

# ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN

## - RENAULT ONLINE OFFERTE -

Het doel van deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna "**AV**") is het vaststellen van de regels voor het gebruik van de website "online services", gepubliceerd door RENAULT naamloze vennootschap met ondernemingsnummer BTW BE, met zetel te (hierna "**RENAULT**").

Zij bepalen alle stappen die nodig zijn voor de toegang tot de Diensten die aanleiding geven tot het opstellen van een bestek dat geldig is voor dertig dagen in het kader van onderhoudswerkzaamheden aan het voertuig van de Klant.

### 1. DEFINITIES

"**Klant**" betekent een klant die een afspraak heeft gemaakt met een Dealer voor een interventie aan zijn voertuig en die de hem ter beschikking gestelde Site bezoekt.

"**Dealer**" verwijst naar de vestiging van het RENAULT-netwerk waar de Klant online een afspraak heeft gemaakt voor het onderhoud van zijn voertuig.

"**Algemene voorwaarden voor de verkoop van Renault-reserveonderdelen en -reparaties**": de contractuele voorwaarden voor de uitvoering van werkzaamheden die door de Dealer aan het voertuig van de Klant worden verricht.

"**Site**": de site van "Online services"

"**Diensten**" betekent alle functionaliteiten die toegankelijk zijn vanaf de Site.

### 2. VOORWAARDEN VOOR TOEGANG TOT DE SITE EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

#### 2.1 - Toegang

De Site is toegankelijk via [renault.be](http://renault.be) (rubriek Onderhoud en Diensten), bepaalde websites van dealers en de MyRenault personal space. Downloaden is niet nodig.

De klant moet zijn voertuig identificeren aan de hand van het kenteken of chassisnummer zodat RENAULT gepersonaliseerde offertes kan maken. De klant moet zijn kilometerstand opgeven om een offerte te verkrijgen.

#### 2.2 - Gebruik

## Onderhoudspakketten

Na identificatie van zijn voertuig kiest de Klant de Dealer van zijn keuze en de onderhoudsdiensten die hij wenst te laten uitvoeren uit deze die door het voornoemde lid van het RENAULT-netwerk worden aangeboden.

Zij moeten dan rechtsonder op "**NEXT**" klikken om een afspraak te maken en hun offerte te downloaden.

## Dealerdiensten

De klant heeft drie mogelijkheden om een afspraak te maken, indien de geselecteerde dealer deze aanbiedt:

- Deur-tot-deur valet service: biedt u de mogelijkheid om uw voertuig te laten onderhouden zonder dat u zich ergens naartoe hoeft te begeven
- Car Service 24/7: u kunt uw auto op elk moment afzetten op met een beveiligde lockerservice.
- Maak geen gebruik van de diensten van de Dealer en maak rechtstreeks via de Site een afspraak

## Een afspraak maken

De Klant kan direct een afspraak maken door te kiezen uit twee opties:

- Zo snel mogelijk
- en tijdslot volgens voorkeur, met vermelding van de dagen en tijdstippen van de dag

## Contact en bevestiging

De Klant valideert vervolgens de afspraak en de contactgegevens.

Zij ontvangen een bevestigingsmail met alle informatie.

### 3. BESCHRIJVING VAN DE DIENSTEN

Bij het raadplegen van een offerte voor het onderhoud van zijn voertuig heeft de Klant toegang tot de volgende informatie (afhankelijk van het beschikbare aanbod):

- Vergelijk prijzen voor voertuigonderhoud of onderhoud;

#### **4. BESCHIKBAARHEID VAN DIENSTEN**

De Site zet de technische middelen in om de kwaliteit van zijn Diensten te waarborgen. Dit is een middelenverbintenis, ondernomen met het oog op technische gevaren, zodat de Site in geen geval een doorlopend gebruik zonder onderbreking kan garanderen.

De toegang tot de Site kan daarom op elk moment worden onderbroken, opgeschort of gewijzigd.

Onderhoudswerkzaamheden die nodig zijn voor het onderhoud of de verbetering van de Diensten zullen, voor zover mogelijk, vooraf worden aangekondigd door middel van een bericht op de homepage van de Site.

De beschikbaarheid van de site kan nog steeds worden onderbroken in geval van inbraak, hacking, storingen of verzoeken door bevoegde overheidsinstanties.

#### **5. PRIJS**

5.1- De op de Site vermelde prijzen en het geschatte bedrag van de bijdrage aan de opwerking van het afval zijn uitgedrukt in euro en omvatten alle belastingen (BTWi) volgens het Belgische BTW-tarief dat van kracht is op de dag van de Bestelling.

Het bedrag van de bijdrage voor de opwerking van het afval varieert naar gelang van de aard van de werkelijk verleende dienst en zal door de concessiehouder worden aangepast bij de facturering van de verleende dienst.

De weergegeven prijzen houden rekening met eventuele promoties en andere prijsaanbiedingen die van kracht zijn op het moment van de Bestelling.

5.2- De offerte is een schatting. De prijzen variëren volgens Dealers voor onderhoudspakketten .

#### **6. WIJZIGING VAN DE ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN (AGV)**

De AGV zijn van kracht vanaf hun publicatie op de Site.

De Klant erkent en aanvaardt dat de authentieke versie van AGV de versie is die online staat en die hij aanvaardt wanneer hij toegang krijgt tot de Site. De Klant dient derhalve te verwijzen naar de versie van de AGV die op de datum van toegang en gebruik online staat.

Het staat RENAULT vrij deze AGV te allen tijde te wijzigen, met name om rekening te houden met wijzigingen of wettelijke, reglementaire en/of technische beperkingen.

## **7. GEBRUIK VAN OP DE SITE VERZAMELDE PERSOONSgegevens**

RENAULT hecht veel belang aan de bescherming van de persoonsgegevens van zijn klanten. In dit verband verklaart de Klant dat hij de informatie over de bescherming van [persoonsgegevens van Klanten](#) heeft gelezen.

## **8. OVERMACHT**

RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor elke gebeurtenis die de kenmerken van overmacht heeft en tot gevolg heeft dat de site slecht functioneert.

De Klant stemt er eveneens mee in dat de contractuele kenmerken van overmacht met name stroomonderbrekingen, storingen in het internetnetwerk of computerstoringen ("bugs", virussen, malware, inbraken) omvatten.

## **9. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

### **9.1 - Auteursrecht en/of modelrecht**

De Site vormt een werk waarvan RENAULT, die het heeft ontworpen en ontwikkeld, de auteur is in de zin van de artikelen L. 111.1 en volgende van het Wetboek van Intellectuele Eigendom.

De foto's, teksten, slogans, tekeningen, afbeeldingen, geanimeerde sequenties met of zonder geluid, evenals alle geïntegreerde werken of andere inhoud die op de site aanwezig zijn, zijn eigendom van RENAULT of van derden die RENAULT toestemming hebben gegeven om ze te gebruiken.

Reproducties, op papier of computer, van de Site en de daarin gereproduceerde werken zijn toegestaan op voorwaarde dat zij strikt voorbehouden zijn voor persoonlijk gebruik, met uitsluiting van elk gebruik voor reclamedoeleinden en/of commerciële en/of informatieve doeleinden, en dat zij voldoen aan de bepalingen van artikel L122-5 van het Wetboek van Intellectuele Eigendom.

Met uitzondering van de bovenstaande bepalingen, is elke reproductie, weergave, gebruik of wijziging, door welk procédé dan ook en op welke drager dan ook, van de hele Site of een deel ervan, van de verschillende werken en voertuigmodellen die er deel van uitmaken, zonder voorafgaande toestemming van RENAULT ten strengste verboden en vormt een misdrijf van namaak dat wordt bestraft met drie jaar gevangenisstraf en een boete van 300.000 euro.

De gebruiker mag de informatie en elementen op de site niet geheel of gedeeltelijk kopiëren, wijzigen of reproduceren, in welke vorm dan ook, noch ingrijpen op de site, noch handelen in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van RENAULT of van derden die RENAULT toestemming hebben gegeven om ze te gebruiken. Het gebruik van intellectuele eigendomsrechten die toebehoren aan RENAULT of aan een derde die RENAULT toestemming

heeft gegeven om ze te gebruiken, is zonder uitdrukkelijke toestemming ten strengste verboden.

## **9.2 - Handelsmerkrechten**

De naam RENAULT, het RENAULT-logo (ruit), de namen van door RENAULT aangeboden producten en diensten, de slogans en logo's bij deze merken zijn, tenzij anders aangegeven, gedeponeerde handelsmerken van RENAULT of andere bedrijven van het concern.

Indien ook andere merken worden vermeld, worden deze aangeduid met een hoofdletter en door Renault gebruikt met toestemming van hun eigenaar of als eenvoudige aanduiding van door Renault aangeboden producten of diensten.

De reproductie, imitatie, het gebruik of het aanbrengen van deze merken zonder voorafgaande toestemming van RENAULT of hun respectieve eigenaars vormt een misdrijf van namaak dat wordt bestraft met vier jaar gevangenisstraf en een boete van 400.000 euro.

## **10. AANSPRAKELIJKHEDEN**

10.1 Binnen de grenzen van de geldende wet- en regelgeving wijst RENAULT alle aansprakelijkheid af voor het gebruik van de Site door de Klant en geeft geen enkele uitdrukkelijke of impliciete garantie met betrekking tot de snelheid en/of prestaties van de Site of het gebruik door de Klant van de via de Site toegankelijke gegevens en/of informatie.

RENAULT garandeert met name niet dat de site vrij is van fouten, defecten of weglatingen, noch dat deze niet onderhevig is aan schade of aanvallen, met name virussen, die kunnen leiden tot storingen, dienstonderbrekingen, uitval of verlies van gegevens of informatie.

De toegang tot de site kan tijdelijk en periodiek worden opgeschort om technische redenen, voor de oplossing waarvan de technische teams zich zo spoedig mogelijk zullen inspannen.

RENAULT zal van alle aansprakelijkheid worden ontheven:

In geval van niet-naleving door de Klant van de bepalingen van deze Algemene Gebruiksvoorwaarden ;

In geval van storing van de Site ten gevolge van een al dan niet vrijwillige oorzaak die toe te schrijven is aan de Klant of aan een derde, of ten gevolge van een kwaadwillige handeling, of ten gevolge van de slechte werking van een software, smartphone, tablet-pc of elke andere interface/product van de Klant;

In geval van wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving die van invloed zijn op de Site.

Bovendien erkent de klant dat de site kan worden aangebracht door communicatienetwerken en dat RENAULT niet aansprakelijk kan worden gesteld in geval van storingen van deze communicatienetwerken.

10.2 Wanneer de Klant de Site gebruikt, verbindt hij zich ertoe dit te doen in overeenstemming met deze Algemene Gebruiksvoorwaarden en met inachtneming van de toepasselijke reglementen, en in het bijzonder het verkeersreglement.

De Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Site en voor elk gebruik van de gegevens/informatie ontvangen via de Site, zelfs wanneer hij niet de persoon is die de gegevens/informatie gebruikt.

De Klant verbindt zich ertoe zijn codes geheim te houden en ze in geen enkele vorm aan wie dan ook bekend te maken. De klant wordt erop gewezen dat elke bekendmaking van zijn codes aan een derde partij zijn eigen verantwoordelijkheid is. RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld indien de beveiligde kluis met de autosleutels door een derde wordt geopend als gevolg van de bekendmaking van deze codes door de klant.

## 11. TOEPASSELIJK RECHT

De Algemene Gebruiksvoorwaarden, de inhoud en alle rechten en verplichtingen van de Partijen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de Site zijn onderworpen aan het Belgische recht en worden in overeenstemming daarmee geïnterpreteerd en toegepast.

## 12. GESCHILLEN – BEMIDDELING

### ***a) Geschillen tussen dealers en klanten - Verlening van een bemiddelingsdienst***

In geval van een geschil tussen de klant en de dealer tracht deze laatste het geschil in der minne op te lossen (de klant dient een schriftelijke klacht in te dienen bij de klantendienst van RENAULT of bij de dealer).

Indien geen minnelijke schikking wordt bereikt met de Klantendienst, kan de Klant de zaak kosteloos voorleggen aan een bemiddelaar indien een meningsverschil blijft bestaan.

### ***b) Geschillen met betrekking tot de door de Site geleverde diensten***

In geval van een geschil met betrekking tot het gebruik van de Site :

- indien de cliënt een handelaar is, is de rechter die bevoegd is voor de zetel van de vestiging van de handelaar bij uitsluiting bevoegd,
- indien de Klant geen handelaar is, geschiedt de forumkeuze volgens de wet.

De Klant kan een beroep doen op een conventionele bemiddelingsprocedure of op elke andere alternatieve methode van geschillenbeslechting.

Dealers, onafhankelijke handelaren die in eigen naam en voor eigen rekening handelen, zijn als enige verantwoordelijk tegenover de klanten voor verbintenissen van welke aard ook die door hen zijn aangegaan, aangezien zij geen agenten van RENAULT zijn.

## 13. DIVERSE BEPALINGEN

Indien een of meer van de bepalingen van deze AGV ongeldig, nietig of ongeschreven worden verklaard op grond van de geldende regelgeving, van een wijziging of ingevolge een definitieve beslissing van een bevoegde rechter, behouden de overige bepalingen al hun kracht en strekking, waarbij de partijen zich ertoe verbinden zo spoedig mogelijk een geldige vervangende bepaling vast te stellen met een gelijkwaardige strekking die de geest van deze bepalingen zo dicht mogelijk benadert.