

1. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ RENAULT

1.1. ТЕРРИТОРИЯ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИИ

Гарантийные обязательства действуют в отношении новых автомобилей, проданных, зарегистрированных и находящихся в эксплуатации на территории России, Казахстана, Белоруссии, Кыргызстана, Армении.

За пределами этих стран технические требования к транспортным средствам, программа и периодичность проведения технического обслуживания и условия предоставления гарантии могут различаться. Если Вы предполагаете эксплуатировать транспортное средство за пределами указанных стран, свяжитесь с местным дилером или службой послепродажного обслуживания RENAULT для получения информации об особенностях правил эксплуатации и технического обслуживания в данной стране.

1.2. СОДЕРЖАНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Гарантия предусматривает бесплатное (работа, детали) устранение неисправностей, связанных с недостатками материалов или нарушениями технологии изготовления, должным образом заявленных клиентом и подтвержденных официальным дилерским центром, а также устранение повреждений других деталей транспортного средства, вызванных этими неисправностями. Дилерскому центру предоставлено право принятия решения по методам устранения неисправности, в том числе о необходимости ремонта или замены неисправной детали или агрегата. Гарантийные обязательства действуют при условии соблюдения правил эксплуатации и ухода за транспортным средством, в том числе проведения регулярного технического обслуживания в официальной дилерской сети RENAULT.

1.3. ВИДЫ И СРОКИ ГАРАНТИИ

В зависимости от модели компания RENAULT предоставляет следующие виды гарантии:

ВИДЫ И СРОКИ ГАРАНТИИ RENAULT	В зависимости от того, что наступит первым	
	Годы	Километры
Легковые автомобили		
Гарантия на автомобиль: подробнее в п. 1.3.1.	3	100 000
Гарантия на лакокрасочное покрытие: подробнее в п. 1.3.3.	3	100 000
Антикоррозионная гарантия: подробнее в п. 1.3.4.	6	без ограничения
Коммерческие автомобили*		
Гарантия на автомобиль: подробнее в п. 1.3.1.	2	без ограничения
Гарантия на лакокрасочное покрытие: подробнее в п. 1.3.3.	2	без ограничения
Антикоррозионная гарантия: подробнее в п. 1.3.4.	6	без ограничения

* Коммерческие автомобили - автомобили, оборудованные только передним рядом сидений.

Срок действия гарантии исчисляется с даты первой продажи нового транспортного средства официальным дилером RENAULT, зафиксированной в настоящем документе и «Карточке техобслуживания и гарантии».

В случае начала эксплуатации транспортного средства официальным дилером, срок действия гарантии исчисляется с даты первой постановки на государственный учет.

1.3.1. ГАРАНТИЯ НА АВТОМОБИЛЬ

Гарантийные обязательства производителя, определенные в п. 1.2. распространяются на все составные части и элементы автомобиля, если неисправность вызвана качеством материалов или нарушениями технологии изготовления.

Гарантия действует в течение срока, указанного на стр.2 настоящего документа.

На отдельные составные части и детали гарантия на вышеуказанных условиях может применяться только до нижеуказанных пределов по пробегу и в ремени эксплуатации автомобиля, а именно:

- 40 000 км: Механизм сцепления, диск сцепления, выжимной подшипник сцепления;
- 40 000 км или 2 года (до достижения одного из двух пределов): Передние и задние амортизаторы;
- 100 000 км: Аккумуляторная батарея

1.3.2. ПОМОЩЬ В ДОРОГЕ («RENAULT ASSISTANCE»)

Круглосуточная бесплатная линия диспетчерской: 8 800 200 0910

В Москве и Московской области: 8 (495) 721 90 90

Помощь в дороге организуется в случаях, когда транспортное средство не может продолжать самостоятельное движение вследствие возникновения неисправности механического, электрического либо электронного оборудования, подпадающей под действие гарантии.

Данная услуга действует в течение срока действия гарантии на автомобиль или электромобиль.

После получения вызова клиента и в зависимости от ситуации служба помощи «RENAULT ASSISTANCE» организует следующие мероприятия:

- Ремонт на месте: по возможности служба «RENAULT ASSISTANCE» организует ремонт на месте.
- Эвакуация: автомобиль эвакуируется к ближайшему официальному дилерскому центру RENAULT.

Подробную информацию можно получить по телефону круглосуточной бесплатной линии диспетчерской RENAULT ASSISTANCE.

Внимание: клиенту не возмещаются понесенные им расходы по эвакуации, если неисправность не признана официальным дилером RENAULT гарантийным случаем.

1.3.3. ГАРАНТИЯ НА ЛАКОКРАСОЧНОЕ ПОКРЫТИЕ

Гарантия распространяется на лакокрасочное покрытие кузова и наружных деталей (зеркал заднего вида, бамперов), если недостатки покрытия вызваны использованием некачественных материалов или технологией их нанесения. Действие гарантии не распространяется на детали, не являющиеся элементами кузова (диски колес, элементы выпуска отработавших газов, повдки стеклоочистителей и т.д.). Ремонт производится с учетом общего состояния автомобиля, эксплуатационного пробега, срока эксплуатации и проведенных операций технического обслуживания.

Гарантия действует в течение срока, указанного на стр.2 настоящего документа.

1.3.4. АНТИКОРРОЗИОННАЯ ГАРАНТИЯ

Гарантия от сквозной коррозии кузова, распространившейся с внутренней стороны металлического листа из-за недостатков материала, нарушения технологии изготовления или технологии нанесения защитного покрытия, признанных производителем. Действие гарантии не распространяется на детали, не являющиеся элементами кузова (диски колес, элементы выпуска отработавших газов, поводки стеклоочистителей и т.д.).
Гарантия действует в течение срока, указанного на стр.2 настоящего документа.

1.3.5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ АНТИКОРРОЗИОННОЙ ГАРАНТИИ И ГАРАНТИИ НА ЛАКОКРАСОЧНОЕ ПОКРЫТИЕ

Необходимым условием сохранения гарантии на лакокрасочное покрытие и антикоррозионной гарантии является прохождение ежегодного инспекционного осмотра кузова автомобиля и устранения выявленных повреждений в официальной дилерской сети RENAULT с применением оригинальных запасных частей, материалов и технологий RENAULT. Проверки состояния кузова проводятся в ходе плановых технических обслуживаний автомобиля с обязательным контролем со стороны владельца или пользователя занесения их итогов, а также подтверждения устранения выявленных повреждений в соответствующий раздел руководства по эксплуатации автомобиля. Эти отметки обеспечивают сохранение гарантии на лакокрасочное покрытие и антикоррозионной гарантии.

Обнаруженные повреждения кузова должны быть устранены владельцем или пользователем автомобиля в течение трех месяцев с момента их обнаружения.

1.3.6. ГАРАНТИЯ НА РЕМОНТ И ЗАПЧАСТИ

Гарантия на ремонт, оригинальные запасные части и аксессуары, приобретенные и установленные у официальных дилеров RENAULT.

Срок действия гарантии на запасные части составляет 1 год с даты продажи детали клиенту в официальной дилерской сети RENAULT при условии ее установки в дилерской сети.

Исполнение гарантийных обязательств может быть востребовано по предъявлению оплаченного заказа-наряда и/или счета, подтверждающего приобретение и установку деталей в официальной дилерской сети RENAULT.

1.4. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА:

- неисправности, возникшие по причине эксплуатации автомобиля в условиях, не соответствующих указанным в инструкции по эксплуатации и настоящем документе (например, перегрузка, участие в спортивных состязаниях любого рода, форсирование водных преград и движение по бездорожью);
- неисправности, возникшие вследствие проведения ремонта или технического обслуживания в ремонтной мастерской, не принадлежащей к официальной дилерской сети RENAULT, использования неоригинальных запасных частей и несоблюдения методов ремонта, рекомендованных производителем;
- повреждения, возникшие в результате проведения ненадлежащего технического обслуживания, в частности, при несоблюдении периодичности и программы проведения технического обслуживания, указанных в «Карточке техобслуживания и гарантии», а также при нарушении предписаний и правил ухода, приведенных в инструкции по эксплуатации транспортного средства;
- детали и составные части, подвергшиеся конструктивным изменениям, и последствия таких изменений (повреждение, преждевременный износ, старение и т.д.) на других деталях или узлах, или их влияние на изменение функциональных характеристик транспортного средства;
- неисправности, возникшие в результате несвоевременного устранения других ранее обнаруженных неисправностей;
- повреждения, возникшие в результате продолжения эксплуатации при недостатке эксплуатационных жидкостей;
- посторонние звуки, шумы, скрипы или вибрацию, не влияющие на функциональные характеристики транспортного средства и нормальную работу узлов и агрегатов;
- появление следов эксплуатационных жидкостей, не приводящих к заметному снижению их уровня («запотевание»);
- естественный износ деталей внешней и внутренней отделки, лакокрасочного покрытия (в т.ч. истирание в местах контакта открывающихся элементов кузова и их уплотнителей), являющийся результатом эксплуатации и пробега;
- на транспортное средство с незарегистрированными измененными показаниями одометра, приведшими к несоответствию текущих значений пробега его действительным значениям;
- расходные детали и материалы: щетки стеклоочистителя, тормозные колодки, тормозные диски и барабаны, свечи зажигания, лампы освещения и сигнализации (кроме газоразрядных), предохранители, фильтры всех типов, эксплуатационные жидкости (моторные и трансмиссионные масла, охлаждающая жидкость, жидкость гидроусилителя рулевого управления, тормозная жидкость); шины (гарантия на шины предоставляется производителем шин);
- повреждения, полученные в результате дорожно-транспортных происшествий и актов вандализма;
- повреждения, возникшие из-за попадания песка, камней и других твердых предметов: вмятины, царапины, потертости, сколы;
- последствия воздействия загрязняющих веществ, содержащихся в атмосфере, составов, применяемых для предотвращения замерзания поверхности дорог, химически активных веществ и веществ растительного происхождения, а также продуктов жизнедеятельности животных;
- последствия применения некачественного или грязного топлива, заправочных жидкостей и смазочных материалов;
- последствия применения аксессуаров, не рекомендованных производителем автомобиля;
- последствия применения аксессуаров, рекомендованных производителем, но установленных с нарушением предписаний производителя;
- конденсацию влаги на внутренней поверхности внешних осветительных приборов и в других закрытых полостях автомобиля, возникающая в результате естественных природных процессов.
- косвенные убытки, понесенные клиентом в связи с недостатком автомобиля, включая, но не ограничиваясь: невозможность эксплуатации автомобиля в течение времени проведения гарантийного ремонта, упущенная прибыль и т.д.;
- последствия форс-мажорных обстоятельств, включая, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, молнии, пожары, наводнения, землетрясения, климатические явления, войны, как объявленные, так и необъявленные, гражданские войны, бунты и революции, акты саботажа, аварии, бойкоты, забастовки и локауты.

1.5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

Для выполнения гарантийного ремонта:

- обратитесь к любому официальному дилеру;
- предъявите правильно заполненные «Карточку техобслуживания и гарантии», «Условия Гарантии и Техобслуживания», и «Руководство по эксплуатации», подтверждающие действие гарантии в отношении Вашего автомобиля/электромобиля.

*Энергия жизни

Стр. 2 из 3

Руководство по эксплуатации должно содержать в соответствующем разделе информацию о своевременном и в полном объеме проведенных операциях технического обслуживания, предписанных производителем;

- предъявите автомобиль для проверки причины вашего обращения и подтверждения официальным дилером наличия недостатка, устранение которого может быть произведено в рамках гарантии производителя.
- Диагностические работы, по результатам которых случай признается гарантийным, являются бесплатными для клиента.
- Замененные по гарантии детали переходят в полную собственность компании RENAULT.
- Гарантия на замененные детали и работы сохраняется до окончания срока действия соответствующего вида гарантии, в рамках которой произведен ремонт. Однако, в случае замены деталей, срок действия гарантии на которые ограничен пробегом или временем меньшими, чем на новый автомобиль, гарантия на замененные детали действует до наступления пределов, установленных для данной детали.

2. ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ КЛИЕНТОВ

Дополнительную информацию можно получить:

- бесплатная линия по всей России - **8 800 200 80 80** (круглосуточно)
- линия для Москвы – **8 (495) 775 48 48** (круглосуточно)
- сайт: www.renault.ru (Россия), www.renault.kz (Казахстан), www.renault.by (Беларусь), <http://renault.am> (Армения)
- адрес для отправки писем: ЗАО «РЕНО РОССИЯ», Центр поддержки клиентов. Россия, Москва, 109316, Волгоградский проспект, 42, корп. 36