

CONDICIONES GENERALES DE USO CLIENTE RESERVA ONLINE Y PLATAFORMA

El mercado en línea, designado con el nombre “Renault Group Marketplace” (en adelante, la **"Plataforma"**), ofrece a sus clientes (en adelante, los **"Clientes"**) la posibilidad de proceder a la reserva en línea (en adelante, **"el Servicio de Reserva"**, **"el Servicio"** o **"la Reserva"**) de un vehículo en un concesionario RENAULT y DACIA (en adelante, el **"Concesionario"**) de acuerdo con las condiciones y métodos definidos en las presentes Condiciones Generales de Uso Cliente Reserva Online y Plataforma (en adelante, **"CGU"**), que constituyen el contrato entre RECSA y el Cliente.

La Plataforma está operada por RENAULT ESPAÑA COMERCIAL, S.A., (en adelante “RECSA”) con domicilio social en Avenida de Europa nº 1, Edificio A, 28108, Alcobendas (Madrid). Insc. en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-824897, inscripción 2. N.I.F.: A-47329180.

Todas las operaciones de pago realizadas en la Plataforma y relativas al Servicio de Reserva se efectuarán de forma segura y a distancia directamente y exclusivamente desde la Plataforma de pago en línea STRIPE, proveedor de pagos autorizado y socio de RECSA.

EL CLIENTE DEBERÁ LEER ATENTAMENTE LAS PRESENTES CONDICIONES ANTES DE ACEPTARLAS Y RESERVAR SU VEHÍCULO.

1. Objetivo de la Reserva

El Servicio de Reserva de un Vehículo permite a los Clientes, de acuerdo con las condiciones y métodos definidos a continuación, reservar un vehículo propuesto para la venta por un Concesionario ("Vehículo") a través de la Plataforma, mediante el pago de un precio.

El Servicio de Reserva garantiza al Cliente que podrá adquirir dicho Vehículo durante el plazo de validez del Servicio de Reserva indicado a continuación mediante la realización de un pedido al Concesionario. La simple firma del pedido de compra o de alquiler de larga duración por parte del Cliente constituye un compromiso contractual definitivo de compra o alquiler de larga duración del Vehículo, con independencia del presente Contrato de Reserva objeto de las presentes CGU. Asimismo, el presente documento define las condiciones de uso del Servicio propuesto al Cliente por medio de la Plataforma.

La Reserva será válida desde el día de la confirmación por correo electrónico del pedido del Servicio de Reserva y durante un plazo de 10 días naturales.

Cuando venza este plazo y no se haya procedido con la compra o el alquiler de larga duración del Vehículo en el plazo establecido, el Cliente perderá el beneficio de su Reserva y el vehículo estará de nuevo disponible para la venta en el Concesionario.

Hasta la formalización del pedido por el Cliente, el vehículo seguirá siendo propiedad de RECSA o del Concesionario, en su caso.

2. Acceso y condiciones de reserva

Se podrá acceder en línea al Servicio de Reserva de la Plataforma desde (i) un teléfono móvil compatible y (ii) un ordenador o una tablet con acceso a internet.

El Cliente certifica:

- (i) que es una persona física mayor de edad en el sentido de la legislación española, es decir, que tiene al menos 18 años;
- (ii) que tiene la capacidad de reservar un Vehículo habida cuenta de todas las obligaciones a las que se verá sometido personalmente;
- (iii) que se suscribe al Servicio de Reserva para su propio uso, a efectos estrictamente personales, no profesionales ni comerciales, lucrativos, directos o indirectos.

3. Cuenta / Perfil de usuario

La suscripción al Servicio de Reserva requiere que el Cliente disponga de una cuenta MyRenault o MyDacia nominativa que le identifique personalmente por medio del Servicio ID Connect sujeto a las Condiciones Generales de Uso de ID Connect. Durante la creación de la cuenta MyRenault o MyDacia, el Cliente recibirá por correo electrónico una solicitud de validación para la creación de su perfil.

En cada conexión, el Cliente deberá identificarse por medio de su dirección de correo electrónico y de la contraseña que haya elegido, ambos datos estrictamente personales y confidenciales.

El Cliente se compromete a mantener en secreto sus identificadores y contraseña, y a no divulgarlos de ningún modo a nadie. Asimismo, el Cliente será el único responsable en caso de divulgación de sus identificadores y contraseña a cualquier tercero.

4. Proceso de pedido

El Servicio de Reserva de un Vehículo con un Concesionario consta de las siguientes fases:

Cuando el Cliente haya elegido su Vehículo:

1. Bastará con que abra la pestaña "Reserva tu vehículo", a la que podrá acceder si el Vehículo está disponible para Reserva.
2. Después rellenará el formulario de reserva con sus datos personales.
3. Antes de finalizar la Reserva, se le facilitará un resumen de la misma indicando modelo de Vehículo, versión, color, tipo de carburante, el tipo de caja de velocidades y precio orientativo total con impuestos incluidos. En ese momento, el Cliente tendrá la posibilidad de anular o modificar su Reserva.
4. El Cliente deberá aceptar las presentes CGU antes de pasar a la fase de pago para finalizar su pedido de Reserva y será redirigido al sitio seguro del proveedor de pagos para proceder al pago de la Reserva.

Una vez realizado el pago, se le enviará un correo electrónico de confirmación de Reserva a su dirección de correo electrónico que, por defecto, será la indicada en su cuenta MyRenault o MyDacia. El Cliente podrá modificar su dirección de correo electrónico en el formulario de Reserva si desea recibir la confirmación en otra dirección.

El Concesionario correspondiente contactará con el Cliente en un plazo máximo de 48 horas laborables desde la Reserva para presentar la oferta comercial al Cliente.

Si el Cliente decide comprar el Vehículo durante el periodo de reserva, el importe abonado será reembolsado a través del mismo medio de pago utilizado para la Reserva. El Cliente podrá desistir de la Reserva durante el periodo de duración de la misma, lo que supondrá el reembolso del importe abonado a través del mismo medio de pago utilizado. Si el Cliente supera el periodo de reserva, no podrá ejercer su desistimiento y por tanto no se le devolverá cantidad alguna.

Hasta la formalización del pedido por el Cliente, el vehículo seguirá siendo propiedad de RECSA o del Concesionario, en su caso.

No se le reconoce al Cliente el ejercicio del derecho de desistimiento de su reserva de acuerdo con las disposiciones del artículo 103 Ley Consumidores y Usuarios. Sin embargo, se le concede un plazo comercial de desistimiento de 10 días en el que el Concesionario deberá:

- acusar recibo de la solicitud de desistimiento;
- reembolsar todos los pagos recibidos del Cliente sin demora excesiva y, en todo caso, en un máximo de 14 días desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento;
- emplear el mismo método de pago que el Cliente haya utilizado para el pago de la Reserva;

En el momento de formalizar el pedido para la compra o alquiler de larga duración del Vehículo, se solicitará el número de Reserva y el mismo apellido y la misma dirección de correo electrónico que indicó en el formulario de Reserva.

El Vehículo reservado en el Concesionario será conforme a las descripciones que figuran en la Plataforma, a excepción de la información de título orientativo.

5. Precio y métodos de pago

El periodo de validez de la Reserva es de 10 días naturales, a contar desde el día en que el Cliente reciba el e-mail de confirmación de la Reserva. El periodo de validez de la Reserva no se corresponde con el periodo de validez del precio recomendado del Vehículo en la Reserva realizada por el Cliente. El precio recomendado del Vehículo ofertado en la Reserva tendrá validez hasta el último día del mes en el que se realice la Reserva, pudiendo verse modificado desde el primer día del mes siguiente al que el Cliente realizó la Reserva por cambios en el valor del vehículo. El precio final estará sujeto a oferta comercial del Concesionario. El Cliente podrá cancelar la Reserva en cualquier momento dentro del periodo de validez de la Reserva. RECSA y sus Concesionarios no se harán responsables del vencimiento de las ofertas u operaciones comerciales entre el día de la Reserva en la Plataforma y el del pedido de compra del Vehículo.

Su asesor comercial comunicará al Cliente los datos relativos a impuestos locales, gastos de matriculación y preentrega, permiso de circulación, así como el plazo de entrega. Por otra parte, los accesorios configurados durante su Reserva deberán confirmarse en el momento del pedido del Vehículo y no se tendrán en cuenta en el precio indicado durante la Reserva.

Para poder proceder al pago del Servicio de Reserva, el Cliente deberá indicar su número de tarjeta bancaria, fecha de caducidad y CCV en la plataforma de pago del proveedor STRIPE, tras haber aceptado sus Condiciones Generales de Uso, disponibles en el siguiente enlace: <https://stripe.com/es/legal/ssa/es-es>.

RECSA no asumirá responsabilidad alguna por los pagos efectuados a través del proveedor de pagos STRIPE. Toda controversia, exigencia o disputa relativa al crédito y/o débito de su pedido y, en general, todo fallo relativo al proceso de pago en línea deberá dirigirse directamente a STRIPE.

6. Obligaciones del Cliente

El Cliente se compromete a:

- informar a RECSA si tiene conocimiento de algún acto de piratería y/o de un uso ilegal o no contractual de la Plataforma, sus contenidos y aplicaciones;
- no reproducir, directamente o por medio de un tercero, temporalmente y/o parcialmente, la totalidad o una parte de la Plataforma, sus contenidos y aplicaciones por cualquier medio o de cualquier forma;
- no utilizar programas informáticos o procedimientos concebidos para reproducir y/o copiar los elementos de la Plataforma, sus contenidos y aplicaciones;
- no adaptar, modificar, traducir, transcribir, compilar, descompilar, unir o desunir la totalidad o una parte de la Plataforma, sus contenidos y aplicaciones;
- no exportar los elementos de la Plataforma, sus contenidos y aplicaciones, y no fusionarlos con otros programas informáticos;
- no crear obras derivadas;
- no suprimir cualquier elemento de identificación de los derechos de autor, las marcas o cualquier otra indicación de derechos reservados;
- no realizar un uso contrario a las buenas costumbres y al orden público (por ejemplo, y sin carácter limitativo, cualquier contenido de carácter racial, pornográfico o sexual).
- pagar la cantidad al Concesionario en relación con el Servicio.

7. Disponibilidad del Servicio

RECSA se compromete a adoptar todas las medidas necesarias para garantizar y proteger el acceso y uso del Servicio de Reserva en la Plataforma. Se trata de una obligación de medios, suscrita teniendo en cuenta la imprevisibilidad de los problemas técnicos y de internet.

El Servicio de Reserva podrá verse interrumpido, suspendido o modificado. El acceso a la Plataforma podrá ser objeto de una interrupción o suspensión en caso de fuerza mayor, de ocurrencia de un suceso que escape a la voluntad de RECSA, de posibles averías e intervenciones de mantenimiento necesarias para su buen funcionamiento o mejora, y en caso de fallo de las redes de telecomunicaciones.

8. Responsabilidad

Dentro de los límites de las leyes y reglamentos aplicables, RECSA no ofrece garantía alguna, ni expresa ni implícita, en lo relativo al acceso, la rapidez y/o el rendimiento de la Plataforma o del Servicio, ni en lo relativo al uso que el Cliente realice de los datos y/o la información accesible a través del Servicio o la compatibilidad del Servicio para un uso particular.

En particular, RECSA no garantiza que el Servicio vaya a estar exento de errores, fallos u omisiones, ni que vaya a estar exento de daños, ataques y particularmente virus que puedan comportar fallos, interrupciones, averías o pérdidas de datos o información.

RECSA actúa por medio de la Plataforma como intermediario técnico y pone en relación a profesionales, los Concesionarios y consumidores, los Clientes. La función de la Plataforma es puramente técnica y está limitada a facilitar la relación entre Concesionarios y Clientes.

El Concesionario será el único responsable de la buena ejecución de la Reserva y de la gestión de las reclamaciones, recursos y disputas conforme a las disposiciones del punto 12 del presente documento.

El acceso y uso del Servicio será por cuenta y riesgo del Cliente. El Cliente será responsable de adoptar todas las medidas adecuadas para proteger sus propios datos y/o programas instalados en su PC, smartphone y tablet frente a cualquier intrusión o vulneración.

En cualquier caso, RECSA quedará exonerado de toda responsabilidad:

- si se produce un incumplimiento por parte del Cliente de las presentes CGU;
- si se produce un fallo del Servicio por una causa, voluntaria o involuntaria, imputable al Cliente o a un tercero o resultante de un acto malicioso, o del fallo de un programa, smartphone, tablet, PC o cualquier otra interfaz/producto que pertenezca al Cliente;
- si se produce una avería y/o fallo de la red de comunicación del Cliente, con independencia de la causa;
- si se producen daños directos o indirectos resultantes del uso del Servicio o de la Plataforma, particularmente durante su uso;
- si se producen modificaciones legislativas o reglamentarias que afecten al Servicio o a la Plataforma;
- si se produce un incumplimiento de las condiciones de uso específicas de los servicios, aplicaciones y/o sitios de los socios de RECSA editados por dichos socios o terceros, o cualquier ausencia de ejecución o ejecución parcial de las obligaciones por parte de los socios de RECSA y/o los editores terceros.

RECSA no se hará responsable de los contenidos (en particular, textos, vídeos, imágenes, fotografías, etc.), productos y/o servicios propuestos por las aplicaciones y/o sitios editados por los socios de RECSA o terceros. Serán dichos socios o editores terceros quienes se hagan responsables de dichos elementos.

9. Datos personales

En el marco del uso del Servicio, sus datos personales serán tratados conforme a las siguientes condiciones y finalidades:

- **Finalidades:** gestionar y asesorarle en relación con su concreta solicitud descrita en el apartado 1 de este documento.
- **Corresponsables del tratamiento:** Renault España Comercial, S.A. y el Concesionario de su elección para tratar su solicitud de reserva. Los datos de identidad y de contacto del Concesionario pueden ser consultados por el interesado en el buscador de concesionarios. Bajo ciertas condiciones y en ciertos casos específicos (prestación de ciertos servicios en línea), sus datos son tratados directamente por Renault SAS (empresa matriz del grupo) como responsable independiente de los datos.

- **Legitimación:** gestión de su solicitud e interés legítimo.
- **Destinatarios:** Concesionarios de la red Renault/Dacia para cumplir las finalidades arriba indicadas y a otros terceros en cumplimiento de obligaciones legales.
- **Derechos:** entre otros derechos usted puede acceder, rectificar y suprimir sus datos personales.
- **Información adicional:** puede consultar la información adicional y detallada sobre protección de datos personales en nuestra "Política de privacidad" en <https://www.renault.es/politica-privacidad.html> para Renault y <https://www.dacia.es/politica-privacidad.html> para Dacia.

10. Propiedad intelectual e industrial

La totalidad o una parte de la Plataforma o del Servicio está protegida por derechos de propiedad intelectual y es propiedad de RECSA o de terceros que han autorizado a RECSA para su uso. Cualquier reproducción, representación, uso, adaptación o modificación, por el procedimiento y en el soporte que sea, de la totalidad o una parte del Servicio o de la Plataforma, realizada sin haber obtenido el consentimiento previo de RECSA, quedará estrictamente prohibida y constituirá una infracción en materia de propiedad intelectual e industrial.

Con vistas a la suscripción al Servicio de Reserva propuesto en la Plataforma, RECSA otorga al Cliente un derecho personal, no exclusivo, revocable, no transferible, ilimitado y gratuito para el uso de las funcionalidades de la Plataforma Servicio y para el acceso a los contenidos incluidos en el mismo exclusivamente a efectos de cumplir con las necesidades de navegación y/o suscripción al Servicio de Reserva, exceptuando cualquier otra finalidad.

Cualquier otro uso de la totalidad o de una parte del Contenido, en particular su reproducción, representación, adaptación, modificación o descompilación, por cualquier procedimiento y en cualquier soporte, incluida su fusión con otros programas informáticos, sin haber obtenido la autorización previa por escrito de RECSA quedará estrictamente prohibido y constituirá una infracción en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Cliente no adquirirá ningún derecho sobre los contenidos y/o las aplicaciones que no sean los otorgados en el marco estricto del presente documento.

De forma general, el Cliente no adquirirá ningún tipo de derecho de propiedad en relación con el know-how, denominaciones sociales, nombres comerciales, marcas, derechos de autor, logos o patentes, ni ningún otro derecho de propiedad intelectual o industrial relacionado con RECSA o con Renault Group.

11. Actualización de las CGU

Las CGU aplicables serán las vigentes en la fecha de conexión y de uso del Servicio en la Plataforma por parte del Cliente.

RECSA se reserva el derecho a modificar y actualizar las condiciones de uso de la Plataforma en cualquier momento y sin previo aviso.

Las modificaciones y actualizaciones, en su caso, serán vinculantes para el Cliente desde su publicación en la Plataforma, y será el Cliente quien deba consultar las condiciones vigentes durante cada conexión.

12. Reclamaciones – notificación

En caso de disputa entre el Cliente y el Concesionario o RECSA como operador de la Plataforma, ambos harán todo lo posible para resolverlo de forma amistosa (el Cliente enviará una reclamación escrita al Servicio de Atención al Cliente de RECSA o al del Concesionario).

El Cliente podrá enviar electrónicamente cualquier notificación precisa y fundamentada a efectos de señalar la presencia en la Plataforma de contenidos que considere ilícitos. Estas notificaciones serán objeto de verificación por parte de RECSA, que podrá suscribir o no dicha calificación y adoptar las medidas adecuadas que correspondan.

13. Derecho aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales de Uso se regirán exclusivamente por la legislación española.

En ausencia de acuerdo amistoso con el Servicio de Atención al Cliente y/o el departamento de reclamaciones correspondiente, todas las disputas, ya sean de causa contractual o extracontractual, cuya causa u origen se encuentre en la validez, interpretación o ejecución de las presentes CGU para Clientes o, de un modo más general, los servicios ofrecidos por la Plataforma o las relaciones entre los Clientes y la Plataforma, se someterán a la competencia de los tribunales de la ciudad de Madrid.

14. Miscelánea

Ausencia de renuncia

Si una de las partes no invoca una cláusula de las presentes CGU, ello no deberá interpretarse como una renuncia temporal, ni por lo tanto definitiva, y dicha disposición seguirá estando vigente.

Nulidad de una cláusula

Si una o varias disposiciones de las presentes CGU se declaran inválidas, nulas o se han de tener por no escritas en virtud de la normativa aplicable, o como resultado de una sentencia definitiva de un tribunal competente, el resto de las disposiciones seguirán estando plenamente vigentes.

Fuerza mayor

Todo suceso con características de fuerza mayor y que tenga como consecuencia un fallo en el Servicio o en la Plataforma exonerará de responsabilidad a RECSA.

Se considerarán expresamente causas de fuerza mayor, además de las descritas habitualmente en la jurisprudencia, las restricciones y modificaciones gubernamentales y legales, las averías informáticas, los bloqueos de telecomunicaciones, y los fallos de servidores, Internet e informáticos (incidencia técnica, virus, malware, intrusiones, entre otros).