par les défauts de matière, de montage ou de fabrication couverts par la Garantie Renault. Dans tous les autres cas (pneu crevé, perte de clés, éclat parebrise,...), 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'immatriculation du véhicule
- le numéro d'appel auquel vous pouvez être joint

Clients immatriculés au Grand-Duché de Luxembourg

Depuis le Luxembourg
40 30 40 555

Depuis l'étranger
+ 352 40 30 40 555

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 oeuvre 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 le véhicule est à plus de cinquante kilomètres de votre domicile et 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.

Prestations complémentaires pour tous les véhicules exceptés Espace, Talisman et Koleos***

A. Hébergement :

Si votre véhicule est immobilisé à l'étranger et vous désirez attendre que votre véhicule soit réparé, Renault Assistance prend en charge 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.

* Uniquement valable dans le pays de livraison de votre véhicule.

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

*** Les prestations A, B, C et E ne sont pas cumulables entre elles. Conditions pour Espace, Talisman et Koleos, voir page 8.

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 oeuvre 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.

Conditions spécifiques pour Espace, Talisman et Koleos*

A. Hébergement :

Vous désirez attendre que votre véhicule soit réparé ? 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. Les frais de restaurant (sauf le petit déjeuner), bar et téléphone sont à votre charge.

B. Poursuite du voyage ou retour au domicile :

Vous ne souhaitez pas attendre la réparation de votre véhicule 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 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. 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.

RENAULT ASSISTANCE



Nos services après-vente

Pour vous accompagner au quotidien, vous faire gagner du temps, augmenter votre sécurité et vous garantir une qualité optimale, Renault vous propose un ensemble complet de services après-vente.

Entretien

Pour conserver au mieux votre véhicule et préserver votre sécurité, nous vous recommandons de respecter les intervalles de révision inscrites dans votre **programme d'entretien**. Vous pourrez également retrouver le programme d'entretien spécifique à votre véhicule **sur votre espace personnel My Renault**.

Entretien sur-mesure

Pour vous accompagner tout au long de votre vie automobile, nous vous proposons une solution clé en main : les forfaits « Entretien sur-mesure ». En choisissant nos forfaits tout compris, vous optimisez votre budget et votre temps, pour un entretien auto sans surprise !

En savoir plus ?

Rendez-vous sur www.renault.lu Service et Support > Entretien et réparation, vous trouverez toutes les informations dont vous avez besoin.

Carrosserie

Chez Renault, ce n'est pas par accident qu'on s'occupe de la carrosserie de votre véhicule. Que cela soit suite à un accrochage, un acte de vandalisme, une chute de grelons violente... la carrosserie de votre véhicule peut vite perdre de son éclat. Pour votre sécurité, mais aussi pour votre plaisir au volant, vous souhaitez donc que celle-ci retrouve son éclat. Pour cela, mieux vaut vous adresser directement aux garages et carrosseries du réseau Renault agréés par les assurances.

Label qualité Renault

Fiers de leur label de qualité Renault, nos **carrossiers professionnels conventionnés** répondent aux dernières normes de certification en vigueur et présentent dès lors les meilleures garanties de métier.

Pour tous les travaux de peinture et de réparation, nos carrossiers disposent de l'équipement le plus performant. Ils n'utilisent que les produits approuvés par Renault ce qui leur permet d'offrir une garantie absolue sur les travaux, sans oublier leur état d'esprit de réparer le possible et de remplacer le nécessaire.

Soucieux de la qualité du service, nous formons notre réseau réparateur en continu via notre "Renault Academy" et nos spécialistes en peinture.

À votre service

Outre la proximité, nos carrossiers vous proposent bien d'autres avantages :



- Un véhicule de remplacement gratuitement à disposition pendant la durée de la réparation
- Réparation répondant aux normes et procédures du constructeur et de l'inspection automobile
- L'utilisation de la pièce d'origine et tarification au juste prix
- La garantie anticorrosion d'origine
- Le respect des étoiles Euro NCAP même après la réparation
- Contrôle des principaux points de sécurité (pneus, organes de suspensions, freins, direction, niveaux des liquides, vitrage, essuie-vitres, phares et signalisation)
- Nettoyage du véhicule avant remise

Pare-brise

Il suffit parfois d'un petit gravillon projeté sur l'autoroute pour qu'une fissure apparaisse sur votre pare-brise. Il ne faut en aucun cas l'ignorer, le bon état de votre pare-brise est garant de votre bonne visibilité et de la précision de votre conduite. Mais il participe aussi pour 40% à la rigidité structurelle du véhicule et à la solidité du compartiment de survie. Prendre soin de votre pare-brise, c'est donc prendre soin de votre sécurité.

Forfait réparation pare brise : 65 €

Dans le cas où le pare-brise doit être remplacé, nous garantissons le collage et l'étanchéité pour la durée de vie du véhicule. Et si vous êtes victime d'un impact survenant après le remplacement de ce pare-brise, et cet impact est réparable, il sera réparé gratuitement.

Le forfait 0 €... votre pare-brise aussi est à l'abri

Roulez l'esprit tranquille. Renault vous offre **une garantie unique** en son genre : le forfait 0 €. Effectivement, qu'il s'agisse d'un impact ou de dégâts plus importants, sachez que chez Renault, après un remplacement ou une réparation de votre pare-brise, **toute réparation ultérieure d'un impact sur ce même pare-brise sera gratuite !**





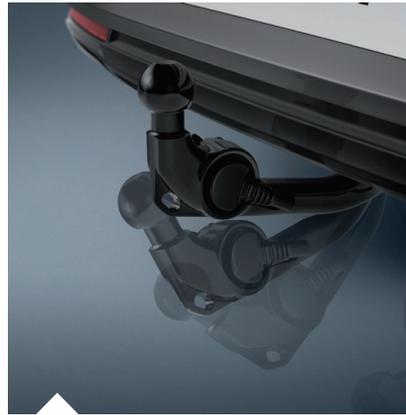
Des accessoires pour toutes vos envies

Pour que vos trajets ne soient que plaisir et bons moments, Renault vous propose une gamme complète d'accessoires d'une grande qualité, validés et homologués selon les normes européennes et selon les critères les plus exigeants.

Capacité de chargement, confort, design ou protection... quels que soient vos besoins, Renault a l'accessoire qui vous convient.

Porte-vélos sur barres de toit ou sur attelage

Parce qu'une promenade à vélo commence souvent par un trajet en voiture, Renault propose plusieurs porte-vélos, en fonction des véhicules et du nombre de vélos à transporter.



Attelages

Les attelages Renault respectent non seulement les normes les plus strictes (CE 94/20) mais aussi votre véhicule même en utilisation intensive. La garantie anti-corrosion de votre véhicule est préservée et les faisceaux Renault sont étudiés pour être compatibles avec l'électronique de votre véhicule.

Barres de toit

Pour porter vos vélos ou votre coffre de toit, Renault vous propose des barres de toit développées spécifiquement pour chaque véhicule afin de vous garantir une parfaite intégration et une sécurité maximum.





Multimédia

Laissez-vous séduire par nos technologies avancées, qui rendront votre expérience de conduite encore plus aisée et agréable. L'aide au stationnement qui facilite les manoeuvres et garantit la détection des obstacles susceptibles d'être heurtés par le véhicule et visionnez des vidéos en toute tranquillité grâce au support tablette pour appuie-tête.

Aménagements intérieurs et protection

Pour les petits et les grands trajets Renault vous propose toute une gamme d'accessoires d'aménagement intérieur et de protection de votre véhicule et de son coffre. Tels que tapis, accoudoirs, pack aménagement de coffre, protection de coffre, seuil de coffre,...



Coffres de toit

Choisissez le confort maximal en optant pour un coffre de toit, spécialement dessiné pour être en harmonie avec le design de votre Renault.



Contactez votre distributeur pour découvrir tous nos accessoires.

Rendez-vous sur MyRenault.lu

My Renault, c'est votre agenda en ligne avec tous les rendez-vous de votre Renault, ainsi qu'un magazine "lifestyle". Ce service en ligne très pratique est entièrement gratuit et vous offre un tas d'avantages sur mesure. Vous y trouverez également conseils, informations techniques, concours, les dernières nouvelles du monde Renault, invitations aux événements etc ...



Installez dès maintenant
votre mot de passe sur
www.myrenault.lu