

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION – SERVICE DE MAINTENANCE CONNECTEE

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **CGU** ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du service de maintenance connectée, (ci-après le « **Service** ») fourni par Renault, Société par Actions Simplifiée au capital de 533 941 113 euros, dont le siège est situé 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92100 Boulogne Billancourt, immatriculée au R.C.S. de Nanterre sous le numéro 780 129 987 (ci-après « **Renault** »).

### 1. DEFINITIONS

- « **Application** » ou « **My Renault** » désigne l'application mobile My Renault éditée et fournie par Renault, permettant d'avoir accès au Service et de l'utiliser.
- « **Client** » : désigne le client propriétaire, ou l'utilisateur principal, ou le locataire d'un Véhicule dans le cadre d'une location avec option d'achat ou d'un contrat de location longue durée.
- « **Etablissement Désigné** » désigne le vendeur appartenant au réseau de distribution Renault auprès duquel le Client aura acheté le Service.
- « **Mon garage** » : désigne le réparateur agréé choisi par le Client lors de la configuration de son Application. Par défaut, c'est le réparateur agréé qui a effectué la dernière révision qui sera considéré comme réparateur agréé préféré.
- « **Service Relations Clients** » désigne le service d'assistance au Client. Toutes les informations sont disponibles à l'adresse <https://www.renault.lu/contactez-nous.html>
- « **Site Web** » ou « **My Renault Web** » : désigne l'ensemble des données et informations disponibles sur Internet à l'adresse suivante : <https://myr.renault.lu/>
- « **TCU = Telematics Control Unit / Unité de contrôle télématique** » : désigne l'unité installée sur le Véhicule, comprenant une carte SIM intégrée et capable de transmettre les données du Véhicule nécessaires à la fourniture du Service.
- « **Véhicule** » : désigne tout véhicule de la marque Renault, présentant les caractéristiques techniques requises, vendu et immatriculé au Luxembourg] et équipé d'une TCU, en série ou en option, compatible avec le Service.

### 2. OBJET DU SERVICE

Le Service a pour objet de prévenir le Client de l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule, de l'alerter, par ailleurs, de manière proactive, lorsque qu'un événement véhicule requiert le passage chez un réparateur agréé Renault. Enfin, Renault a mis en place des mécanismes d'anticipation d'usure de pièces qui permettent notamment d'informer le Client de l'état des freins, de la batterie ou encore des pneumatiques et de proposer, si nécessaire, leur remplacement.

### 3. SOUSCRIPTION ET ACTIVATION DU SERVICE

#### 3.1. Souscription au Service

La souscription au Service s'effectue :

- soit lors de la commande du Véhicule neuf auprès de l'Etablissement Désigné,
- soit sur le Site Web My Renault à l'adresse [www.myrenault.lu](http://www.myrenault.lu)

La souscription est sans frais et implique l'acceptation sans réserve des présentes CGU par le Client.

Le Service est fourni gratuitement par Renault. Il dépend du modèle, de la version du Véhicule, des options et équipements choisis, du pays de commercialisation ainsi que de la zone de couverture géographique.

### **3.2. Activation du Service**

Le Client doit fournir à Renault un numéro de téléphone mobile et/ou une adresse mail valides afin de pouvoir activer le Service.

L'adresse mail et/ou le numéro de téléphone mobile communiqué(e/s) par le Client lors de la commande du Véhicule sera/seront utilisé(e/s) pour la fourniture du Service. Le Client pourra modifier, tout au long de l'utilisation du Service, le numéro de téléphone mobile et/ou l'adresse mail dans My Renault ou My Renault Web.

Le Client est seul responsable des données qu'il fournit à Renault.

Le Client devra par ailleurs télécharger l'Application et s'identifier, synchroniser son Véhicule, être équipé d'une TCU et bénéficier d'une connexion via le réseau cellulaire du Véhicule.

Le Service sera activé après la souscription au Service par le Client. L'activation peut prendre jusqu'à 72 heures avant d'être effective. Elle est réalisée automatiquement.

La collecte des données nécessaires à la mise en œuvre du Service ne nécessite pas d'action de la part du Client dans les paramètres de confidentialité ou depuis l'écran multimédia d'un Véhicule qui en est équipé.

Le Client s'engage à informer toute personne utilisant le Service ou montant dans le Véhicule que des données sont collectées et partagées avec Renault.

## **4. Description du Service**

Le Service permet au Client de recevoir des avertissements relatifs à l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule et lorsqu'un événement requiert le passage chez un réparateur agréé Renault. Par ailleurs, le Client recevra des avertissements relatifs à l'anticipation d'usure de pièces, notamment sur l'état des freins, de la batterie ou encore des pneumatiques et de proposer, si nécessaire, leur remplacement.

Le Service dépend du modèle, de la version du Véhicule, des options et équipements choisis, du pays de commercialisation et de destination ainsi que de la zone de couverture géographique.

### **4.1 Conditions nécessaires à la transmission des avertissements**

La transmission des avertissements n'est possible que si les conditions suivantes sont remplies :

- le moteur du Véhicule doit être en marche et le Véhicule doit être situé dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans perturbations techniques, atmosphériques ou topographiques de la couverture). Si le moteur ne tourne pas ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par un réseau d'opérateur de téléphonie mobile, les informations sont stockées et transmises lors de la prochaine mise en marche du moteur ou lors de la rentrée dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile,
- la TCU ou les unités nécessaires au fonctionnement de la TCU, ne doivent pas avoir été endommagées lors d'un accident, d'un vol ou de tout autre événement,
- le téléphone mobile du Client tel que communiqué par ce dernier, est allumé et connecté au réseau d'un opérateur de téléphonie mobile.

### **4.2 Transmission des avertissements**

Si le Client dispose d'un compte sur l'Application My Renault, il recevra une notification dans l'Application ainsi qu'à l'adresse mail qu'il a communiquée à Renault.

Si le Client ne dispose pas d'un compte sur l'Application My Renault, il recevra l'avertissement par mail à l'adresse mail qu'il a communiquée à Renault.

Si le Client ne dispose pas de compte sur l'Application My Renault et n'a pas communiqué d'adresse mail, il pourra recevoir l'avertissement par SMS sur son téléphone mobile, au numéro qu'il a communiqué à Renault.

En fonction de la nature des avertissements reçus par le Client, ces derniers sont susceptibles de contenir un lien renvoyant vers un système de prise de rendez-vous en ligne qui permettra au Client de prendre rendez-vous avec le réparateur agréé de son choix.

Le réparateur agréé du Client reçoit les notifications d'événements et peut être amené à le contacter directement pour l'avertir, lui donner des éléments de contexte, voire le cas échéant lui proposer un rendez-vous.

## **5. DURÉE DU SERVICE**

Le Service sera fourni par Renault à partir du début de la période d'activation pour une période de huit (8) ans.

Lorsque le Service arrive à expiration, le Client recevra une notification afin de l'informer de l'arrivée à échéance du Service et des modalités de son renouvellement. A défaut de renouvellement, le Service sera désactivé à échéance.

## **6. EVOLUTIONS – CESSATION DU SERVICE**

### **6.1 Evolutions du Service**

Pendant la durée du Service, Renault pourra faire évoluer tout ou partie du Service notamment pour (i) proposer une ou des fonctionnalités complémentaires, (ii) répondre à de nouvelles exigences légales ou réglementaires, (iii) corriger des dysfonctionnements pouvant survenir occasionnellement, ou (iv) tenir compte des changements techniques et de l'évolution des attentes générales des clients.

Renault se réserve le droit de modifier et mettre à jour les présentes CGU à tout moment et en informera préalablement le Client.

Les CGU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Service par le Client.

Les modifications réalisées sur le Service peuvent éventuellement être soumises à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des conditions générales d'utilisation correspondantes.

### **6.2 Cessation du Service**

Renault pourra cesser le Service pour quelque raison que ce soit et notamment si le(s) réseau(x) de communication utilisé(s) pour sa fourniture n'est (ne sont) plus disponible(s) ou est (sont) fortement saturé(s) en raison de l'arrêt du réseau 2, 3, 4, 5G par l'opérateur de télécommunications. Dans cette hypothèse, Renault en informera préalablement le Client à l'adresse mail et/ou sur le téléphone mobile communiqué(e-s) par le Client à Renault et/ou sur l'espace personnel du Client sur My Renault et/ou via son Véhicule.

Renault se réserve le droit de mettre fin au Service à distance notamment :

- lorsque le Client n'exerce pas l'option d'achat du Véhicule à la fin d'un contrat de location longue durée,
- en cas de destruction du Véhicule,
- en cas de vol du Véhicule ou d'accident qui entraîne la destruction du Véhicule,
- en cas de transfert ou de revente du Véhicule,
- en cas d'information avérée de nature à démontrer un changement de Client.

Le Client s'engage à informer Renault de la survenance de l'un des événements susmentionnés en contactant le Service Relations Clients.

Lorsque Renault est informé, notamment par le biais d'un appel sur le téléphone mobile communiqué par le Client, que celui-ci n'est plus le propriétaire ou le locataire du Véhicule, il pourra mettre fin au Service.

Si le Client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut, à tout moment, y mettre fin en contactant le Service Relations Clients.

La cessation du Service entrainera sa désactivation. Le Client est informé que cette désactivation n'est pas instantanée et qu'il peut y avoir un délai entre la réception d'une demande et la désactivation effective du Service.

## **7. OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage, à titre personnel et pour le compte de tout utilisateur de son Véhicule :

- à faire du Service un usage normal, qui ne contrevienne ni aux lois et règlements en vigueur, ni aux droits des tiers, ni aux intérêts de Renault,
- à ne pas porter atteinte à l'intégrité du système et des équipements permettant la fourniture du Service.

Dans l'hypothèse de la revente de son Véhicule et dans un souci de préservation de ses données personnelles et de celles de l'acquéreur de son Véhicule, le Client s'engage à :

- supprimer son véhicule de son compte My Renault afin d'annuler la synchronisation entre son Véhicule et son compte My Renault,
- procéder à l'effacement des données à bord de son Véhicule préalablement à la revente, conformément aux instructions accessibles dans la notice d'utilisation du Véhicule,
- informer Renault de la cession de son Véhicule en contactant le Service Relations Clients.

Une fois la désynchronisation opérée, le Client, s'il le souhaite, pourra contacter le Service Relations Clients aux fins de vérification de l'effectivité de la désynchronisation.

## **8. LIMITATIONS - RESPONSABILITÉ**

### **8.1 Limitations du Service**

Lorsque le Service est disponible techniquement, il ne sera accessible que lorsque le Véhicule se situe dans une zone de couverture géographique opérante pour la TCU.

Dans la limite des lois et règlements applicables, Renault ne donne aucune garantie, explicite ou implicite, en ce qui concerne la rapidité et/ou la performance du Service.

En particulier, à l'intérieur de la zone de couverture, l'accès au Service fonctionnant en mode connecté pourra être momentanément et périodiquement suspendu ou interrompu à tout moment pour des raisons techniques.

### **8.2 Responsabilité**

Renault met tout en œuvre conformément à l'état de l'art pour assurer le bon fonctionnement du Service, mais ne peut pas garantir qu'il soit exempt de toute erreur ou anomalie ni qu'il ne puisse faire l'objet d'atteintes ou d'attaques, notamment par des virus, ce qui peut entraîner des dysfonctionnements, interruptions, pannes ou pertes de données ou d'informations.

En tout état de cause, Renault se trouve déchargée de toute responsabilité :

- en cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes CGU,
- en cas de dysfonctionnement du Service en raison d'une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers,
- en cas d'évolution législative ou réglementaire locale impactant totalement ou partiellement le fonctionnement du Service.

Le Client reconnaît et accepte que les avertissements lui sont transmis à titre purement indicatif et ne couvrent pas l'intégralité des dysfonctionnements du Véhicule.

Par ailleurs, la transmission de ces avertissements par Renault ne dispense en aucune façon le Client de :

- se conformer aux instructions du manuel d'utilisation du Véhicule,

- prêter notamment attention au kilométrage figurant sur le compteur kilométrique du Véhicule, à l'écoulement du temps, aux alertes figurant sur le tableau de bord du Véhicule, aux niveaux des liquides, à l'état du Véhicule et à tout autre indicateur de dysfonctionnement ou de problème technique, et de prendre ensuite toutes les mesures appropriées et de veiller notamment à ce que toutes les opérations techniques requises soient effectuées.

## **9. DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Lorsque le Client est dans l'incapacité, pour des raisons techniques, d'utiliser le Service, il peut consulter les informations accessibles sur le site [www.renault.lu](http://www.renault.lu) ou via My Renault. Il peut aussi se rapprocher du Service Relations Clients.

## **10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les logiciels, interfaces et contenus, de quelque nature qu'ils soient (images, sons, vidéos, bases de données, etc) du Service sont la propriété de Renault.

Ils sont protégés au titre des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle, de sorte que toute utilisation illicite par le Client l'expose à des sanctions civiles et/ou pénales sur le fondement de la contrefaçon de droits de propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît n'être titulaire d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni sur tout ou partie du Service, ni sur tout ou partie de son contenu.

Le Client n'est autorisé à utiliser le Service, qu'à titre personnel et non commercial, dans le cadre d'une licence non exclusive et non transmissible dans la mesure strictement nécessaire à son utilisation.

Le Client n'est pas autorisé à copier, adapter, numériser, reproduire, distribuer, diffuser, sous-licencier, vendre, louer, modifier, publier, céder, ni à créer des œuvres dérivées sur la base de tout ou partie du Service.

Le Client reconnaît en outre qu'il ne peut contourner, retirer, outrepasser ou modifier les mesures de sécurité du Service et qu'il ne peut en aucun cas modifier ou retirer les mentions relatives aux droits d'auteur du Service.

## **11. FORCE MAJEURE**

Le Service pourra être interrompu en cas de force majeure, tel que le dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications, ou en cas d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension totale ou partielle de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au fonctionnement du Service.

## **12. DROIT APPLICABLE – MEDIATION**

Les CGU sont soumises au Droit Luxembourgeois et sont interprétées et appliquées conformément à celle-ci.

Tout litige relatif aux CGU doit d'abord faire l'objet d'une tentative de règlement à l'amiable entre les parties avant d'être soumis aux Tribunaux du ressort de la Cour d'Appel de LUXEMBOURG auxquels les parties attribuent compétence exclusive, nonobstant la pluralité des défendeurs ou des demandes d'indemnité émanant de tiers.

## ANNEXE 1: TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Vos données personnelles seront traitées pour la fourniture du Service.

Le tableau ci-dessous vous fournit des explications sur le contexte de la collecte de vos données, les sous-finalités directement rattachés à la fourniture du Service.

CATEGORIE	SOUS-FINALITES	TYPLOGIE DES DONNEES PERSONNELLES
<b>Données relatives à la composition du véhicule (caractéristiques techniques)</b>	Identification du véhicule	Numéro d'identification du véhicule (VIN)
		numéro d'identification des composants du véhicule, spécifications techniques
	Réseau et communication Connexion entre le véhicule et le serveur de gestion des appareils	Adresse IP, IMEI, adresse MAC (Media Access Control) du véhicule
<b>Données relatives à la qualité et à la maintenance du véhicule</b>	Statut du véhicule Fourniture du service (tel que l'interprétation des notifications d'alerte de diagnostic et de maintenance, les prévisions de service)	Contrôle moteur, pression d'huile, système de freinage et contrôle de trajectoire, batterie 12v, batterie de traction EV, direction, consommation de carburant, niveau d'AD Blue, niveau de charge, fonctionnement des Airbags, kilométrage total, état des pneumatiques, filtre à particule, chargeur et traction EV
	Défauts et diagnostic pour vous contacter en cas de besoin de maintenance sur votre véhicule et vous proposer un rendez-vous atelier	Codes défauts, données relatives à la maintenance
<b>Données relatives au comportement du conducteur et de sa conduite</b>	Données dynamiques utilisées pour calculer une corrélation entre les groupes de données, prédire l'usure des commodités telles que pneus, plaquette de frein, batterie, filtre à air	Vitesse, kilométrage par trajet, accélération, rapport de boîte de vitesse, régime moteur, consommation de carburant, consommation par trajet (carburant ou électricité), freinage automatique, niveau d'AD Blue, gestion des données stop & start

### Vos droits

Renault est amenée à collecter et traiter, en qualité de responsable de traitement indépendant, les données à caractère personnel du Client afin du lui fournir le présent Service.

Renault veille en permanence au respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et tout particulièrement le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018 sur le territoire de l'Union Européenne ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée, et ses textes d'application de même que toute disposition ultérieure qui viendrait les compléter ou s'y substituer.

A cet effet Renault met à la disposition du Client sa Politique de protection des données personnelles à l'adresse URL suivante <https://www.renault.lu/data-privacy.html> qui comprend notamment une rubrique dédiée aux services connectés ou, sur demande auprès de son Etablissement Désigné. Renault invite le Client à s'y reporter

pour obtenir plus d'informations quant aux conditions de mise en œuvre du traitement de ses données personnelles, notamment en termes de durée, de fondement juridique ainsi que de destinataires.

A cet égard, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et, le cas échéant, de limitation de traitement, d'opposition au traitement de ses données, voire d'un droit à la portabilité dans les conditions prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et figurant dans la Politique de protection des données personnelles.

Le Client peut exercer ses droits, ainsi que contacter le Délégué à la protection des données personnelles, selon les modalités suivantes :

- le formulaire d'exercice des droits accessible sur le site internet de Renault - <https://www.renault.lu/contactez-nous/vos-droits.html> ou
- depuis l'application mobile My Renault ou
- par courrier à l'adresse : Chaussée de Mons 281, 1070 Bruxelles Belgique ou par e-mail à l'adresse – <https://fr.renault.lu/contactez-nous.html>

Enfin, le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD) l'autorité de contrôle en charge au Luxembourg du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.