

Renault Assistance - Tiepalvelu

Jos RENAULT-autoon tulee vika, ettekä voi jatkaa matkaa, ottaa yhteyden RENAULT Assistance -tiepalveluun.

Jos olette Suomessa: 0800 163 663 (veloituksetta)
Jos olette ulkomailla: +358 800 163 663

Tarkempia tietoja palvelusta saatte ottamalla yhteyttä RENAULT Assistance -tiepalveluun.

RENAULT Assistancea voidaan soveltaa, jos RENAULT-auton on rikkoutunut ajokelvottomaksi keskeyttäen matkanteon.

Tällaiseksi tilanteeksi luokitellaan:

Äkillinen ja odottamaton mekaaninen, sähköisen tai elektronisesta komponentin vika, jonka johdosta autosta tulee ajokelvoton, ja joka ei johdu auton puutteellisesta huollosta; RENAULT Assistenten edellytyksenä on, että RENAULT-auto on huollettu RENAULT:n huoltomääräysten ja suositusten mukaisesti.

1. RENAULT Assistance - tiepalvelun kattavuus

Apu paikan päällä

Mikäli tämä on käytännössä mahdollista ja jos korjauskustannukset ovat alhaisemmat kuin hinauskustannukset, tarvittavat korjaustyöt tehdään paikan päällä.

Hinauspalvelu

Hinauspalvelua käytetään turvallisuussyistä, jos autoanne ei voida korjata paikan päällä kohtuullisessa ajassa. Jos auton rikkoutumisaika ja kodin välinen etäisyys on alle 50 km, auto hinataan käyttämään RENAULT-korjaamoon. Jos etäisyys on yli 50 km tai jos rikkoutuminen tapahtuu ulkomailla, auto hinataan lähimmälle RENAULT-korjaamolle.

Jotta voitte jatkaa matkaanne

Seuraavat lausekkeet soveltuvat vain, jos autoanne on hinattava RENAULT Assistance -palvelun toimesta:

Jos autoa ei voida saattaa ajokelpoiseksi samana päivänä, tai jos korjauksen suorittaminen kestää yli 3 tuntia * käyttäen laskentatapana RENAULTIN ohjeaikoja kyseiselle korjaukselle, olette olosuhteista riippuen oikeutettu johonkin seuraavista palveluista:

- Kuljetus takaisin kotiin tai matkan jatkaminen määränpäähen
 - Hotellimajoitus enintään 3 yöksi
 - "B"-veloitusluokan auto (Renault Clio tai vastaava saman veloitusluokan auto) enintään 3 vuorokaudeksi
- Huom: Voitte valita ainoastaan yhden yllä olevista vaihtoehdoista RENAULT Assistance -palvelun kanssa sovitun mukaisesti.

* Laguna 3, Espace 4 ja Koleos -mallien kohdalla tämä sääntö pätee, jos korjaus kestää yli 1 tunti

RENAULT Assistance ei kata korjaus- ja varaosakustannuksia, jotka syntyvät auton korjaamisesta ajokelpoiseksi.

2. RENAULT Assistance - tiepalvelun voimassaolo

RENAULT Assistance on voimassa ainostaan jos auto on ostettu Suomesta. RENAULT Assistancea tarjotaan ainoastaan uusille

RENAULT-autoille, jotka ovat valtuutetun RENAULT-jälleenmyyjä-verkoston myymiä.

RENAULT Assistance on voimassa seuraavissa maissa:

Andorra - Itävalta - Belgia - Bulgaria - Bosnia-Herzegovina - Kroatia - Kreikka - Kypros - Tsekin tasavalta - Tanska (ei Grönlanti) - Viro - Suomi - Ranska - Makedonia - Malta - Saksa - Unkari - Irlanti - Italia - Islanti - Latvia - Lichtenstein - Liettua - Luxemburg - Monaco - Montenegro - Norja - Alankomaat - Puola - Portugali - Romania - San Marino - Serbia - Espanja - Slovakia - Slovenia - Ruotsi - Sveitsi - Iso-Britannia.

Asiakkaan tulee ilmoittaa auton rikkoutumisesta ajokelvottomaksi välittömästi RENAULT Assistentille.

Palveluita joita ei ole suoritettu RENAULT Assistenten toimesta tai sen kautta, ei korvata: RENAULT Tiepalvelut toimittaa yksinomaan RENAULT Assistance.

RENAULT Assistance - tiepalvelun voimassaoloaika / kilometri-rajat

RENAULT Assistance on vuodesta 2015 alkaen voimassa ensimmäisestä ostopäivästä alkaen kaikissa uusissa henkilö- ja tavara-autoissa 4 vuotta tai 100 000 km asti sen mukaan kumpi ehdoista täyttyy ensin (ensimmäiset 2 vuotta ilman km rajaa).

RENAULT Assistance -tiepalvelu ei ole voimassa / ei kata seuraavia kuluja

- Jos autoa käytetään autokilpailuissa tai kilpailukoulutuksessa.
- Jos autolla ajettaessa on rikottu tahallisesti lakia.
- Jos vahingon syynä on sota tai sodan uhka, vallankumous, kapina, terroristihyökkäys, radioaktiivinen laskeuma, maanjäristys tai muun Force Majeure-tilanne.
- Jos on käytetty palvelua, jonka auton omistaja tai muu henkilö on tilannut sopimatta ennalta RENAULT Assistenten kanssa tai saamatta tältä lupaa.
- Vaurioitunut omaisuus.
- ALV-kustannuksille, jotka ovat Teidän tai auton omistajan/vuokraajan vastuulla; esim. yritysauto.
- Jos auto on poistettu liikennekäytöstä
- Huolto-, korjaus- ja varaosakustannukset.

Seuraavat RENAULT-autot ovat oikeutettuja vain korjaus- ja hinauspalveluun, eli eivät ole oikeutettuja sijaisautoon:

- Auto, joka on rekisteröity lyhytaikaiseen vuokraus/leasing-käyttöön.
- Henkilönkuljetusautot (yli 9-paikkaiset autot).
- Autot, joiden rakennetta on muutettu (taksit, kylmäkuljetusautot, autokouluautot jne.).

3. Varmistakaa ennen RENAULT Assistance-palveluun soittamista, että seuraavat tiedot ovat esillä:

- Auton rekisterinumero ja väri, jotta autonne on helppo tunnistaa.
- Auton sijainti, jotta se voidaan helposti paikantaa.
- Ongelman kuvaus, jotta Teidän ja autonne auttamiseksi voidaan valita oikea toimintatapa.
- Omistajan nimi ja osoite tunnistusta varten.
- Puhelinnumero tai faksinumero, josta Teidät voi tavoittaa, jotta voimme antaa Teille reaaliaikaisia tietoja.
- Mikäli mahdollista, autonne VIN-numero