

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN – VERBONDEN ONDERHOUDDIENST

Huidige algemene gebruiksvoorwaarden (hierna “AGV”) hebben als doel het definiëren van de modaliteiten en gebruiksvoorwaarden van de verbonden onderhoudsdienst, (hierna de “Dienst”) geleverd door Renault, een Frans vereenvoudigde naamloze vennootschap met een maatschappelijk kapitaal van 533 941 113 euro, met maatschappelijke zetel te 122-122bis avenue du Général Leclerc – 92100 Boulogne Billancourt, ingeschreven in het handels- en vennootschapsregister van Nanterre onder het nummer 780 129 987 (hierna “Renault”).

1. DEFINITIES

- « **Applicatie** » of « **My Renault** » betekent de mobiele applicatie My Renault uitgegeven en geleverd door Renault, die de toegang tot en het gebruik van de Dienst mogelijk maakt.
- « **Klant** » : betekent de klant eigenaar, of de hoofdzakelijke gebruiker, of de huurder van een Voertuig in het kader van een verhuur met aankoopoptie of van een huurcontract van lange duur.
- « **Aangeduide Instelling** » betekent de tot het Renault-distributienetwerk behorende verkoper bij wie de Klant de Dienst heeft gekocht.
- « **Mijn garage** » : betekent de door de Klant gekozen erkend hersteller bij de configuratie van zijn Applicatie. Bij gebreke wordt de erkend hersteller die de laatste controle heeft uitgevoerd, beschouwd als de erkend hersteller van voorkeur.
- « **Dienst Klantenrelaties** » betekent de dienst tot ondersteuning van de Klanten. Alle informatie is beschikbaar op het adres <https://nl.renault.be/neem-contact-op.html>.
- « **Website** » of « **My Renault Web** » : betekent het geheel aan gegevens en informatie beschikbaar op het Internet op volgend adres: <https://myr-nl.renault.be/>
- « **TCU = Telematics Control Unit / Telematica controle eenheid** » : betekent de in het Voertuig geïnstalleerde eenheid, met inbegrip van een ingebouwde simkaart, die in staat is de gegevens van het Voertuig over te brengen die nodig zijn voor de verlening van de Dienst.
- « **Voertuig** » : betekent elk voertuig van het merk Renault, met de vereiste technische kenmerken, verkocht en ingeschreven in België, en uitgerust met een TCU, in serie of in optie, die compatibel is met de Dienst.

2. DOEL VAN DE DIENST

Het doel van de dienst is om de Klant te waarschuwen wanneer het geplande onderhoud van zijn Voertuig moet plaatsvinden, en hem proactief te waarschuwen indien hij ingevolge een voorval met het voertuig verplicht is langs te gaan bij een erkend Renault-hersteller. Tot slot heeft Renault mechanismen ingevoerd om te anticiperen op slijtage van onderdelen, die toelaten de Klant te informeren over de staat van de remmen, accu of banden, en om, indien nodig, hun vervanging voor te stellen.

3. INSCHRIJVING OP EN ACTIVERING VAN DE DIENST

3.1. Inschrijving op de Dienst

De Inschrijving op de Dienst gaat als volgt:

- ofwel door de bestelling van een nieuw Voertuig bij de Aangeduide Instelling,
- ofwel op de My Renault-website op het adres www.myrenault.be.

De inschrijving is kosteloos en houdt in dat de Klant deze AGV zonder voorbehoud aanvaardt.

De Dienst wordt gratis geleverd door Renault, en hangt af van het model, de versie van het Voertuig, de opties en de gekozen uitrusting, het land van afzet en het geografisch dekkinggebied.

3.2. Activering van de Dienst

De Klant moet aan Renault een mobiel telefoonnummer en/of een geldig e-mailadres overmaken teneinde de Dienst te kunnen activeren.

Het op het moment van de bestelling van het Voertuig door de Klant gecommuniceerde e-mailadres en/of het mobiele telefoonnummer, zal/zullen gebruikt worden voor de levering van de Dienst. De Klant kan het mobiele telefoonnummer en/of het e-mailadres, tijdens het gebruik van de Dienst, steeds wijzigen op My Renault of op My Renault Web.

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de gegevens die hij aan Renault verstrekt.

De Klant moet ook de Applicatie downloaden en zich identificeren, zijn Voertuig synchroniseren, uitgerust zijn met een TCU, en een verbinding hebben via het cellulair netwerk van het Voertuig.

De Dienst zal geactiveerd worden bij de inschrijving op de Dienst door de klant. Het kan 72 uur duren alvorens de activering voltooid is. De activering gebeurt automatisch.

Het verzamelen van de gegevens nodig voor de uitvoering van de Dienst vereist geen actie van de Klant in de privacy-instellingen of van het multimediasherm van een Voertuig dat daarmee uitgerust is.

De Klant verbindt zich ertoe elke persoon die de Dienst gebruikt of die het Voertuig betreedt, ervan in kennis te stellen dat de gegevens verzameld en gedeeld worden met Renault.

4. Beschrijving van de Dienst

De Dienst laat de Klant toe om waarschuwingen te ontvangen wanneer het geplande onderhoud van zijn Voertuig moet plaatsvinden en wanneer een gebeurtenis een bezoek aan een erkend Renault-hersteller vereist. Bovendien zal de Klant waarschuwingen inzake de verwachte slijtage van onderdelen ontvangen, meer bepaald over de staat van de remmen, de accu of de banden, alsook, indien nodig, een voorstel voor hun vervanging.

De Dienst is afhankelijk van het model, de versie van het Voertuig, de opties en de gekozen uitrusting, het land van afzet en bestemming, alsook het geografisch dekkinggebied.

4.1 Voorschriften voor de verzending van waarschuwingen

De verzending van waarschuwingen is slechts mogelijk indien volgende voorwaarden vervuld zijn:

- de motor van het Voertuig moet draaien en het Voertuig moet zich bevinden in een gebied dat gedekt wordt door een operator van mobiele telefonie (zonder technische, atmosferische of topografische storingen van de dekking). Indien de motor niet draait of zich niet in een gebied gedekt door een netwerk van een operator van mobiele telefonie bevindt, wordt de informatie bewaard en overgemaakt bij de volgende keer dat de motor opgestart wordt, of bij het betreden van een gebied dat door een operator van mobiele telefonie wordt gedekt,
- de TCU of de eenheden noodzakelijk voor de werking van de TCU, mogen niet beschadigd worden ingeval van een ongeval, een diefstal of enige andere gebeurtenis,
- de mobiele telefoon van de Klant, zoals gecommuniceerd door deze laatste, staat aan en is verbonden met het netwerk van een operator van mobiele telefonie.

4.2 Verzending van waarschuwingen

Indien de Klant een account op de My Renault-Applicatie heeft, zal hij een melding in de Applicatie krijgen alsook op het e-mailadres dat hij aan Renault gecommuniceerd heeft.

Indien de Klant geen account heeft op de My Renault-Applicatie, zal hij een waarschuwing per e-mail krijgen, op het e-mailadres dat hij aan Renault gecommuniceerd heeft.

Indien de Klant geen account op de My Renault-Applicatie heeft en hij geen e-mailadres gecommuniceerd heeft, zal hij een waarschuwing kunnen ontvangen per SMS op zijn mobiele telefoon, op het nummer dat hij aan Renault gecommuniceerd heeft.

In functie van de aard van de door de Klant ontvangen waarschuwingen, kunnen zij een link bevatten naar een online reservatiesysteem waarmee de Klant een afspraak kan maken met de erkend hersteller van zijn keuze.

De erkend hersteller van de Klant ontvangt meldingen van gebeurtenissen en kan rechtstreeks contact opnemen met de Klant om hem te waarschuwen, hem achtergrondinformatie te geven en hem eventueel een afspraak aan te bieden.

5. DUUR VAN DE DIENST

De Dienst zal door Renault worden geleverd vanaf het begin van de activeringsperiode voor een periode van acht (8) jaar.

Wanneer de Dienst afloopt, ontvangt de Klant een melding om hem/haar te informeren over het aflopen van de Dienst en de voorwaarden voor de hernieuwing ervan. Indien de Dienst niet wordt hernieuwd, wordt deze bij het verstrijken ervan gedesactiveerd.

6. ONTWIKKELINGEN – BEËINDIGING VAN DE DIENST

6.1 Ontwikkelingen van de Dienst

Tijdens de duur van de Dienst, kan Renault de Dienst geheel of gedeeltelijk wijzigen teneinde (i) één of meerdere bijkomende functies voor te stellen, (ii) te beantwoorden aan nieuwe wettelijke of reglementaire vereisten, (iii) storingen te corrigeren die zich van tijd tot tijd kunnen voordoen, of (iv) rekening te houden met technische veranderingen of veranderingen van de algemene verwachting van de Klanten.

Renault behoudt zich het recht voor om onderhavige AGV ten alle tijde te wijzigen of te actualiseren, en zal de Klant hier vooraf van op de hoogte brengen.

De toepasselijke AGV zijn deze die in werking zijn op het moment van de verbinding en het gebruik van de Dienst door de Klant.

De doorgevoerde wijzigingen aan de Dienst kunnen eventueel onderworpen worden aan de uitdrukkelijke aanvaarding van de Klant van een nieuwe versie van overeenkomstige algemene gebruiksvoorwaarden.

6.2 Beëindiging van de Dienst

Renault zal de Dienst voor welke reden dan ook kunnen beëindigen, en meer bepaald indien het/de communicatienetwerk(en) gebruikt voor de levering niet meer beschikbaar is of sterk verzadigd is/zijn door de stopzetting van het 2, 3, 4, 5G-netwerk van de telecomunicatieoperator. In deze hypothese, zal Renault de Klant hiervan vooraf op de hoogte brengen per e-mail en/of via zijn mobiele telefoon zoals gecommuniceerd door de Klant aan Renault en/of op het persoonlijk account van de Klant op My Renault en/of via zijn Voertuig.

Renault behoudt zich het recht voor om vanop afstand een einde te stellen aan de Dienst, meer bepaald:

- indien de Klant de aankoopoptie van het Voertuig niet uitoefent bij het einde van zijn huurcontract van lange duur,
- in geval van vernieling van het Voertuig,
- in geval van diefstal van het Voertuig of van een ongeval met de vernieling van het Voertuig tot gevolg,
- in geval van overdracht of doorverkoop van het Voertuig
- in geval van bewezen informatie die een verandering van de Klant aantoont.

De Klant verbindt zich ertoe Renault te informeren van het optreden van één van bovenvermelde gebeurtenissen door contact op te nemen met de Dienst Klantenrelaties.

Wanneer Renault, door een oproep op de mobiele telefoon gecommuniceerd door de Klant, verneemt dat deze laatste niet meer de eigenaar of de huurder van het Voertuig is, zal zij de Dienst kunnen beëindigen.

Indien de Klant niet meer wenst te genieten van de Dienst, kan hij, deze te allen tijde beëindigen door de Dienst Klantenrelaties te contacteren.

De beëindiging van de Dienst heeft de desactivering tot gevolg. De Klant wordt ervan in kennis gesteld dat de desactivering niet onmiddellijk gebeurt en dat er een vertraging kan optreden tussen de ontvangst van het verzoek en de daadwerkelijke desactivering van de Dienst.

7. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant verbindt zich er ten persoonlijke titel en voor rekening van elke gebruiker van zijn Voertuig toe :

- op een normale wijze, die niet in strijd is met de geldende wet- en regelgeving noch met de rechten van derden noch met de belangen van Renault, gebruik te maken van de Dienst,
- de integriteit van het systeem en de apparatuur die de levering van de Dienst mogelijk maakt, niet te schaden.

In de hypothese van de doorverkoop van zijn Voertuig en om zijn persoonsgegevens en die van de koper van zijn Voertuig te beschermen, verbindt de Klant zich ertoe:

- zijn voertuig te verwijderen van zijn My Renault-account, teneinde de synchronisatie tussen zijn Voertuig en zijn My Renault-account te annuleren,
- de gegevens aan boord van zijn Voertuig voorafgaand aan de doorverkoop te wissen, conform de instructies in de handleiding van het Voertuig,
- Renault te informeren van de overdracht van zijn Voertuig door de Dienst Klantenrelaties te contacteren.

Zodra de desynchronisatie uitgevoerd is, zal de Klant, indien hij wenst, de Dienst Klantenrelaties kunnen contacteren teneinde de doeltreffendheid van de desynchronisatie te verifiëren.

8. BEPERKINGEN – AANSPRAKELIJKHEID

8.1 Beperkingen van de Dienst

Wanneer de Dienst technisch beschikbaar is, zal hij slechts toegankelijk zijn wanneer het Voertuig zich bevindt in een voor TCU operationeel geografisch dekkinggebied.

Binnen de grenzen van de toepasselijke wetten en reglementen, geeft Renault geen enkele garantie, uitdrukkelijk of stilzwijgend, wat betreft de snelheid en/of de werking van de Dienst.

In het bijzonder zal, in een dekkinggebied, de toegang tot de Dienst in verbonden modus te allen tijde tijdelijk en periodiek opgeschort of onderbroken kunnen worden omwille van technische redenen.

8.2 Aansprakelijkheid

Renault stelt alles in het werk om de goede werking van de Dienst te waarborgen, maar kan niet garanderen dat deze vrij is van enige fout of anomalie, of dat deze niet onderhevig is aan schade of aanvallen, met bepaald door virussen, die kunnen leiden tot storingen, onderbrekingen, uitval of verlies van gegevens of informatie.

In ieder geval, wordt Renault van elke aansprakelijkheid ontheven:

- in geval van niet-naleving door de Klant van de bepalingen van deze AGV,
- in geval van een storing van de Dienst als gevolg van een al dan niet vrijwillige oorzaak die aan de Klant of aan een derde toegeschreven kan worden,
- in geval van een wetswijziging of een wijziging van de lokale regelgeving die de werking van de Dienst geheel of gedeeltelijk beïnvloedt.

De Klant erkent en aanvaardt dat de waarschuwingen hem louter ter informatieve titel zijn overgemaakt en dat deze niet het geheel aan storingen van het Voertuig dekken.

Bovendien, ontslaat de verzending van die waarschuwingen door Renault de Klant geenszins van:

- de conformering met de instructies in de handleiding van het Voertuig,
- bijzondere aandacht te besteden aan de kilometerstand op de kilometerteller van het Voertuig, het verstrijken van de tijd, de waarschuwingen op het dashboard van het Voertuig, de vloeistofpeilen, de staat van het Voertuig en elke andere aanwijzing van een storing of een technische probleem, en vervolgens alle passende maatregelen te nemen en er met name voor te zorgen dat alle vereiste technische verrichtingen worden uitgevoerd.

9. VERSTORING VAN DE DIENST

Indien de Klant omwille van technische redenen niet in de mogelijkheid is om de Dienst te gebruiken, kan hij de informatie raadplegen die beschikbaar is op de website <https://nl.renault.be> Of via My Renault. Hij kan zich ook richten tot de Dienst Klantenrelaties.

10. INTELLECTUELE EIGENDOM

De software, interfaces en inhoud van de Dienst, van welke aard zij ook zijn (afbeeldingen, geluiden, video's, databases, enz.) zijn eigendom van Renault.

Zij zijn beschermd door intellectuele en/of industriële eigendomsrechten, zodat elk onrechtmatig gebruik door de Klant hem blootstelt aan burgerlijke en/of strafrechtelijke sancties op grond van de schending van intellectuele eigendomsrechten.

De Klant erkent dat hij geen titularis is van enige industrieel of intellectueel eigendomsrecht noch op het geheel of een deel van de Dienst, noch op het geheel of een deel van zijn inhoud.

De Klant mag de Dienst alleen gebruiken voor persoonlijke en niet-commerciële doeleinden, krachtens een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor zover dat strikt noodzakelijk is voor het gebruik ervan.

De Klant mag de Dienst of een deel daarvan niet kopiëren, aanpassen, scannen, reproduceren, distribueren, in sublicentie geven, verkopen, verhuren, wijzigen, publiceren, toewijzen of er afgeleide werken van maken.

De Klant erkent dat hij de veiligheidsmaatregelen van de Dienst niet mag omzeilen, verwijderen, buiten werking stellen of wijzigen, en dat hij in geen geval de meldingen inzake de auteursrechten op de Dienst mag wijzigen of verwijderen.

11. OVERMACHT

De Dienst kan onderbroken worden in geval van overmacht, zoals een gedeeltelijke of gehele storing ingevolge storingen of onderbrekingen van de door de telecommunicatieoperator ter beschikking gestelde communicatiemiddelen, of in geval van een bevel van de overheid tot gehele of gedeeltelijke schorsing van de operator van de mobiele telefonie, die noodzakelijk is voor de werking van de Dienst.

12. TOEPASSELIJK RECHT – BEMIDDELING

De AGV zijn onderworpen aan het Belgisch recht en worden in overeenstemming daarvan toegepast.

Elk geschil inzake de AGV moet eerst het voorwerp uitmaken van een poging tot minnelijke regeling tussen de partijen alvorens het wordt voorgelegd aan de rechtbanken van het rechtsgebied van het Hof van Beroep van Brussel, aan de welke de partijen exclusieve bevoegdheid verlenen, niettegenstaande pluraliteit van de verweerders of van de schadevorderingen van derden, maar onverminderd de regels die in bepaalde gevallen toestaan dat de consument procedeert in het gebied waar hij zijn woonplaats heeft.

BIJLAGE 1: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Uw persoonsgegevens worden verwerkt voor de levering van de Dienst.

De onderstaande tabel geeft u toelichting over de context van het verzamelen van uw gegevens, de subdoeleinden die rechtstreeks verband houden met de levering van de Dienst.

CATEGORIE	SUB-DOELEINDEN	TYOLOGIE VAN DE PERSOONSGEGEVENS
Gegevens over de samenstelling van het voertuig (technische kenmerken)	Identificatie van het Voertuig	Voertuigidentificatienummer (VIN)
		Identificatienummer van de onderdelen van het voertuig, technische kenmerken
	Netwerk en communicatie Verbinding tussen de beheersserver van de apparaten	IP adres, IMEI, MAC (Media Access Control) adres van het voertuig
Gegevens over de kwaliteit en het onderhoud van het voertuig	Status van het voertuig Dienstverlening (zoals interpretatie van diagnose- en onderhoudswaarschuwingen, onderhoudsprognoses)	Motorcontrole, oliedruk, rem- en tractiecontrole, 12v-batterij, EV-tractiebatterij, besturing, brandstofverbruik, AD Blue-niveau, laadniveau, werking van de airbag, totaal aantal kilometers, staat van de banden, roetfilter, lader en EV-tractie
	Storingen en diagnose Om u te contacteren in geval van onderhoud aan uw voertuig en een afspraak in de werkplaats voor te stellen	Foutcodes, onderhoudsgegevens
Gegevens over het gedrag van de bestuurder en zijn rijgedrag	Dynamische gegevens Gebruikt om een correlatie te berekenen tussen groepen gegevens, slijtage te voorspellen van nutsvoorzieningen zoals banden, remblokken, accu's, luchtfilters	Snelheid, kilometerstand per rite, acceleratie, versnellingsbak, motortoerental, brandstofverbruik, verbruik per rit

Uw rechten

Renault is gehouden om, als onafhankelijk verantwoordelijke voor de verwerking, de persoonsgegevens van de Klant te verzamelen en te verwerken teneinde de Dienst te verlenen.

Renault ziet voortdurend toe op de naleving van de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016, die op 25 mei 2018 in de Europese Unie in werking is getreden, alsmede de wet n° 78-17 van 6 januari 1978 betreffende informatietechnologie, bestanden en vrijheden, zoals gewijzigd, en de uitvoeringsbepalingen daarvan, alsmede alle latere bepalingen die deze kunnen aanvullen of vervangen.

Daartoe stelt Renault zijn beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens ter beschikking op het volgende URL adres: <https://nl.renault.be/data-privacy.html>, dat een onderdeel bevat dat gewijd is aan verbonden dienst of, op verzoek bij de Aangeduide Instelling. Renault nodigt de Klant uit dit beleid te raadplegen om meer

informatie te verkrijgen over de voorwaarden voor de uitvoering van de verwerking van zijn persoonsgegevens, met name wat betreft de duur, de juridische grondslag en de ontvangers .

In dit verband beschikt de Klant over een recht op toegang, rectificatie, verwijdering en, in voorkomend geval, beperking van de verwerking, verzet tegen de verwerking van zijn gegevens, en zelfs een recht op overdraagbaarheid onder de voorwaarden waarin de toepasselijke regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens voorziet en die in het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens uiteengezet zijn.

De Klant kan ook algemene of specifieke richtlijnen bepalen over het lot van zijn persoonsgegevens in geval van overlijden.

De Klant kan op volgende manieren zijn rechten uitoefenen alsook contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming :

- het formulier voor de uitoefening van de rechten op de website van Renault : <https://nl.renault.be/neem-contact-op/jouw-rechten.html> of
- op de mobiele applicatie My Renault of
- per brief aan het adres: Mozartlaan 20, te 1620 Drogenbos, België of
- per e-mail op het adres: <https://nl.renault.be/neem-contact-op.html>.

Tot slot heeft de Klant het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA), de toezichthoudende autoriteit in België bevoegd voor de naleving van de verplichtingen inzake persoonsgegevens.