

# 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 rikkoutunut ajokelvottomaksi keskeyttäen matkanteon.

Tällaiseksi tilanteeksi luokitellaan:

Äkillinen ja odottamaton mekaanisen, 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.

\* Talisman, Espace ja Koleos -mallien kohdalla tämä sääntö pätee, jos korjaus kestää yli 1 tunnin

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 ainostaan 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 voimassa ensimmäisestä ostopäivästä alkaen kaikissa uusissa henkilö- ja tavara-autoissa 2 vuotta, ilman kilometrirajaa.

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