



**RENAULT**  
Passion for life

# RENAULT CARES

Uw garantie voor zorgeloos rijdenot



**RENAULT** is veel meer dan een **autoconstructeur**.  
We willen u **altijd en overal** van dienst zijn,  
in alle omstandigheden.



1  
**RENAULT  
ASSISTANCE**  
in enkele woorden

# Zorgeloos rijgenot is ons motto

24u op 24, 7 dagen op 7, in België of in het buitenland: dankzij Renault Assistance staat u er nooit alleen voor. We bieden u de garantie dat u altijd snel en efficiënt bijstand krijgt, wanneer u die nodig heeft. Omdat wij weten dat zelfs een kleine tegenvaller een mooie dag kan verpesten, stellen we steeds alles in het werk om u zo snel mogelijk verder te helpen.

## Voor wie?

Voor u, voor de bevoegde bestuurder, en de inzittenden die (gratis) meerijden binnen de grenzen van het aantal zitplaatsen dat op het gelijkvormigheidsattest staat.

Voor de voertuigen Espace V en Laguna III gelden specifieke voorwaarden, die hierna in detail besproken worden.

**RENAULT ASSISTANCE, STEEDS TOT UW DIENST**

## Waarvoor?

Om u bij te staan in welke situatie dan ook. Renault Assistance organiseert zo snel mogelijk de **vereiste hulp, van herstelling ter plaatse tot de complete bijstandverlening**. We doen er alles aan om ervoor te zorgen dat u zo snel mogelijk weer naar huis kunt of uw reis kunt verderzetten.

U vindt de details van de diensten die door Renault Assistance gedekt worden op pagina 6 onder de rubriek "details van de prestaties".

**DANKZIJ RENAULT ASSISTANCE GENIET U ALTIJD EN OVERAL VAN UW MOBILITEIT.**

## Waar?

U kunt altijd met een gerust hart op reis vertrekken. **Bijna overal waar u bent**, kunt u op Renault Assistance rekenen om u te helpen.

Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus, Denemarken (uitgezonderd Groenland), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, de Franse overzeese departementen, Griekenland, Groot-Brittannië, Hongarije, Ierse Republiek, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Montenegro, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechoë, Turkije, Zweden, Zwitserland.

**DE EUROPESE WEGEN BODEN NOG NOOIT ZOVEEL ZORGELOOS RIJGENOT ALS MET RENAULT ASSISTANCE.**

## Gratis?

Wanneer uw voertuig geïmmobiliseerd is door pech die te wijten is aan een onvoorzienbaar mechanisch, elektrisch of elektronisch defect, wordt u gedekt door de Renault Garantie.

Onze Constructeursgarantie waarborgt u tegen materiaal-, montage- of fabricagegebreken vanaf de afleveringsdatum. In alle andere gevallen (leke band, verlies van sleutels, barst in de voorruit ...) is de tussenkomst van Renault Assistance betalend. De kosten van de tussenkomst worden u tijdens uw oproep meegedeeld.

# Bel Renault Assistance

**Zorg dat u deze informatie bij de hand hebt voor u ons opbelt:**

- De precieze plaats van het ongeval of waar u in panne staat
- De identificatiegegevens van uw auto, die staan op het kaartje op de brief.
- Het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

**Klanten die ingeschreven zijn in België**

Vanuit België:  
**0800 15 0 51**  
(gratis nummer)

Vanuit het buitenland:  
**+ 32 2 370 64 60**

# Details van een gewaarborgde dienstverlening

## De basisprestaties

### Herstelling ter plaatse:

Kan het defect aan uw voertuig ter plaatse verholpen worden? Dan organiseert Renault Assistance zo snel mogelijk de vereiste hulp zodat u binnen de kortste keren weer de baan op kunt.

### Berging en bijkomende diensten:

Blijkt een herstelling ter plaatse niet mogelijk? Dan wordt uw voertuig naar de Renault-garage gesleept, aangeduid door de eigenaar, of, indien dit niet mogelijk is in het Europees land waar u zich bevindt, naar de dichtstbijzijnde garage die de herstelling kan uitvoeren.

Indien de herstellingen niet binnen dezelfde werkdag kunnen uitgevoerd worden, of als ze meer dan een uur in beslag nemen\*, kunt u gebruik maken van de aanvullende diensten die hieronder beschreven staan.

## Conditie voor alle voertuigen, behalve Espace en Talisman\*\*

### A. overnachting:

Als u zich niet in België bevindt en u wenst te wachten tot uw voertuig hersteld is, dan organiseert Renault Assistance uw overnachting en die van uw reisgenoten in een hotel dat door Renault Assistance voor maximum 3 nachten wordt gekozen. De kosten van het restaurant, de bar en telefoon zijn voor uw eigen rekening. Het ontbijt wordt u aangeboden.

### B. Voortzetten van de reis of terug naar huis:

Indien u niet ter plaatse wenst te wachten tot deherstelling afgelopen is, dan organiseert en vergoedt Renault Assistance het voortzetten van uw reis of de terugreis naar uw woonplaats via de meest recht-streekse weg: per trein, vliegtuig in economy class indien dezelfde reis met de trein langer dan 8 uur zou duren; boot, taxi bij afstanden minder dan 100 km. of door middel elk ander plaatse beschikbaar en geëigend vervoer.

### C. Ophalen van uw wagen na herstelling:

Voor het ophalen van uw auto na reparatie stelt Renault Assistance u of een door u gemachtigd persoon één van de hierboven in paragraaf B. omschreven middelen ter beschikking.

### D. Vervangwagen:

Renault kan u gratis een vervangwagen categorie B ter beschikking stellen voor een

maximale duur van 3 dagen en afhankelijk van de plaatselijke mogelijkheden. Bijkomende kosten (aanvullende verzekering, tolgelden en brandstofkosten) alsook eventuele schade veroorzaakt aan het voertuig zijn voor uw rekening.

De vervangende auto dient te worden teruggebracht naar de plaats waar hij in ontvangst genomen is. Het gebruik van de

vervangwagen moet in overeenstemming zijn met de algemene huurvoorwaarden van de verhuurder die hem ter beschikking stelt.

### E. Transitkosten:

Alle kosten van vervoer tussen stations, luchthavens, hotels, woonplaats en de plaats waar uw auto wordt hersteld, worden vergoed door Renault Assistance.

## UITZONDERINGEN met betrekking tot de bijstanddiensten

Gebruikt u een Renault wagen die u ter beschikking is gesteld door een korte termijn **autoverhuur-firma**? Rijdt u met een vervoermiddel dat **plaats biedt aan meer dan 9 personen**? In deze twee gevallen beperken de bijstandprestaties zich tot het depanneren en wegslepen naar de dichtstbijzijnde Renault concessiehouder.

Indien uw voertuig is aangepast voor professionele doeleinden (ambulance, taxi, koelwagen, verhuur, rijdschool, enz.), is het voor ons onmogelijk om u een voertuig ter beschikking te stellen dat dezelfde prestaties verzekert en dit om evidente redenen van beschikbaarheid.

\* De duur van de herstelling is gebaseerd op de Renault barema's op de arbeidstijden.

\*\* Specifieke voorwaarden voor de Espace en Talisman zie pagina 8. De prestaties A, B, C en E zijn niet onderling cumuleerbaar.

# Details van een gewaarborgde dienstverlening

## Specifieke condities voor de Espace en Talisman

### A. overnachting:

Duurt de herstelling van uw voertuig langer dan een dag, en bevindt u zich niet in België? Dan organiseert Renault Assistance uw overnachting en die van uw reisgenoten **zolang u immobiel bent**. U wordt opgevangen in een hotel dat door Renault Assistance wordt gekozen, rekening houdend met de plaatselijke beschikbaarheid. De kosten van het restaurant, de bar en telefoon zijn voor uw rekening. Het ontbijt wordt u aangeboden.

### B. Voortzetten van de reis of terug naar huis:

Kan uw voertuig niet dezelfde dag hersteld worden en wilt u niet ter plaatse wachten tot de herstelling afgelopen is? Dan organiseert

Renault Assistance het voortzetten van uw reis of de terugreis naar uw woonplaats langs de meest rechtstreekse weg: per trein, vliegtuig business class, indien dezelfde reis met de trein langer dan 4 uur zou duren, boot, taxi voor afstanden van maximum 100 km, of via elk ander geëigend vervoermiddel dat ter plaatse beschikbaar is.

### C. Ophalen van uw wagen na herstelling:

Voor het ophalen van uw auto na reparatie stelt Renault Assistance u of een door u gemachtigd persoon één van de hierboven in paragraaf **B.** omschreven middelen ter beschikking.

### D. Vervangwagen:

Als de herstelling van uw voertuig niet ter plekke kan worden uitgevoerd, ontvangt u een

**vervangwagen van de categorie Scénic** (of in functie van de lokale beschikbaarheid). De auto wordt u gratis ter beschikking gesteld voor een maximale duur van 3 dagen.

### E. Transitkosten

Alle kosten van vervoer tussen stations, luchthavens, hotels, woonplaats en de plaats waar uw auto wordt hersteld, worden vergoed door Renault Assistance.

**Opgelet!** Voordat u enige uitgaven doet, moet u absoluut een voorafgaand akkoord krijgen van Renault Assistance.

\* De prestaties A, B, C en E zijn niet onderling cumuleerbaar.



2  
RENAULT  
biedt u ALTIJD een  
oplossing!

## Is uw wagen beschadigd?

Er is altijd een Renault carrosseriehersteller bij u in de buurt. Wij beschikken over niet minder dan 165 erkende carrosseriegarages. De herstellende van het Renault-net beschikken over het Renault kwaliteits-label en voldoen aan de certificatienormen.

### Renault verzekert u:

- Een herstelling die is uitgevoerd volgens de **normen en procedures** van de constructeur en de **automobilinspectie**.
- Gebruik van **Originele Onderdelen** en een facturatie aan een **juiste prijs**.
- Een oorspronkelijke **anticorrosiegarantie** van 12 jaar.
- Het behoud van de **Euro NCAP-sterren**, zelfs na de herstelling.

### De Originele Onderdelen van Renault, uw garantie voor kwaliteit en veiligheid

Dankzij het gebruik van Originele Onderdelen, de nieuwste herstellingstechnieken en het juiste gereedschap, garandeert Renault u kwaliteit, blijvende prestaties, een lange levensduur en veiligheid.

**Opgelet!** Het gebruik van zogenaamde 'piraatstukken' kan gevaarlijk zijn. Een piraatonderdeel is vaak gemaakt van materiaal dat minder duurzaam is dan de Originele Onderdelen, of de afmetingen komen niet overeen met de specificaties van Renault. Bij een ongeval biedt een piraatstuk niet dezelfde weerstand, waardoor het op een andere manier kan vervormen, de bestuurderscabine binnendringen en in een gevaarlijk projectiel kan veranderen. Na een niet-conforme herstelling biedt uw voertuig dus niet langer de oorspronkelijke bescherming.

## Een inslag in uw voorruit?

De voorruit is een belangrijk onderdeel dat uw veiligheid waarborgt in uw auto. Ze maakt 40 % uit van de structurele stevigheid van uw Renault, en zorgt er bij een ongeval voor dat de inzittenden niet uit de cabine worden geslingerd.

### Renault verzekert u:

- Gebruik van **Originele Onderdelen** bij vervanging.
- **Eén jaar constructeursgarantie**, onderdelen en werkuren inbegrepen.
- Concurrentiële prijzen voor de herstelling of vervanging van uw voorruit.\*  
De Renault forfaits kan u terugvinden op de pagina "voorruit" op [www.renault.be/Naverkoop](http://www.renault.be/Naverkoop).
- Renault Assistance neemt de **administratieve formaliteiten** voor haar rekening.

**Opgelet!** Wacht niet in geval van een inslag in uw voorruit. Vermijd elk risico en contacteer de dichtstbijzijnde Renault-garage.

\* Uw voorruit kan hersteld worden als de diameter van de inslag kleiner is dan 2 cm en zich op meer dan 4 cm van de zijkant en meer dan 2 cm van de regendetector bevindt.

## En als u een lekke band hebt?\*

Lekke banden komen steeds minder vaak voor, maar wanneer het toch gebeurt, komt het altijd ongelegen. Het kan iedereen overkomen, daarom controleert u best voordat u vertrekt of u over een reservewiel of een herstellingskit beschikt. Denk eraan om steeds een paar handschoenen en een vuilzak te voorzien, zodat u uw handen en uw auto niet hoeft vuil te maken.

### Als u een lekke band hebt, volg dan eerst deze stappen:

- Zet uw vier richtingaanwijzers op.
- Parkeer u op een plaats waar vrije ruimte is, ver genoeg van de weg.
- Trek de handrem aan.
- Maak uw aanwezigheid duidelijk met een veiligheids-driehoek en doe een veiligheidshesje aan.
- Breng uw passagiers in veiligheid (achter de vangrails op de autostrade).

**Opgelet!** Als u net een wiel hebt vervangen, ga dan niet meteen te snel rijden.  
De wegligging van de auto is veranderd, wat gevaarlijk kan zijn.

\* Lekke banden worden niet gedekt door Renault Assistance.

## Omdat uw tijd kostbaar is...

Hebben we **“Quickrepair”** bedacht, een nieuw Renault carrosserie concept voor snelle herstellingen, ontwikkeld om nog efficiënter en sneller aan uw wensen te beantwoorden.

### De aangeboden diensten zijn:

- De herstelling en vervanging van de voorruit.
- Het wegwerken van deuken en krassen in het verfwerk, de velgen, de spiegels, de lichten en de bumper.

# Transparantie is een VASTE WAARDE bij **RENAULT**

Al onze forfaits garanderen u een vaste prijs die u vooraf kent, zodat u niet voor verrassingen komt te staan wanneer u uw factuur krijgt.

De forfaits zijn «all inclusive»:

Originele Onderdelen, werkuren en alle nodige controles inbegrepen, alsook de knowhow en expertise van onze Renault professionals.

### Wilt u meer weten?

Surf naar [www.renault.be](http://www.renault.be).  
Onder de rubriek «Naverkoop / Onderhoud» vindt u alle informatie die u nodig heeft.

# MY RENAULT

## Elke dag met u

My Renault is een interactieve online dienst die volledig gratis is. Deze unieke tool is ontwikkeld om u het leven als chauffeur aangenamer en gemakkelijker te maken en biedt u een veelvoud aan voordelen op maat, in enkele eenvoudige muisklikken.

My Renault is een dienst die u 100 % comfort en 0 % verplichting biedt.

Met deze praktische tool kunt u de agenda van uw auto heel gemakkelijk opvolgen, dankzij een gepersonaliseerde agenda en een online gebruiksaanwijzing die specifiek op uw voertuig is afgestemd. Renault zet alles in om u steeds meer comfort te bieden. Met My Renault

geniet u van gepersonaliseerd advies, uitzonderlijke kortingen en uitnodigingen voor evenementen.

U ontvangt tevens elke maand een nieuwsbrief met de laatste nieuwtjes en exclusieve voordelen, waaronder ook een product dat perfect bij uw persoonlijk profiel past aan onweerstaanbare voorwaarden!

**INSCHRIJVEN IS GRATIS EN HEEL EENVOUDIG**



## Hoe inschrijven ?

Een account aanmaken op My Renault duurt slechts enkele minuten. Volg de stappen hieronder en profiteer onmiddellijk van alle voordelen die My Renault u biedt.

**1** Surf naar **myrenault.be**

Neem uw **persoonlijke code** die u terugvindt in de begeleidende brief

**2**

**3** Schrijf u in en profiteer !

**MYRENAULT.BE**



# Gaat er iets mis? Blijf vooral **KALM**

Of u nu een ervaren of voorzichtige chauffeur bent, iedereen krijgt vroeg of laat te maken met onvoorziene obstakels. Of het nu om een gebarsten voorruit gaat of een ernstiger probleem, houd deze praktische tips van Renault in uw achterhoofd. Ze zullen u helpen om kalm te blijven bij een eventueel ongeval.

## Wat als u na een ongeval kunt verder rijden?

Breng uw auto binnen in het Renault-netwerk en laat hem nakijken door onze specialisten, een herstelling mag immers nooit haastwerk zijn. Bij onze teams is uw auto in professionele handen. Zij zorgen ervoor dat uw Renault opnieuw evenveel maximale bescherming biedt voor u en uw dierbaren als voor het ongeval. Als uw auto in een Renault garage is hersteld, geniet u van de waarborg dat uw wagen net zo stevig en betrouwbaar is als ervoor, en dat hij zijn Euro NCAP -sterren behoudt.

### Renault garandeert u:

- Het gebruik van **Originele Renault Onderdelen**.
- De **knowhow** van technici die opgeleid zijn in de nieuwste technologieën.
- Eén jaar **Constructeurgarantie**, onderdelen en werkuren inbegrepen.
- Duidelijke en **transparante forfaits**

## Wat moet u doen bij een ongeval, al dan niet met slachtoffers?

### 1. Veiligheid en gewonden

Als u een ongeval hebt gehad, breng dan onmiddellijk de betrokken personen in veiligheid. Als u een ongeval hebt gehad, breng dan onmiddellijk de betrokken personen in veiligheid. Als er zwaargewonden zijn, verplaats ze dan niet tenzij het niet anders kan. Verwittig zo snel mogelijk de hulpdiensten.

### 2. De voertuigen verplaatsen

Verplaats uw auto (als hij nog rijdt) naar een veilige plaats zodra de tegenpartij duidelijk

werd aangewezen. Indien niet laat u de wagen best staan.

### 3. Signalisatie

Zet uw vier richtingaanwijzers op en plaats de veiligheidsdriehoek.

### 4. Verwittig de politie

### 5. De tegenpartij

Zowel u als de andere betrokken partij(en) moeten het Europees aanrijdingsformulier invullen. Ga er niet mee akkoord om meteen na het ongeval een regeling te treffen. Als de tegenpartij niet over de vereiste informatie beschikt, noteer dan de nummerplaat, het merk en model van de auto in kwestie. Als de tegenpartij weigert het aanrijdingsformulier in te vullen of te ondertekenen, vraag dan naar de naam van hun verzekeringsmaatschappij. U kunt ook de politie bellen of op zoek gaan naar mogelijke

getuigen en hun namen, adressen en telefoonnummers noteren. Vraag dan naar de naam van hun verzekeringsmaatschappij. Zoniet bel de of ga op zoek naar mogelijke getuigen en noteer hun namen, adressen en telefoonnummers.

### 6. Proces-verbaal van de politie

Laat de politie ter plaatse een proces-verbaal van het ongeval opstellen.

### 7. Immobilisatie van het voertuig

Ofwel zorgt de politie ervoor dat uw auto wordt weggesleept, ofwel treft u zelf een regeling met uw verzekeraar of Renault-garage.

### 8. Herstellen van het koetswerk

Contacteer onmiddellijk uw Renault-garage of surf naar [www.renault.be/dealer\\_locator](http://www.renault.be/dealer_locator).

## Bel Renault Assistance

### Zorg dat u deze informatie bij de hand hebt voor u ons opbelt:

- De precieze plaats van het ongeval of waar u in panne staat
- De identificatiegegevens van uw auto, die staan op het kaartje op de brief.
- Het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken

### Klanten die ingeschreven zijn in België


Vanuit België:  
**0800 15 0 51**  
(gratis nummer)

Vanuit het buitenland:  
**+ 32 2 370 64 60**



**RENAULT**  
Passion for life





Surf naar  
Renault.be



Vanuit België:  
**0800 15 0 51**

Vanuit het buitenland:  
**+ 32 2 370 64 60**