



RENAULT
Passion for life

RENAULT NORDIC AB
Box 1028
164 21 Kista, Sverige

www.RENAULT.se

8. RENAULT ASSISTANCE

Om du råkar ut för något fel på din RENAULT-bil och inte kan fortsätta resan, ta kontakt med:

- **RENAULT Assistance** (för bilar med förbränningsmotor)
I Sverige: 020-250 500 (kostnadsfritt) Utomlands: +46 8-4111127
- **RENAULT Z.E. ASSISTANCE** (för elbilar)
I Sverige: 08-7314507 Utomlands: +46 8-7314507

Om du vill ha mer detaljerad information, kontakta RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE.

RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE gäller om din RENAULT-bil råkar ut för ett fel som försätter den ur körbart skick. Ett fel som försätter bilen ur körbart skick definieras som ett plötsligt och oförutsägbart fel som beror på fel i någon mekanisk, elektrisk eller elektronisk komponent, som resulterar i att bilen försätts ur körbart skick. RENAULT-bilen måste ha genomgått service enligt specifikationerna i serviceprogrammet.

RENAULT Assistance / Renault Z.E. Assistance gäller inte i de fall felet beror på otillräckligt underhåll av bilen, underlåtenhet att låta åtgärda brister eller om felet är en upprepning av ett tidigare fel som kunden kunde ha avhjälpt.

Exempel: upprepad assistans på grund av tomt 12-volts batteri täcks inte av RENAULT Assistance, det anses som underlåtenhet att låta åtgärda brist om man inte avhjälpt problemet efter första incidenten genom att ladda batteriet enligt Renaults anvisning, eller få det utbytt om det är defekt.

Följande händelser omfattas endast av RENAULT Assistance, dessa händelser omfattas inte av RENAULT Z.E. Assistance:

- Förlust av nyckel
- Tomt 12-volts batteri
- Punktering
- Slut på bränsle / fel bränsle påfyllt

Följande händelser omfattas endast av RENAULT Z.E. Assistance, om du leasar ditt 400-volts batteri via Renault Finance:

- Tomt 400-volts batteri

Om du har friköpt ditt 400-volts batteri så omfattas inte tomt batteri av RENAULT Z.E. Assistance.

8.1. RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE omfattar

8.1.1. Hjälp på plats

Om det är praktiskt möjligt och om reparationskostnaden är mindre än bogseringskostnaden utförs nödvändiga reparationer på plats.

8.1.2. Bogsering

Bogsering utförs av säkerhetsskäl om det inte är möjligt att reparera bilen på plats inom rimlig tid. Om avståndet mellan platsen för stilleståndet och hemmet är mindre än 50 km, förs bilen till din vanliga RENAULT-verkstad alternativt till ditt närmaste RENAULT Z.E. EXPERT-verkstad om du har en elbil. Om avståndet är större än 50 km eller om felet inträffar utomlands, bogseras bilen till närmaste RENAULT-verkstad/ RENAULT Z.E. EXPERT-verkstad.

8.1.3. Förmåner vid assistans på väg

För att vara berättigad till följande förmåner, måste bilen bogseras av RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE. Om bilen inte kan repareras samma dag eller om den tid det tar att utföra reparationen enligt RENAULTs tidsschema är längre än tre timmar*, har du rätt till ett av följande alternativ:

- Transport tillbaka till hemmet eller vidare till resmålet
- Hotellövernattning i upp till tre nätter
- Ersättningsbil ur kategori B i upp till tre dygn (t.ex. RENAULT Clio)

Observera! Du kan endast välja ett av ovanstående alternativ efter överenskommelse med RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE.

* För Talisman, Espace och Koleos gäller denna regel om reparationstiden överstiger en timme.

8.1.4. RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE omfattar inte kostnader för slitedelar som kan krävas för reparation av bilen, oavsett om det varit nödvändigt att bogsera bilen eller ej.

8.2. Giltighet

8.2.1a. RENAULT Assistance gäller endast om bilen har köpts i Sverige*. RENAULT Assistance erbjuds endast för de nya RENAULT-bilar som sålts av en auktoriserad RENAULT-återförsäljare med nedan nämnda undantag. RENAULT Assistance gäller i följande länder:

Andorra – Österrike – Belgien – Bulgarien – Bosnien-Herzegovina – Kroatien – Cypern – Tjeckien – Danmark (utom Grönland) – Estland – Finland – Frankrike – Makedonien – Tyskland – Grekland – Ungern – Irland – Island – Italien – Lettland – Liechtenstein – Litauen – Luxemburg – Malta – Monaco – Montenegro – Norge – Nederländerna – Polen – Portugal – Rumänien – San Marino – Serbien – Spanien – Slovakien – Slovenien – Sverige – Schweiz – Storbritannien.

*RENAULT Assistance täcker normalt även konverterade etappbyggda fordon (husbilar, hästtransportbilar o.s.v.) som är sålda genom påbyggarens egna fristående återförsäljarnätverk. Vänligen kontakta påbyggarens representant för närmare information.

8.2.1b. RENAULT Z.E. ASSISTANCE gäller endast om bilen har köpts i Sverige. RENAULT Z.E. ASSISTANCE erbjuds endast för de nya RENAULT-bilar som har sålts av en auktoriserad RENAULT-återförsäljare.

RENAULT Z.E. ASSISTANCE gäller i följande länder:

STORBRIANNIEN – ANDORRA – BELGIEN – DANMARK – FRANKRIKE – TYSKLAND – IRLAND – ITALIEN – LICHTENSTEIN – LUXEMBURG – MONACO – NORGE – NEDERLÄNDERNA – PORTUGAL – SAN MARINO – SPANIEN – SVERIGE – SCHWEIZ

8.2.2. Du måste omedelbart rapportera felet till RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE, samma dag som felet inträffade. Tjänster som inte utförts via RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE ersätts inte. Assistanstjänsterna tillhandahålls uteslutande av RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE.

8.2.3. Giltighetstid för RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE

RENAULT Assistance / Z.E. ASSISTANCE gäller från första inköpsdagen,

- RENAULT Assistance gäller 3 år för alla personbilar & transportbilar.
- RENAULT Z.E. ASSISTANCE gäller för alla elbilar under hela garantiperioden (24 månader).
En begränsad Z.E. Assistance som bara täcker stillestånd orsakade av problem med motorn eller generatoren, gäller sedan upp till 60 månader eller 100.000 km, det som inträffar först.
Om du leasar ditt 400-volts batteri från Renault Finance så gäller Renault Z.E. Assistance under hela batterihyrperioden.

8.3. RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE omfattar ej

- bilar som är inblandade i tävlingar eller träning för tävlingsändamål,
- avsiktligt lagbrott vid körning av bilen,

- krig eller risk för krig, revolution, uppror, strejk, terroristangrepp, radioaktivitet, jordbävning eller andra orsaker som kan anses vara force majeure,
- assistans som bilägaren eller annan person har beställt utan att först ha kontaktat eller fått tillåtelse från RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE,
- skadad egendom, t.ex. kläder,
- momskostnader som du eller bilägaren/biluthyraren är ansvariga för, d.v.s för nyttobilar,
- bil som är avställd, vilket har rapporterats till bilregistret,
- reparationer och reservdelskostnader utöver de som nämns i avsnitt 8.1.2.

8.3.1. Följande RENAULT-bilar är endast berättigade till hjälp på plats- och bogseringstjänster. De är inte berättigade till förmåner vid assistans på väg enligt avsnitt 8.1.3.

- bil som är registrerad som korttidsuthyrnings-/leasingbil,
- bil för personbefordran (bil med mer än nio platser),
- bil som har genomgått ytterligare ombyggnad (taxibilar, bil med kylanläggning, trafikskolebil o.s.v.).

8.3.2. Innan du ringer RENAULT Assistance / RENAULT Z.E. ASSISTANCE, kontrollera att du har följande uppgifter tillgängliga

- bilens registreringsnummer och färg, så att bilen enkelt kan identifieras,
- bilens geografiska placering, så att den enkelt kan lokaliseras,
- beskrivning av problemet, så att rätt återställningsprogram kan initieras för att hjälpa dig och din bil,
- ägarens namn och adress för identifiering,
- telefonnummer där du kan nås, så att du kan få information i realtid,
- om möjligt, bilens VIN (chassinummer).

- **RENAULT Assistance, vid skador på** bilar med förbränningsmotorer
I Sverige: 020-250 500 (kostnadsfritt) Utomlands: +46 8-4111127

- **RENAULT Z.E. ASSISTANCE, vid skador på** bilar med elektrisk kraftöverföring
I Sverige: 08-7314507 Utomlands: +46 8-7314507