



RENAULT ÉS DACIA ASSISTANCE

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK



1. BEVEZETŐ

Az Assistance segélynyújtási szolgáltatásunk azt a célt szolgálja, hogy Önnek a lehető legkevesebb kellemetlensége származzon autója esetleges mozgásképtelenségéből akár **belföldön**, akár **külföldön** utazik. Ezért a jelen általános szolgáltatási feltételekben írtak szerint az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- Útmenti segélyszolgálat
- Márkaszervizbe vontatás, szállítás
- Csereautó szolgáltatás
- Szállítás biztosítása
- Tovább- vagy hazautazás biztosítása

2. ESEMÉNYEK

A Renault Assistance az alábbi, a gépjármű menetképtelenségét okozó események (a továbbiakban Assistance esemény) bekövetkezése esetén nyújt Önnek segítséget:

- Műszaki meghibásodás
- Baleset
- Önhiba
- Defekt

3. ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Gyári jótállás alá tartozó Dacia gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel rendelkező Renault és Dacia gépjárművek esetében.

3.1. ÚTMENTI SEGÉLYSZOLGÁLAT

Assistance esemény bekövetkeztekor az Assistance szolgáltató partnerei helyszíni segélyszolgálatot biztosítanak. Ilyenkor minden esetben megkíséreljük a gépjármű menetképtelenségének helyreállítását. Elektromos autók esetén nincs helyszíni segélyszolgálat, a gépjárművet elszállítják.

3.2. VONTATÁS, SZÁLLÍTÁS

Indokolt esetben a gépjárművet elszállítják a legközelebbi Renault vagy Dacia márkaszervizbe. Ha a műszaki meghibásodás olyan helyen történik, ahol 20 km-es körzetben több Renault vagy Dacia márkaszerviz található, Ön megválaszthatja, hogy gépjárművét melyik márkaszervizbe szállítsák. Átalakított Renault kishaszongépjárművek esetén szállítás a legközelebbi PRO+ márkaszervizbe történik. Elektromos autók esetén a szállítás csak az erre szakosodott márkaszervizbe történhet.



4. KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁSOK

Igénybe vehetők:

- Gyári jótállás alá tartozó Renault gépjárművek,
- Szolgáltatási szerződéssel rendelkező Renault és Dacia gépjárművek esetében.

4.1. CSEREGÉPKOCSI

Assistance esemény bekövetkeztekor, amennyiben a gépjármű javítása - a RENAULT javítási normaidők szerint - nem fejezhető be a beszállítást követő 3 munkaórán belül, vagy a beszállítás munkaidőn túl vagy hétvégén történik, a javítás idejére, de legfeljebb 3 napra, azonos vagy eggyel kisebb kategóriás cseregépjármű vehető igénybe. A szolgáltatás nem terjed ki az üzemanyagra, az útdíjra és más hasonló, a gépjármű használatához kapcsolódó díjakra, a gépjármű az átadás helyére történő visszavitelére, amire a kedvezményezett köteles, valamint baleset vagy lopás esetén a Casco önrészre, amit a kedvezményezett visel. Amennyiben a kedvezményezett a Casco önrész viselésével kapcsolatos nyilatkozat megtételét elutasítja, úgy cseregépkocsi szolgáltatásra nem jogosult, csak a jelen ÁSZF-ben írt más szolgáltatásokat igényelheti, a cseregépkocsi szolgáltatás ellenértékének pénzbeli megtérítésére nem jogosult. Elektromos üzemű gépjármű meghibásodása esetén hasonló kategóriájú, de nem elektromos cseregépjármű biztosítható. Kishaszon gépjármű meghibásodása esetén nem garantálható azonos kategóriájú cseregépjármű. A Renault/Dacia Assistance elsődleges feladata az utasok mobilitásának biztosítása; a teherautó rakományáról való gondoskodás nem az Assistance hatásköre. A csereautó szolgáltatás nem kombinálható sem a haza-, tovább- vagy visszautazás, sem a szállás szolgáltatásokkal.

4.2. HAZA-, TOVÁBB-, VAGY VISSZAUTAZÁS

Assistance esemény bekövetkeztekor az Assistance vállalja a kedvezményezettek haza-, tovább- vagy visszautazásának megszervezését, illetve megfizeti az előbbieket utazásához szükséges jegyek díját, mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül. Az utazáshoz igénybe vehető eszközök:

- Vasút
- Taxi (maximum 100 km-ig)
- Repülő (ha a hazautazás más közlekedési eszközzel 8 óránál többet venne igénybe)

A haza-, tovább- vagy visszautazás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a szállás szolgáltatásokkal.

4.3. SZÁLLÁS

Ha az Assistance esemény a kedvezményezettek lakóhelyétől több mint 50 km-re következik be, a kedvezményezettek szállodai elhelyezést vehetnek igénybe maximum 3 napra, mindenkor az előzetesen meghatározott összeghatárokon belül. A szállás szolgáltatás nem kombinálható sem a csereautó, sem a haza-, tovább- vagy visszautazás szolgáltatásokkal.



RENAULT ÉS DACIA ASSISTANCE

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK



5. KEDVEZMÉNYEZETTEK

A jelen Assistance szolgáltatásokra jogosultak a gépjármű tulajdonosa vagy üzemben tartója, a gépjármű a tulajdonos vagy az üzemben tartó által feljogosított használója, valamint az előbbiekkal együtt utazó, összesen legfeljebb a gépjármű forgalmi engedélyében meghatározott számú személy.

6. TERÜLETI HATÁLY

A jelen Assistance szolgáltatási feltételek érvényesek az Európai Unió 28 tagállamában, továbbá Andorra, Bosznia-Hercegovina, Izland, Lichtenstein, Macedónia, Monaco, Montenegro, Norvégia, San Marino, Svájc, Szerbia, Törökország, Vatikán területén bekövetkezett Assistance események esetén.

7. IGÉNYBEVÉTEL

A szolgáltatási igényt belföldön és külföldön is kizárólag a kedvezményezettek jelenthetik be az Assistance telefonszámokon, az év bármely napján, éjjel-nappal. A segélykérés vételekor az Assistance szolgálatnak meg kell bizonyosodnia a hívó szolgáltatási jogosultságáról.

Ennek érdekében tájékoztatást kérhet:

- a gépjármű alvázszámáról, a gépjármű rendszámáról, a gépjármű kilométer-futásáról, a gépjármű üzemanyagtípusáról,
- a kedvezményezettek nevééről, telefonos elérhetőségéről és lakó- vagy székhelyéről (telephelyéről).
- Kishaszon gépjármű esetén az átalakítás tényéről, átalakított gépjármű esetén a felépítmény paramétereiről (szélesség, magasság, hosszúság, súly, felépítmények egyéb tulajdonságai), továbbá a szállított rakomány tömegéről, jellegéről.

Az Assistance szolgálat a szolgáltatás teljesítése érdekében tájékoztatást kérhet továbbá:

- a meghibásodás pontos földrajzi helyéről, a meghibásodás időpontjáról, a meghibásodás természetéről,
- szükség szerint a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges egyéb körülményekről.

A kedvezményezettek a szolgáltatások teljesítése érdekében kötelesek követni az Assistance operátorának utasításait.

8. MŰSZAKI MEGHIBÁSODÁSOK

Az Assistance szolgáltatások műszaki meghibásodásnak minősített esemény esetén csak meghatározott műszaki meghibásodások esetén vehetőek igénybe. A jelen szolgáltatási feltételek alkalmazásában műszaki meghibásodásnak minősülnek a gépjármű hirtelen bekövetkezett, előre nem látható hibái, így a gépjármű alábbi mechanikai, elektronikus vagy elektromos meghibásodásai:



RENAULT ÉS DACIA ASSISTANCE

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK



- az olyan hiba, amely a gépjármű azonnali menetképtelenségét eredményezi,
 - a műszerfali visszajelző (kontroll) lámpák piros jelzése, (olaj, hűtővíz, illetve olyan jelzések, amelyek esetén a használati útmutató szerint tilos a továbbhaladás)
- valamint a gépjármű biztonságos útjának megkezdését, vagy folytatását megakadályozó meghibásodások:
 - üzemanyagfolyás,
 - hibás biztonsági öv,
 - kormányrendszer hiba,
 - fékrendszer hiba,
 - első fényszórók teljes működésképtelensége (kivéve a vezetéshez szükséges normál látási viszonyok közötti meghibásodások)
 - első ablaktörlők mechanikus működésképtelensége rossz időjárási körülmények között (eső, hó esetén)
 - akkumulátor meghibásodása (kivéve, ha a meghibásodás oka, hogy az akkumulátor cseréjét a kedvezményezett - figyelmeztetés ellenére - elmulasztotta teljesíteni).

Az Assistance hatálya alá nem tartozó események:

- üvegtörés (üveg és lámpatestek),
- műszerfali visszajelző (kontroll) lámpa sárga jelzése,
- mechanikus vagy elektromos ablakemelő hiba,
- központi zár működési hiba,
- elektromos autó akkumulátorának lemerülése,
- termékvisszahívás ténye,
- gépjármű nem megfelelő karbantartásából származó mozgásképtelenség:
 - elmaradt, vagy nem a gyári előírás szerint elvégzett utolsó időszakos karbantartással összefüggő meghibásodások,
 - szerviz vagy segélyszolgálati munkatárs által korábban javasolt javítások elmulasztása vagy a korábbi műszaki meghibásodás alkalmával adott, a rendeltetésszerű használatra vonatkozó tájékoztatás vagy valamely alkatrész cseréjére vonatkozó figyelmeztetés figyelmen kívül hagyásával összefüggő meghibásodások,
- a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodás,
- minden olyan meghibásodás, ami rongálás, lopás vagy lopási kísérlet eredménye.

KORLÁTOZÁSOK – KIZÁRÁSOK

Nem tartoznak a jelen általános szolgáltatási feltételek hatálya alá, és nem jogosultak az Assistance szolgáltatások azokra a gépjárművekre, amelyek nem felelnek meg a következő együttes feltételeknek:

- Renault vagy Dacia márkánév alatt értékesített olyan személy- vagy haszonjárművek,
- melyek maximum 9 ülésesek,
- és össztömegük legfeljebb 3500 kg.

Gépjármű kölcsönzésre, mentésre vagy betegszállításra, gépjárművezető-képzésre, személyfuvarozásra (pl. taxi) használt gépjárművekre nem vonatkoznak az Assistance szolgáltatások. Nem vonatkoznak az Assistance szolgáltatások olyan gépjárművekre sem, amelyeken a gyártó által nem homologizált karosszéria- vagy mechanikus átalakítás történt.



RENAULT ÉS DACIA ASSISTANCE

ÁLTALÁNOS SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK



Nem minősülnek Assistance eseménynek az olyan meghibásodások, amelyek autósport edzés, illetve versenyzés közben, vagy nem közúton való közlekedés során következnek be. Nem minősülnek Assistance eseménynek továbbá:

- a gépjárművekhez csatolt utánfutók meghibásodása,
- gépjárművel szállított rakomány mozgatása, károsodása,
- a kedvezményezett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából bekövetkező meghibásodások, így különösen a gyártó által ajánlott karbantartások elmulasztásával összefüggő meghibásodások.

Nem tartoznak az Assistance szolgáltatások közé a meghibásodással összefüggésben bekövetkezett vagyoni károk (tárgyak elvesztése, elmaradt jövedelem), a meghibásodás következtében elszenvedett személyi sérülésből, halálesetből adódó nem vagyoni károk, valamint az igénybe nem vett szolgáltatások ellenértékének megtérítése.

Nem nyújtható Assistance szolgáltatás olyan gépjárművekre, amelyeket az Assistance esemény korábbi bejelentése nélkül, a gépkocsi valamely márkaszervizbe való eljuttatását követően igényelnek.

9. KAPCSOLATFELVÉTEL

A jelen általános szolgáltatási feltételekkel kapcsolatos kérdések megválaszolása érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot a Renault és Dacia Ügyfélkapcsolati osztályával:

- Renault: 06-40-200-000, külföldről: +36-1-453 5334
- Dacia: 06-40-215-215, külföldről: +36-1-453-5338
- Renault email: ugyfel.kapcsolat@renault.hu
- Dacia email: ugyfel.kapcsolat@dacia.hu
- Postacím: RENAULT HUNGÁRIA KFT. Ügyfélkapcsolat. 1138 Budapest, Váci út 140.

Renault és Dacia Assistance

éjjel-nappal ingyenesen hívható telefonszáma

belföldről: a 06-80-215-215

külföldről: +36-1-412-1447

Kérjük, hogy utazás előtt nyomtassa ki ezt a tájékoztatót és tegye a gépjárműve kesztyűtartójába, hogy mindig kéznél legyen!