

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

- DEVIS EN LIGNE RENAULT-

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les règles d'utilisation du site internet « Devis en Ligne Renault » édité par la société RENAULT, dont le N° de TVA est BE 403 463 679, ayant son siège social Chaussée de Mons 281 1070 Bruxelles Belgique (ci-après « **RENAULT** »).

Elles déterminent toutes les étapes nécessaires à l'accessibilité aux Services déclenchant la réalisation d'un devis valable trente jours dans le cadre d'opérations d'entretien sur le véhicule du Client.

1. DEFINITIONS

« **Client** » désigne le client ayant pris un rendez-vous auprès d'un Concessionnaire pour une intervention sur son véhicule et naviguant sur le Site mise à sa disposition.

« **Concessionnaire** » désigne l'établissement membre du réseau RENAULT auprès duquel le Client a pris rendez-vous en ligne, pour l'entretien de son véhicule.

« **Conditions Générales de la Vente de la Pièce de Rechange et de la Réparation Renault** » désigne les conditions contractuelles régissant la réalisation des opérations réalisées par le Concessionnaire sur le véhicule du Client.

« **Site** » désigne le site Devis En Ligne Renault.

« **Services** » désigne l'ensemble des fonctionnalités accessibles depuis le Site

2. CONDITIONS D'ACCES AU SITE ET MODALITES D'UTILISATION

2.1 - Accès

Le Site est accessible via renault.be (section Entretien et Services), certains sites web de concessionnaires, l'espace personnel My Renault. Il ne nécessite pas de téléchargement.

Le Client doit identifier son véhicule à l'aide de son numéro d'immatriculation ou numéro de châssis afin que RENAULT lui propose des offres personnalisées. Le Client devra obligatoirement indiquer son kilométrage pour obtenir un devis.

2.2 - Utilisation

Forfaits d'entretien

Après avoir identifié son véhicule, le Client sélectionnera le Concessionnaire de son choix et les prestations d'entretien qu'il souhaite voir accomplies parmi celles proposées par ledit membre du réseau RENAULT.

Il devra ensuite cliquer sur « **SUIVANT** » en bas à droite afin de prendre rendez-vous et télécharger son devis.

Services du Concessionnaire

Le Client aura le choix entre trois options pour prendre rendez-vous, si le concessionnaire sélectionné les propose :

- Door-to-door valet service : permet de faire entretenir son véhicule sans se déplacer
- Car Service 24/7 : permet de déposer son véhicule à tout moment avec un service de consigne sécurisée
- Ne pas recourir aux services du Concessionnaire et procéder directement à une prise de rendez-vous via le Site

Prise de rendez-vous

Le Client valide ensuite son rendez-vous et ses coordonnées.

Il reçoit un email de confirmation avec l'ensemble des informations.

3. DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre de la consultation d'un devis pour l'entretien de son véhicule, le Client a accès aux informations suivantes (en fonction de l'offre disponible) :

- Comparer les prix pour l'entretien ou la révision d'un véhicule ;

4. DISPONIBILITES DES SERVICES

Le Site met en œuvre les moyens techniques de nature à assurer la qualité de ses Services. Il s'agit là d'une obligation de moyens, souscrite en considération des aléas techniques de sorte qu'en aucun cas, le Site ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation.

L'accès au Site peut donc à tout moment faire l'objet d'une interruption ou d'une suspension ou de modifications.

Les travaux de maintenance nécessaires pour l'entretien ou pour l'amélioration des Services seront, dans la mesure du possible, notifiés à l'avance par une communication sur la page d'accueil du Site.

La disponibilité du Site peut encore être interrompue en cas d'intrusion, piratage, dysfonctionnement ou demande des autorités publiques habilitées.

5. PRIX

5.1- Les prix affichés sur le Site ainsi que le montant prévisionnel de la participation au retraitement des déchets sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises (TTC) selon le taux de TVA belge en vigueur au jour de la Commande.

Le montant concernant la participation au retraitement des déchets variant selon la nature de la prestation de service effectivement réalisée, il sera ajusté par le Concessionnaire au moment de la facturation de la prestation réalisée.

Les prix affichés tiennent compte des éventuelles promotions et autres offres tarifaires en cours au moment de la Commande.

5.2- Le devis est un estimatif. Les prix varient selon les Concessionnaires pour les forfaits d'entretien.

6. MODIFICATION DES CGU

Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur le Site.

Le Client reconnaît et accepte que la version des CGU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne et qu'il accepte lors de son accès au Site. Le Client est par conséquent tenu de se référer à la version des CGU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

RENAULT est libre de modifier les présentes CGU à tout moment, notamment afin de prendre en compte toute modification ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire et/ou technique.

7. UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES RECUEILLIES SUR LE SITE

RENAULT est soucieuse de protéger les Données personnelles des Clients. Dans ce cadre, le Client déclare avoir lu les mentions d'informations relatives à la [protection des données personnelles des Clients](#).

8. FORCE MAJEURE

Tout évènement ayant les caractères de la force majeure, et ayant pour conséquence un dysfonctionnement du Site ne peut engager la responsabilité de RENAULT.

Le Client accepte également de considérer que revêtiront contractuellement les caractères de la force majeure, notamment, les coupures électriques, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).

9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

9.1 – Droits d'auteur et/ou Droits sur les Dessins et Modèles

Le Site constitue une œuvre dont RENAULT, qui l'a conçue et développée, est l'auteur au sens des [articles L. XI et suivants du Code de la propriété intellectuelle](#).

Les photographies, textes, slogans, dessins, images, séquences animées sonores ou non ainsi que toutes œuvres intégrées ou tout contenu présent dans le Site sont la propriété de RENAULT ou de tiers ayant autorisés RENAULT à les utiliser.

Les reproductions, sur un support papier ou informatique, du Site et des œuvres qui y sont reproduits sont autorisées sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage personnel excluant tout usage à des fins publicitaires et/ou commerciales et/ou d'information et qu'elles soient conformes aux dispositions de l'article du Code de la Propriété Intellectuelle.

A l'exception des dispositions ci-dessus, toute reproduction, représentation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie du Site, de tout ou partie des différentes œuvres et modèles de véhicules qui le composent, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT, est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 € d'amende.

L'utilisateur ne doit ni copier, ni modifier, ni reproduire, partiellement ou en totalité, sous quelque forme que ce soit les informations et les éléments apparaissant sur le Site, ni intervenir sur le Site, ni agir d'une manière contrevenant aux droits de propriété intellectuelle de RENAULT et des tiers ayant autorisé RENAULT à les utiliser. L'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle de RENAULT ou d'un tiers ayant autorisé RENAULT à l'utiliser, non expressément autorisée est strictement interdite.

9.2 - Droits des marques

L'appellation RENAULT, le logo (losange) RENAULT, le nom des produits et services proposés par RENAULT, les slogans et les logos accompagnant ces marques sont, sauf indication particulière, des marques déposées par RENAULT ou d'autres sociétés du groupe.

Si d'autres marques sont également citées, elles sont identifiées par une majuscule et sont utilisées par RENAULT soit avec l'autorisation de leur titulaire, soit comme simple indication de produits ou services proposés par RENAULT.

La reproduction, l'imitation, l'utilisation ou l'apposition de ces marques sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT ou de leurs titulaires respectifs constitue un délit de contrefaçon puni de quatre ans d'emprisonnement et de 400.000 € d'amende.

10. RESPONSABILITES

10.1 Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT décline toute responsabilité quant à l'utilisation du Site par le Client et ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la rapidité et/ou la performance du Site ou quant à l'utilisation qui serait faite par le Client des données et/ou informations accessibles via le Site.

En particulier, RENAULT ne garantit pas que le Site sera exempt d'erreurs, de défauts ou d'omissions, ni qu'elle ne fera l'objet de dommages ou d'attaques, notamment de virus, pouvant entraîner des dysfonctionnements, des interruptions de service, des pannes ou des pertes de données ou d'informations.

L'accès au Site peut être momentanément et périodiquement suspendu pour des raisons techniques, pour la résolution desquelles les équipes techniques mettront tout en œuvre dans les plus brefs délais le cas échéant.

RENAULT sera exonérée de toute responsabilité :

- En cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;

- En cas de dysfonctionnement du Site résultant soit d'une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers, soit d'un acte malveillant, soit du dysfonctionnement d'un logiciel, smartphone, tablette PC ou toute autre interface/produit appartenant au Client ;
- En cas de modifications législatives ou réglementaires affectant le Site.

En outre, le Client reconnaît que le Site pouvant être fournie par des réseaux de communication, la responsabilité de RENAULT ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnement desdits réseaux de communication.

10.2 Lorsque le Client utilise le Site, il s'engage à le faire conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que dans le respect des réglementations applicables, en particulier des règles de circulation routière.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation du Site et de toute utilisation des données/informations reçues par le biais du Site, même lorsqu'il n'est pas la personne qui utilise ces données/informations.

Le Client s'engage à conserver secret ses codes et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque personne que ce soit. Le Client est informé que toute divulgation de ses codes à un tiers relève de sa seule responsabilité. La responsabilité de RENAULT ne saurait être engagée si le coffre sécurisé contenant les clés du véhicule était ouvert par un tiers du fait de la divulgation par le Client desdits codes.

11. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales d'Utilisation, le contenu et tous les droits et obligations des Parties générés dans le cadre de l'utilisation du Site ou s'y rapportant sont soumis au droit français et sont interprétés et appliqués conformément à celle-ci.

12. LITIGES – MEDIATION

a) Litiges entre Concessionnaires et Clients – Mise à disposition d'un service de médiation

En cas de litige entre le Client et le Concessionnaire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle de RENAULT ou celui du Concessionnaire).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle, le Client a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur.

b) Litiges relatifs aux services fournis par le Site

En cas de contestation relative à l'utilisation du Site :

– si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'établissement du concessionnaire sera seul compétent,

– si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi.

Le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends.

Les Concessionnaires, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables vis-à-vis des Clients des engagements de toute nature pris par eux, car ils ne sont pas les mandataires de RENAULT.

13. DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGU est déclarée non valide, nulle ou non écrite en application de la réglementation en vigueur, d'une évolution ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée, les parties s'engageant dans les plus brefs délais à mettre en place une disposition de remplacement valide et d'une portée équivalente la plus proche possible de l'esprit des présentes.