

# Asistencia

01 800 505 1515

24 horas

**RENAULT**  
**MÉXICO**



En el manual de RENAULT ASISTENCIA encontrarás toda la ayuda y apoyo necesarios en caso de sufrir algún percance, por lo que te recomendamos leerlo y tenerlo siempre a la mano.

# **CONTENIDO**

- I. DISPOSICIONES PREVIAS
- II. SERVICIOS DE ASISTENCIA
- III. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO
- IV. EXCLUSIONES

## **CONDICIONES GENERALES.**

### **I. DISPOSICIONES PREVIAS.**

Siempre que se utilicen con la primera letra en mayúsculas en las presentes Condiciones Generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

#### I.I.- DEFINICIONES.

**Automóvil:** Vehículo motorizado de 4 ruedas en dos ejes, de hasta un máximo de 3 toneladas y media de peso en los modelos 2001 en adelante, comercializado en México por **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.** en la República Mexicana y su Red de franquiciatarios autorizados.

**Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida la circulación autónoma del Automóvil durante la vigencia de este contrato, siempre y cuando no sea a consecuencia de un Accidente Automovilístico.

**Beneficiario:** Para fines de este contrato, será el Propietario del Automóvil y/o el Conductor del Automóvil, según se define en cada uno de los beneficios que integran este Programa "**RENAULT ASISTENCIA**".

**Conductor:** Cualquier persona física que conduzca el Automóvil, siempre y cuando cuente con consentimiento expreso o tácito otorgado por el Propietario del Automóvil **RENAULT**, sea mayor de 16 años y tenga un permiso o licencia para conducir, vigente y expedida por autoridad competente, al momento de producirse una Situación de Asistencia.

**Equipo Técnico de RENAULT ASISTENCIA:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté gestionando los Servicios de Asistencia por cuenta de **RENAULT ASISTENCIA** para un Automóvil.

**Fecha de Inicio:** El día de entrega del vehículo indicada en el carnet de servicio del Automóvil.

**Ocupantes:** Toda persona física que viaje en el Automóvil al momento de producirse un Accidente Automovilístico o Avería. El número máximo de ocupantes será el estipulado en la tarjeta de circulación, excepto las personas que viajan de "Aventón o Autostop", mismas que no tendrán derecho a los Servicios de Asistencia.

**País de Residencia:** Para fines de este contrato exclusivo en los Estados Unidos Mexicanos.

**Representante:** Cualquier persona, sea o no acompañantes del Beneficiario que realice el trámite para posibilitar la gestión de los Servicios de Asistencia.

**Residencia Permanente:** El domicilio habitual en los Estados Unidos Mexicanos de los Beneficiarios, que sea comprobado por medios razonables.

**Servicios de Asistencia:** Los servicios que gestiona **RENAULT ASISTENCIA** al Automóvil y a los Beneficiarios, en los términos de estas Condiciones Generales, para los casos de una Situación de Asistencia.

**Situación de Asistencia:** Todo hecho ocurrido a los Beneficiarios y/o Automóvil en los términos y con las limitaciones establecidas en estas Condiciones Generales, que dan derecho a la gestión de los servicios de Asistencia.

**Propietario del Automóvil:** La persona física que detenta la propiedad legítima del Automóvil durante el plazo de vigencia del programa **RENAULT ASISTENCIA**.

**Vin (Número de identificación vehicular):** Se refiere al número que proporciona **RENAULT** para la identificación de los Automóviles.

## II. SERVICIOS DE ASISTENCIA.

### "BENEFICIOS: LUGAR DE RESIDENCIA"

Los siguientes Servicios de Asistencia se proporcionarán desde la Residencia Permanente del Beneficiario "KILOMETROS 0" hasta el "KILOMETRO 50" contando a partir del centro de la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario, excepto para los residentes del Distrito Federal, en cuyo caso serán "80 KILOMETROS" a partir del Zócalo.

#### 2.1.- TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

En caso de avería, Accidente Automovilístico o acumulador descargado, que no permitan la circulación autónoma del Automóvil, **RENAULT ASISTENCIA** gestionará los servicios de remolque, hasta el taller **RENAULT** autorizado más cercano al lugar de la Avería.

En todos los casos el Beneficiario o su Representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado.

**Beneficiarios:** El conductor del Automóvil y a la falta de éste, el Representante.

#### 2.2.- TRASLADO A DOMICILIO.

En caso de falta de gasolina o neumáticos pinchados, que impidan la circulación autónoma del Automóvil, **RENAULT ASISTENCIA** gestionará el envío de un operario para solucionar tales eventualidades o se enviará una grúa para trasladar el Automóvil al lugar donde se las puedan solucionar, de tal forma que el Automóvil pueda movilizarse por sus propios medios.

**RENAULT ASISTENCIA** no pagará en ningún caso el costo de gasolina, ni la reparación de los neumáticos. Dichos costos serán pagados por el Beneficiario directamente a quién preste el servicio y según las tarifas vigentes de éste, en el momento que el prestador del servicio así se lo solicite al Beneficiario.

En todos los casos el Beneficiario deberá estar presente al momento de la reparación.  
**Beneficiario:** El conductor del Automóvil y a falta de este, el Representante.

**“BENEFICIOS: LUGAR DE RESIDENCIA EN TERRITORIO NACIONAL”**

Los siguientes Servicios de Asistencia se proporcionarán desde la propia Residencia Permanente del Beneficiario, desde el “KILOMETRO 0”, hasta cualquier punto de la República Mexicana.

2.3.- HOT LINE TURÍSTICO.

Previo a un viaje, **RENAULT ASISTENCIA** proporcionará al Beneficiario información turística en todo el mundo referente a:

- Formalidades, visas y documentos
- Vacunas
- Clima
- Tipo de cambio

**RENAULT ASISTENCIA** contara con 48 horas a partir de la recepción de la llamada, para proporcionar la información antes mencionada.

**Beneficiario:** El propietario del Automóvil.

2.4.- HOT LINE RENAULT.

**RENAULT ASISTENCIA** proporcionará al Beneficiario, información relativa a los talleres autorizados Renault en la República Mexicana, las 24 horas del día los 365 días del año, específicamente respecto a los siguientes puntos:

Dirección, teléfonos y horarios de atención a clientes a cerca de los talleres autorizados **RENAULT** en la República Mexicana.

**Beneficiarios:** El Conductor del Automóvil y a falta de éste, el Representante.

2.5.- HOT LINE AUTOMOVILÍSTICO.

A petición del Beneficiario, **RENAULT ASISTENCIA** proporcionará las 24 horas del día, los 365 días del año, información sobre precios y ubicaciones de las casetas de cobro en las autopistas concesionadas de la República Mexicana.

**RENAULT ASISTENCIA** informará al Beneficiario que solicite dicha información, que **RENAULT ASISTENCIA** está simplemente comunicando los datos requeridos, y procurará mantenerse informado de los cambios con las autoridades correspondientes, para proporcionar la información más actualizada.

**RENAULT ASISTENCIA** no asumirá ninguna responsabilidad si las informaciones proporcionadas no son exactas, no estén completas o si no son válidas.

Beneficiarios: El Conductor del Automóvil y a falta de éste, el Representante.

2.6.- TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

**REANULT ASISTENCIA** se encargará de transmitir a petición del Beneficiario, los mensajes urgentes que soliciten derivados de una situación de Asistencia.

**Beneficiario:** El Conductor del Automóvil.

**“BENEFICIOS: VIAJE EN TERRITORIO NACIONAL”**

Los siguientes Servicios de Asistencia serán proporcionados en la República Mexicana, a más de "50 KILOMETROS" del centro de la población de Residencia Permanente del Beneficiario, excepto para los residentes del Distrito Federal, en cuyo caso serán a más de "80 KILOMETROS" del Zócalo.

#### 2.7.- AUTO RENTADO/TRASLADO AL LUGAR DE ORIGEN O DESTINO.

Si a consecuencia de Avería, Accidente Automovilístico o acumulador descargado y después de remolcar el Automóvil (según el beneficio "2.3") hasta el taller **RENAULT** más cercano. Y si la reparación de éste requiere más de 36 horas **RENAULT ASISTENCIA** gestionará la renta de un vehículo preferentemente similar al Automóvil averiado, hasta por un máximo de 3 días por Automóvil y evento, para que el Beneficiario pueda regresar a su domicilio habitual o continúe su viaje hasta su destino final.

Ante la imposibilidad para obtener un vehículo rentado, **RENAULT ASISTENCIA** gestionará hasta mil Pesos (\$ 1,000.00 M.N.) por día o Automóvil como máximo 3 días, o para gastos de avión, taxi, autobús, tren o cualquier otro medio autorizado de transporte para regresar a su Residencia Permanente o continuar a su destino final.

**Beneficiario:** El Conductor del Automóvil.

#### 2.8.- PAGO DE GASTOS DE HOTEL POR AVERÍA.

Después de remolcar el Automóvil (según beneficio "2.3") hasta el taller **RENAULT** más cercano y si la reparación de éste requiere más de 8 horas o no puede ser reparado el mismo día, **RENAULT ASISTENCIA** gestionará la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, hasta por un máximo de mil quinientos pesos (\$1,500.00 M.N.) por evento y Ocupante, y hasta 2 eventos por año y Automóvil.

**Beneficiarios:** El Conductor del Automóvil y los Ocupantes.

#### 2.9.- BOLETO SENCILLO PARA RECOGER AUTOMÓVIL REPARADO.

Después de haber utilizado los Beneficios "2.3, 2.10 y 2.11", **RENAULT ASISTENCIA** gestionará el pago de un boleto de ida, máximo un boleto de avión clase económica, para que una persona designada por el propio Beneficiario acuda a recoger el auto reparado y lo traslade desde el lugar de la reparación, hasta la ciudad de Residencia Permanente del Beneficiario o hasta su siguiente destino.

**Beneficiario:** El Propietario del Automóvil.

### **III. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.**

#### 3.1. SOLOCITUD DE ASISTENCIA.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario podrá llamar por cobrar a la central de alarma de **RENAULT ASISTENCIA**, facilitando los siguientes datos:

- Indicación del lugar donde se encuentra y número telefónico donde **RENAULT ASISTENCIA** podrá contactar con el Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor asistente le solicite para localizarlo.
- Nombre y Número de Vin del Automóvil **RENAULT**.
- Fecha de entrega del franquiciatario **RENAULT** al propietario.
- Descripción del problema y el tipo de ayuda que se requiera.

Equipo Técnico de **RENAULT ASISTENCIA**, tendrá libre acceso al Automóvil (abrir cajuelas, compartimientos, etc.) y al Beneficiario para conocer su situación, y si tal acceso le es negado, **RENAULT ASISTENCIA** no tendrá obligación de gestionar ninguno de los Servicios de Asistencia.

### 3.2.- IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A RENAULT ASISTENCIA.

Los servicios a que se refieren estas Condiciones Generales configuran la única obligación a cargo de **RENAULT ASISTENCIA**, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Beneficiario para solicitarlos en los términos de estas Condiciones Generales.

Dicho Beneficiario podrá acudir directamente a terceros en solicitud de los servicios; en tal supuesto, **RENAULT ASISTENCIA** y de acuerdo a los incisos “**3.2 (b) y 3.2 (c)**”, podrá reembolsar al Beneficiario las sumas que hubiera erogado.

#### **a) Remolque sin previa notificación a RENAULT ASISTENCIA.**

En caso de Avería que requiera la utilización urgente de una grúa sin previa notificación a **RENAULT ASISTENCIA**, el Beneficiario deberá contactar con la central de alarma de **RENAULT ASISTENCIA**, a más tardar a las 24 horas siguientes a la Avería. A falta de dicha notificación, **RENAULT ASISTENCIA** considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos.

### 3.3.- REMOLQUE Y REPARACIONES DEL AUTOMÓVIL.

En todos los casos de remolque del Automóvil, es necesario que el Beneficiario o su Representante acompañen a la grúa durante el trayecto o del traslado o deberá firmar un inventario de acuerdo a los formatos que utilice el prestador del servicio. También es necesario que el Beneficiario o su Representante estén presentes al momento de efectuar cualquier tipo de reparación, especialmente si ésta se realiza en el lugar de la Avería.

En caso de Accidente Automovilístico, el Beneficiario o su Representante deberán tramitar con las autoridades competentes el permiso de traslado necesario. Para este efecto recibirá la orientación necesaria por parte de **RENAULT ASISTENCIA**.

### 3.4.- NORMAS GENERALES.

#### **a) Precauciones.**

El Beneficiario está obligado a ejecutar todos los actos que tiendan a evitar o disminuir las Situaciones de Asistencia.

#### **b) Cooperación con RENAULT ASISTENCIA.**

El Beneficiario deberá cooperar con **RENAULT ASISTENCIA** para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a **RENAULT ASISTENCIA** los documentos necesarios, ayudar a **RENAULT ASISTENCIA** y con cargo a **RENAULT ASISTENCIA**, a completar las formalidades necesarias.

#### **c) Subrogación.**

**RENAULT ASISTENCIA** se subrogará, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Beneficiario, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable de un hecho que haya dado lugar a la gestión de los Servicios de Asistencia.

#### **d) Prescripción de las reclamaciones.**

Cualquier reclamación relativa a una Situación de Asistencia deberá ser presentada dentro de los 90 días de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## **IV. EXCLUSIONES.**

4.1.- Las Situaciones de Asistencia ocurridas antes de la fecha de entrega del Automóvil **RENAULT**, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.

4.2.- Las Situaciones de Asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones con duración superior a 60 días naturales, no dan derecho a los Servicios de Asistencia.

4.3.- Los Beneficiarios no tendrán derecho a ser reembolsados por ningún motivo, ya que se trata de que sean atendidos y no se molesten, ni siquiera en buscar un prestador de servicio y mucho menos negociar precios.

4.4.- Los Automóviles a los que no se les haya realizado servicio de mantenimiento obligatorio, estipulado por **RENAULT MÉXICO, S.A. DE C.V.** en el carnet de servicio.

4.5.- Quedan excluidos los Automóviles que no sean de marca **RENAULT** y las Situaciones de Asistencia Ocurridas al Automóvil, en cualquier fecha anterior a la entrega del automóvil por parte del franquiciatario **RENAULT** al propietario.

4.6.- RENAULT ASISTENCIA NO PROPORCIONARÁ EN NINGÚN CASO LOS GASTOS EN QUE INCURRA EL BENEFICIARIO POR CONCEPTO DE:

- Gasolina consumida durante el periodo de renta de un vehículo.
- Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- Cargos del deducible por siniestro del automóvil rentado o del Automóvil averiado o accidentado.

4.7.- TAMBIÉN QUEDAN EXCLUIDAS LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- Operaciones bélicas, ya fueren provenientes de guerra extranjera o de guerra civil declarada o no, insurrección, subversión, rebelión, expropiación, incautación o detención por parte de las autoridades legalmente reconocidas que intervengan en dichos actos con motivo de sus funciones.
- Tampoco ampara pérdidas o daños que sufra o cause el Automóvil cuando sea usado para cualquier servicio militar, con o sin motivo de sus funciones.
- Actos de terrorismo de una o varias personas que actúen en forma anónima o a nombre y por encargo de o en conexión con cualquier organismo.
- Las Situaciones de Asistencia derivadas de que el Automóvil sea utilizado en servicio militar de cualquier clase; actos de guerra, insurrección, revolución, riña y actos delictuosos intencionales en que participe directamente el Conductor del Automóvil.
- Destinarlo a un uso o servicio diferente al servicio particular que implique una agravación del riesgo.
- Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.
- La participación del Beneficiario en combates o riñas, salvo en caso de defensa propia.
- Participar directa o indirectamente con el Automóvil, en carreras o pruebas de seguridad, resistencia, velocidad o pericia.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Averías o Accidentes Automovilísticos, imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones volcánicas y tempestades ciclónicas, mencionadas de forma ilustrativa, más no limitativa.
- Averías o Accidentes Automovilísticos producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos, tales como narcóticos (drogas), medicamentos sin prescripción médica, o por ingestión de bebidas alcohólicas.



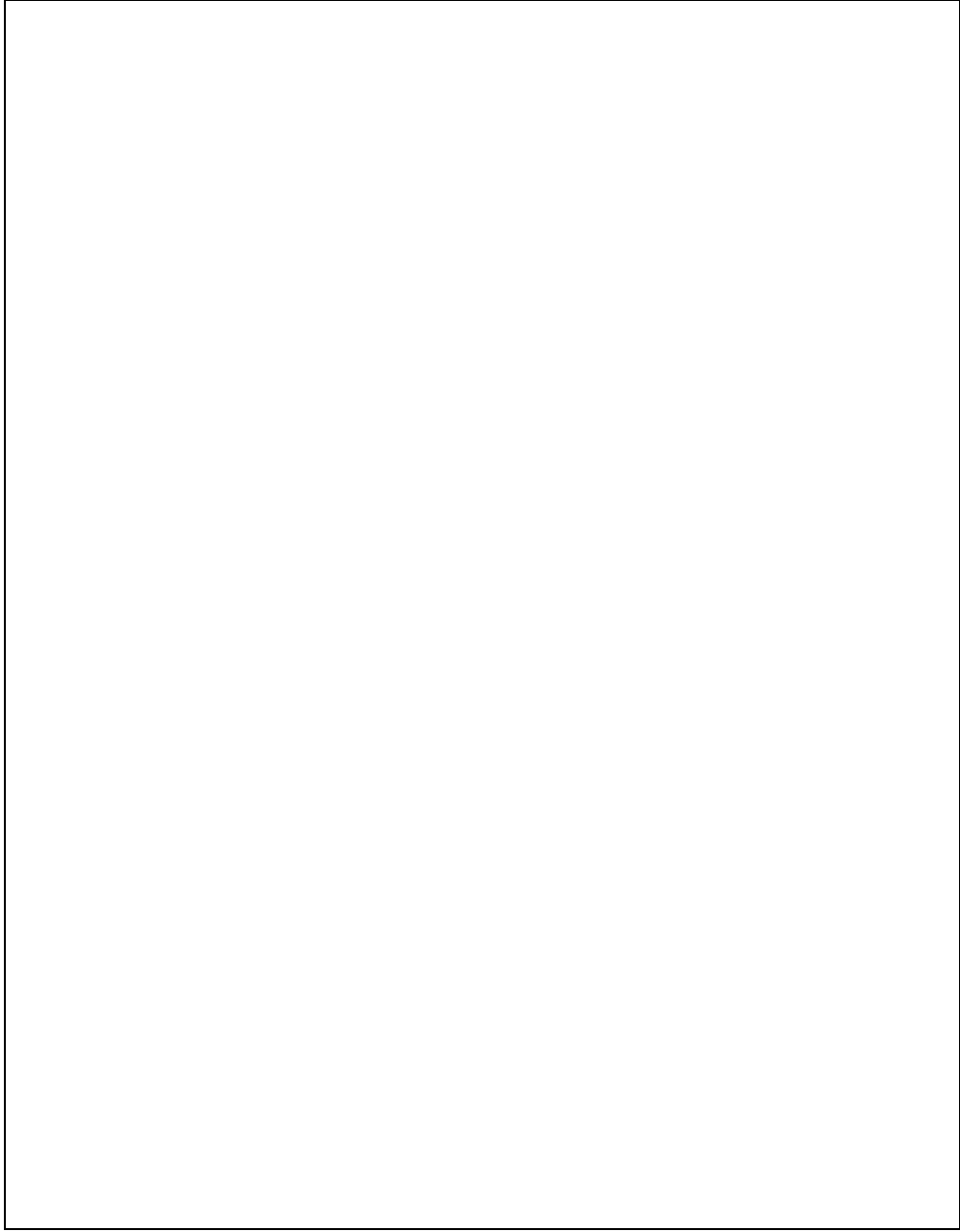
- Los Automóviles que tengan cualquier modificación de cualquier tipo, diferente a las especificaciones del fabricante, siempre y cuando originen o influyan en la Avería o Accidente Automovilístico.
  - Labores de mantenimiento, revisiones al Automóvil, reparaciones mayores y la compostura o armado de partes previamente desarmadas por el Beneficiario o por un tercero.
  - La no utilización de lentes cuando el Conductor los necesite, así como violar cualquier restricción que se señale en su licencia de conducir.
  - Los automóviles de uso y/o servicio comercial y/o público, tales como los que se utilizan para el transporte de mercancías y/o pasajeros de alquileres con o sin chofer.
  - Los Servicios de Asistencia que se produzcan derivados del abuso de confianza y en general, empleo del Automóvil sin consentimiento del propietario del Automóvil.
  - El uso del programa de **RENAULT ASISTENCIA**, no puede ser aplicado con otros programas de asistencia que el Beneficiario tenga contratados, así como también no puede ser usado como suplemento para el uso de servicios que su seguro no cubra.
- El uso del programa “**RENAULT ASISTENCIA**” implica la conformidad con lo anteriormente suscrito.

Con tu nuevo Renault  
Disfrutaras durante 2 o 3 años (verificar vehículo)  
un servicio de asistencia inmediata,  
disponible las 24 horas,  
los 365 días del año\*.

**En caso de dudas ó comentarios,  
Favor de llamar al departamento de  
Atención a clientes al teléfono  
01 800 505 1516**



[www..renault.com.mx](http://www..renault.com.mx)



[renault.com.mx](http://renault.com.mx)