



Extension de garantie optimum renault

Par **carole14**, le 15/03/2016 à 13:40

Bonjour ,

J'ai acheté une clio 4 il y a moins de 18 mois , sous garantie constructeur pendant 1 an . J'ai souscrit en même temps une extension de garantie optimum , soit la plus importante , sensée me prémunir contre toute panne et/ou immobilisation de mon véhicule .

Celle ci est en panne depuis hier . Le dépannage a eu lieu après un message " stop risque de casse moteur " . Le garagiste renault ne peut me donner le diagnostic précis hier soir. L'assistance renault me précise alors que le prêt de véhicule , tout comme la prise en charge de la réparation dépend de la panne . Cette mention ne l' a jamais été précisée et n'apparaît nulle part sur les plaquettes d'information .

Le garagiste m' a précisé que s'il s'agit du FAP (filtre à particule) cela n'est pas pris en charge . Or cela n'est précisé nulle part . Le terme filtration apparaît comme un élément d'entretien inclus dans le contrat optimum

Que puis je faire pour obtenir la prise en charge à laquelle j'ai droit ?

Merci d'avance .

Par **Lag0**, le 15/03/2016 à 13:42

Bonjour,

Vous parlez de plaquette d'information, mais ce qui compte avant tout est le contrat de garantie que vous avez signé. Que dit-il ?

Par **carole14**, le **15/03/2016** à **13:46**

bonjour ,

le copntrat est très succinct ;il précise lea durée dui contrat (60 mois ou 100 000 km) et les numéros de barèmes d'entretien (OA 24 OPTIMUM) et le numéro d 'extension (PA 12) .