

# Algemene voorwaarden RENAULT Assistance Zen / Zen +

## 1. BEGUNSTIGDEN

De Klant, of de Gemachtigde Bestuurder, en de personen die hem gratis vergezellen binnen de limieten van het aantal zitplaatsen vermeld op het inschrijvingsbewijs, genieten van bijstand onder de hieronder omschreven voorwaarden.

Om de bijstand te kunnen verlenen, moet het voertuig geïmmobiliseerd zijn als gevolg van een verkeersongeval of door een defect als gevolg van een onvoorzienbaar mechanisch, elektrisch of elektronisch incident. De bijstandsdiensten worden uitsluitend geleverd door RENAULT ASSISTANCE. Zodra we de oproep van de klant ontvangen, en afhankelijk van de situatie van de klant, organiseert en betaalt RENAULT ASSISTANCE de geleverde diensten.

## 2. IMPLEMENTATIE VAN BIJSTANDSDIENSTEN

Men kan uitsluitend gebruik maken van de bijstands-en aanvullende diensten via RENAULT ASSISTANCE.

Alvorens RENAULT ASSISTANCE te contacteren, dient de klant over de volgende informatie beschikken voor een betere efficiëntie bij het opstarten van een interventie:

- Exacte locatie van de panne: straat en nummer, weg- en kilometerpaal, visuele markering;
- Chassisnummer van het voertuig en motortype, indien mogelijk;
- Telefoonnummer waarop de Klant te bereiken is.

De Klant dient geen voorschot te betalen, met uitzondering van het afsluiten van de dekking en, rekening houdend met de geldende regelgeving, de wegsleepkosten wanneer het voertuig wordt weggesleept op een autosnelweg of soortgelijke weg. In dat geval moet de Klant RENAULT ASSISTANCE op de hoogte brengen zodra hij de autosnelweg of een soortgelijke weg verlaat.

**OPGELET:** RENAULT ASSISTANCE dekt geen kosten die door de Klant worden gemaakt zonder voorafgaande toestemming aan de Klant. In de mate van het mogelijke organiseert RENAULT ASSISTANCE zo snel mogelijk pechverhelping ter plaatse voor het voertuig. Indien het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd en zal deze afgesleept worden naar een RENAULT garage, Als het voertuig overdag niet kan worden gerepareerd of als de reparatietijd, volgens de tijdschaal van RENAULT, meer dan 1 uur bedraagt, kan de klant in bepaalde gevallen gebruik maken van aanvullende diensten zijnde: accommodatie voorzieningen, verderzetting van de reis of terugkeer naar huis, vervangend voertuig.

## 3. DEKKING, BIJSTAND EN AANVULLENDE VOORDELEN

### 3.1 Dekking

Elke immobilisatiestoring ten gevolge van een onvoorzienbaar mechanisch, elektrisch of elektronisch incident en ook elke immobilisatie als gevolg van:

- Een ongeval
- Platte band
- Vandalisme
- Elk incident ten gevolge van een menselijke fout (verloren sleutel, verkeerde brandstofkeuze, enz.)
- De volledige lijst van gedekte elementen vindt u in de tabel die toegevoegd is bij dit document.
- Uw voertuig wordt ter plaatse gerepareerd of naar de Renault-garage gesleept
- Bijstand 24u/24 en 7d/7

**OPGELET:** De dekking (behalve voor mechanische, elektrische, elektronische incidenten) is beperkt tot 2 interventies per jaar. (Beperking geldt niet voor ZEN + assistentie)

## 3.2 Geografisch dekking

**Overall in Europa:** Andorra, Oostenrijk, België, Bulgarije, Bosnië en Herzegovina, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken (met uitzondering van Groenland), Estland, Finland, Duitsland, Europees Frankrijk en overzeese departementen, Groot-Brittannië, Griekenland, Hongarije, IJsland, Ierland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Montenegro, Slowakije, Slovenië, Spanje, Zweden, Zwitserland, Turkije

**Opgelet:** de geografische dekking van de Zen-bijstand voor een andere immobiliserende panne dan een mechanisch, elektrisch of elektronisch incident is beperkt tot de perimeter van België en Luxemburg.

## 3.3 Duur

**Assistance ZEN :** De bijstand dekt de gehele duur van de garantieperiode van het voertuig

**Assistance ZEN + :** De bijstand is 12 maanden gelding vanaf het moment van facturatie.

## 3.4 Bijstands diensten

### a) Herstelling ter plaatse

In de mate van het mogelijke organiseert RENAULT ASSISTANCE zo snel mogelijk de herstelling van het voertuig ter plaatse. Als het voertuig niet ter plaatse kan worden gerepareerd en afsleping noodzakelijk is, hebben de bestuurder en zijn passagiers zoals gedefinieerd in de rubriek "Begunstigden" recht op de volgende diensten (b tot g).

### b) Afsleping

Het voertuig wordt in het land van pech weggesleept naar de door de klant aangewezen RENAULT-garage (alleen geldig in geval van pech in het land van levering), met de RENAULT-signalering of, bij gebrek daaraan (in het geval van bepaalde Europese landen), naar de dichtstbijzijnde garage die de reparatie kan uitvoeren.

## 3.5 Aanvullende diensten

Voor voertuigen met verbrandingsmotoren zijn aanvullende assistentiediensten alleen van toepassing in geval van pech in het buitenland. Voor E-Tech-voertuigen kunnen de aanvullende diensten worden geactiveerd voor een immobiliserende storting op meer dan 100 km van het huis van de bestuurder.

In de landen die zijn gedefinieerd in de rubriek "geografische dekking" kan de klant profiteren van één van de volgende aanvullende diensten als het voertuig overdag niet kan worden gerepareerd of als de reparatietijd, volgens het tijdschaal van RENAULT meer dan 1 uur bedraagt :

### c) Accommodatie

Indien de klant wenst te wachten op de reparatie van het voertuig ter plaatse, kan RENAULT ASSISTANCE de accommodatie van de klant en die van zijn passagiers regelen en betalen voor maximaal drie nachten in een door RENAULT ASSISTANCE geselecteerd hotel. Restaurantkosten (behalve ontbijt), bar, telefoon zijn voor rekening van de klant.

### d) Verdere reis of terugkeer naar huis (deze diensten kunnen niet met elkaar of met de dienst "Accommodatie" worden gecombineerd)

Indien de Klant niet wenst te wachten tot het voertuig ter plaatse wordt hersteld, kan RENAULT ASSISTANCE de verdere reis of de terugreis naar huis betalen en de meest directe route organiseren dmv :

- Trein,
- "Economy class"-vlucht, als de reistijd met de trein meer dan 8 uur is,
- Boot,
- Taxi, tot 100 km,
- Elk ander vervoermiddel dat ter plaatse het meest geschikt en beschikbaar is.

### e) Berging van het gerepareerde voertuig (deze service kan worden gecombineerd met de vorige services)

Om ervoor te zorgen dat het voertuig na reparatie kan worden opgehaald, stelt RENAULT ASSISTANCE de Klant of een door hem aangewezen persoon een vervoermiddelen ter beschikking die zijn gedefinieerd in de paragraaf "Verdere reis of terugkeer naar huis".

### f) Vervangend voertuig (deze dienst kan niet worden gecombineerd met de vorige diensten)

Als het voertuig overdag niet kan worden gerepareerd of als de reparatietijd, volgens de tijdschaal van RENAULT, meer dan 1 uur bedraagt, kan de klant profiteren van een vervangend voertuig dat gratis ter beschikking wordt gesteld door RENAULT voor een periode van maximaal 3 dagen, afhankelijk van de lokale beschikbaarheid. Zie de details

van de voorwaarden voor de terbeschikkingstelling van het vervangend voertuig in de rubriek "Mobiliteit" hieronder.

#### **g) Verbindingskosten**

Alle verbindingskosten tussen treinstations, luchthavens, hotels, woonplaats en de plaats waar het voertuig voor reparatie wordt afgeleverd, worden gedekt door RENAULT ASSISTANCE.

### **4. MOBILITEIT**

Naast de in artikel f bedoelde diensten kan de Klant ook gebruik maken van een vervangwagen indien het voertuig een panne heeft die wordt gedekt door de Voertuiggarantie en dat niet leidt tot de immobilisatie van het voertuig, maar een interventie vereist, op afspraak, van meer dan 1 uur volgens de tijdschaal van RENAULT.

De Klant moet ten minste 48 uur voor de geplande interventie een contact opnemen met de garage van het RENAULT-netwerk (E-Tech geautoriseerd voor E-Tech-voertuigen) om deze in staat te stellen de uitlening van het vervangwagen te organiseren op basis van de lokale beschikbaarheid. De Klant dient het vervangend vervoer uitdrukkelijk aan te vragen bij het maken van een afspraak.

Het vervangend voertuig wordt ter beschikking gesteld van de Klant voor de duur van de immobilisatie van het te repareren voertuig, maar mag niet langer zijn dan 3 dagen.

Het gebruik van het vervangend voertuig moet gebeuren in overeenstemming met de algemene huurvoorwaarden van het verhuurbedrijf dat het ter beschikking stelt, en in het bijzonder:

- Het voertuig moet worden teruggebracht naar de plaats waar het is uitgeleend;
- Bijkomende kosten, zoals aanvullende verzekeringen, tol of brandstof, blijven voor rekening van de Klant.

**OPGELET:** gebruikers van voertuigen die ter beschikking worden gesteld door via een "korte termijn"-verhuurbedrijf of personenauto's met meer dan 9 zitplaatsen en omgebouwde voertuigen, profiteren niet van de "vervangend voertuig"-service".

### **5. CONTACT NUMMERS**

#### **Voor voertuigen ingeschreven in België**

##### **RENAULT Assistance :**

Telefoonnummer: 0800 / 15.051 (gratis nummer)

vanuit het buitenland : +32 2 370 64 60

##### **Klantendienst :**

Telefoonnummer: 078/05.11.15

vanuit het buitenland : + 32.78/05.11.15

#### **Voor voertuigen ingeschreven in het Groothertogdom Luxemburg**

##### **RENAULT Assistance :**

Telefoonnummer: 40 30 40 555

vanuit het buitenland : +352 40 30 40 555

##### **Klantendienst :**

Telefoonnummer: + 32.78.05.11.15

vanuit het buitenland : + 32.78.05.11.15

## 6. BIJLAGE

Categorie	Item	Dekking garantie	Dekking ZEN	Dekking ZEN+
<b>Batterij</b>				
	12V batterij	JA	NEE	JA
	Tractie Batterij niet "self-inflicted"	JA	NEE	JA
	Tractie Batterij "self-inflicted"	NEE	JA	JA
<b>Brandstof</b>				
	Bevrozen brandstof	NEE	JA	JA
	Vervuilde brandstof	NEE	JA	JA
	Zonder brandstof vallen (thermische en elektrische voertuigen)	NEE	JA	JA
	Verkeerde brandstof	NEE	JA	JA
<b>algemene uitsluitingen</b>				
	Air conditioning	JA	NEE	JA
	Alarm	NEE	JA	JA
	Alarms / immobilisers (voertuig geïmmobiliseerd)	JA	NEE	JA
	Koffer sluit niet	JA	NEE	JA
	rem vloeistof	JA	NEE	JA
	gebroken voor-of achterraut (geen vandalisme)	NEE	NEE	NEE
	gebroken voor-of achterraut (geen vandalisme) bij extreme weersomstandigheden of veiligheid	NEE	NEE	NEE
	Gebroken panoramisch-of opendak (geen vandalisme)	NEE	NEE	NEE
	Gebroken zij ramen (geen vandalisme)	NEE	NEE	NEE
	Cabrio dak sluit niet (voertuig kan niet rijden)	JA	NEE	JA
	Deur sluit niet	JA	NEE	JA
	Bestuurderszetel zit vast, stuurwiel niet bereikbaar	JA	NEE	JA
	Elektrische componenten (bijv. radio, verlichting) kunnen buiten de openingstijden van de werkplaats niet worden uitgeschakeld	JA	NEE	JA
	Startonderbreker (voertuig niet rijdbaar)	JA	NEE	JA
	Instrumentencluster werkt niet (bijv. toerenteller)	JA	NEE	JA
	Instrumenten werken niet (indien wettelijk verplicht), bijv. snelheidsmeter	JA	NEE	JA
	Geblokkeerde versnellingsbak	JA	NEE	JA
	LPG gas installatie	JA, si d'origin	NEE	JA, si d'origin
	Schade omwille van marters	NEE	JA	JA
	Geen sneeuwkettingen (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van de reis)	NEE	NEE	NEE
	Fout met producten (AdBlue, koelvloeistof, ...)	NEE	JA	JA
	Fout met producten (olie, ...)	NEE	JA	JA
	gebrek aan voldoende (koelvloeistof,...)	NEE	JA	JA
	gebrek aan voldoende (AdBlue, ruitenwisser vloeistof)	JA	JA	JA
	gebrek aan voldoende (olie,...)	JA	JA	JA
	Error Servo sturing oil	NEE	JA	JA
	Niet voldoende olie stuurinrichting	JA	JA	JA
	zijraam open	JA	JA	JA
	Zijraam open bij extreem weer	JA	JA	JA
	Sneeuwkettingen kapot (wegomstandigheden verhinderen voortzetting van de reis)	NEE	JA	JA
	Vast in sneeuw of modder op de openbare weg (niet off-road)	NEE	JA	JA
	Ventilatie / verwarmingssysteem	JA	JA	JA
	Waterinfiltratie in voertuig	NEE	NEE	NEE
<b>Sleutels</b>				
	Gebroken sleutel	JA	NEE	JA
	Elektronische sleutelkaart (anders dan "self-inflicted")	JA	NEE	JA
	Elektronische sleutelkaart ("self-inflicted")	NEE	JA	JA
	Sleutel afgebroken in contactslot	JA	NEE	JA
	Sleutel kan niet in contactslot worden gestoken	JA	NEE	JA
	Sleutels draaien niet in contactslot	JA	NEE	JA
	Sleutels in vergrendelde auto	NEE	JA	JA
	Sleutel/sleutelkaart verloren	NEE	JA	JA
	Gestolen sleutels/sleutelkaarten	NEE	JA	JA
<b>Sloten</b>				
	Slot geblokkeerd	JA	NEE	JA
	Slot geblokkeerd (voertuig bestuurbaar)	JA	NEE	JA
	Slot werkt niet (voertuig niet rijdbaar)	JA	NEE	JA
	Vergrendeling afstandsbediening werkt niet (voertuig niet bestuurbaar)	NEE	JA	JA
	Afstandsbediening vergrendelen werkt niet (voertuig bestuurbaar)	NEE	JA	JA
	Verkeerde sleutel in slot	NEE	NEE	NEE
<b>Veiligheidsgerelateerde systemen</b>				
	Airbag uitgeklapt	JA	NEE	JA
	Dashbord defect (geheel of gedeeltelijk)	JA	NEE	JA
	Richtingaanwijzers	JA	NEE	JA
	Vermogensverlies van de motor	JA	NEE	JA
	Vermogensverlies van de motor (voertuig bestuurbaar)	JA	NEE	JA
	Lamp (willekeurig) defect en voertuig onveilig om mee te rijden	NEE	JA	JA
	Wettelijk verplichte lampen (buiten gebruik)	NEE	JA	JA
	Geen werking van de stuurbevestiging	JA	NEE	JA
	Veiligheids gordel van de bestuurder	JA	NEE	JA
	Veiligheids gordels	JA	NEE	JA
	Zijspiegel(s) (anders dan "self-inflicted")	JA	NEE	JA
	Zijspiegel(s) ("self-inflicted")	NEE	JA	JA
	airbagsignaal actief	JA	NEE	JA
	Windscreen wipers	JA	NEE	JA
	Ruitenwissers (voertuig onveilig om te besturen vanwege weersomstandigheden)	JA	NEE	JA

Banden			
	Meerdere lekke banden	NEE	JA JA
	één enkele lekke band na een ongeval met extra schade aan de velg/as (bijv. na het raken van een stoeprand)	NEE	JA JA
	één enkele lekke band met reservewiel	NEE	JA JA
	één enkele lekke band met reservewiel met bandenreparatieset	NEE	JA JA
	één enkele lekke band zonder reservewiel	NEE	JA JA
	één enkele lekke band zonder reservewiel met bandenreparatieset	NEE	JA JA
	één enkele lekke band en zonder reservewiel zonder bandenreparatieset	NEE	JA JA
	Lier voor reservewiel	JA	NEE JA
Vandalisme			
	Poging tot diefstal met beschadigd dashboard	NEE	JA JA
	Poging tot diefstal met beschadigde sloten	NEE	JA JA
	Poging tot diefstal met gebroken ruit(en)	NEE	JA JA
	Beschadigde lichten	NEE	JA JA
	Gebroken panoramisch- of dakraam	NEE	JA JA
	Gebroken achterraut	NEE	JA JA
	Gebroken zijraam	NEE	JA JA
	Gebroken voorruit	NEE	JA JA
	Gebroken ruitenwisserarmen	NEE	JA JA
	Gebroken, gestolen zijspiegel(s)	NEE	JA JA
	Richtingaanwijzers	NEE	JA JA
	Gescheurde banden	NEE	JA JA
	Wettelijk verplichte lampen (buiten gebruik)	NEE	JA JA
	Nummerplaat gestolen	NEE	JA JA
	Veiligheids gordel van de bestuurder	NEE	JA JA
	Veiligheids gordels	NEE	JA JA
	Gestolen wielen	NEE	JA JA
	Stolen windscreens wipers	NEE	JA JA
	Voertuigonderdelen (gestolen, vernield)	NEE	JA JA
Laadpaal (EV)			
	Laadpas (RFID)	NEE	JA JA
	Laadpaal (EV)	NEE	JA JA
	Opladkabel (anders dan "self-inflicted")	JA	NEE JA
Geografische dekking			
	België & Luxemburg	JA	JA JA
	Europa	JA	NEE JA