

## **ALGEMENE VERKOOPSVOORWAARDEN VERBONDEN SERVICES**

### **1. Voorwerp**

De voertuigen van het RENAULT-gamma kunnen, afhankelijk van het model en de kenmerken, genieten van verschillende Verbonden Services.

Het doel van huidige Algemene Verkoopsvoorwaarden is het regelen van de verkoop van Verbonden Services per Aangewezen Vestiging.

Daarnaast zijn er Bijzondere Voorwaarden, die de Verbonden Services opsommen waartoe de Klant toegang heeft en hun respectieve geldigheidsduur.

Wanneer de Verbonden Services als standaard worden verkocht, worden de Bijzondere Voorwaarden uitgegeven en aan de Klant overhandigd op het moment van de levering van het Voertuig, en zijn ze toegankelijk tijdens de volledige levensduur van het Voertuig op het gepersonaliseerde My Renault-account.

### **2. Definities**

**"Google-applicaties"**: betekent de door Google uitgegeven applicaties die vanaf het multimediасherm van Google Play kunnen worden gedownload voor voertuigen die zijn uitgerust met een openR-koppeling.

**"Klant"** betekent de natuurlijke persoon die de Verbonden Services koopt.

**"Algemene Verkoopvoorwaarden" (of "AVV")** betekent de onderhavige contractuele voorwaarden tussen de Klant en de Aangewezen Vestiging, waarin de wettelijke voorwaarden voor de verkoop en de levering van Verbonden Services in detail zijn beschreven.

**"Bijzondere Voorwaarden"** betekent de contractuele voorwaarden tussen de Klant en de Aangewezen Vestiging die de AVV aanvullen om, wanneer de Verbonden Services als standaard worden verkocht, de exhaustieve lijst en duur van de op het Voertuig van de Klant geïnstalleerde Verbonden Services in detail te beschrijven.

« **Gebruiksvoorwaarden van derden** » betekent de contractuele voorwaarden die zijn overeengekomen tussen (i) de Klant en (ii) de uitgever van een Commerciële Dienst, of van een Google-applicatie of Geïntegreerde Google, waarin de modaliteiten en voorwaarden voor hun gebruik en toegankelijkheid ervan in het Voertuig worden geregeld.

**"Contract"** betekent het geheel van contractuele voorwaarden, bestaande uit de Algemene Verkoopsvoorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden, die van toepassing zijn op de Verbonden Services.

**"Persoonsgegevens"**: iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (een "betrokkene"); als identificeerbare natuurlijke persoon wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificateur, zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online-identificatiecode of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

**"Easy-link"** betekent het Easy-link multimediasysteem dat op het voertuig is geïnstalleerd en dat de Klant in staat stelt om toegang te krijgen tot Verbonden Services vanuit het Voertuig.

« **Aangewezen Vestiging** » verwijst naar de verkoper die tot het distributienetwerk RENAULT behoort en wiens gegevens worden weergegeven op de aan de Klant gegeven factuur.

**"Geïntegreerd Google"** verwijst naar de door Google uitgegeven diensten die door Renault aan de gebruikers ter beschikking worden gesteld vanaf een door Renault ontwikkeld technisch platform. De toegankelijkheid van Geïntegreerd Google hangt, zoals beschreven in de verkoopbrochure, af van het uitrustingsniveau van Voertuigen die zijn uitgerust met openR link.

**"My Renault"** betekent de klantenzone op de website "Mijn Renault" of de mobiele applicatie "Mijn Renault" die kan worden gedownload in de Apple Store en op de Google Play-platforms. Met My Renault kan de Klant het gebruik en onderhoud van zijn voertuig vereenvoudigen en optimaliseren, of kan hij vanuit de mobiele applicatie gebruikmaken van bepaalde Verbonden Services die op het Voertuig geactiveerd zijn.

**"openR link"**: betekent het openR link-multimediasysteem dat op het Voertuig is geïnstalleerd en dat de Klant in staat stelt om vanaf het Voertuig toegang te krijgen tot Verbonden Services.

« **RENAULT** » betekent de rechtspersoon RENAULT nv – een vereenvoudigde naamloze vennootschap naar Frans recht – met een kapitaal van 533 941 113 euro, met maatschappelijk zetel te Frankrijk, Boulogne-Billancourt, Avenue de Général Leclerc 122-122 bis, die de door de Aangewezen Vestiging verkochte Voertuigen ontwerpt, ontwikkelt en fabriceert.

**"R-LINK"**: betekent het R-LINK-multimediasysteem dat op het Voertuig is geïnstalleerd en dat de Klant in staat stelt om vanaf het Voertuig toegang te krijgen tot Verbonden Services.

**"Verbonden Services"** verwijst naar immateriële diensten, betalend of gratis, die de gebruiker in staat stellen te genieten van functies die worden geleverd door de fabrikant RENAULT of door een derde partij, en die de ervaring/relatie en de kwaliteit van de dienstverlening van de eindklant met RENAULT verbeteren.

Via connectiviteit aan boord van het voertuig, of dankzij mobiele communicatiemiddelen en abonnementen, zijn deze diensten gebaseerd op de koppeling van de auto met een extern ecosysteem.

Dit zijn commerciële diensten ("**Commerciële Diensten**") voor gebruik door een chauffeur/passagier zoals bijvoorbeeld:

- rij- of navigatiehulpdiensten,
- diensten die automatische updates van de auto, controle van de auto op afstand of zelfs entertainment in de auto mogelijk maken
- diensten om verschillende functies van de mobiliteitsopties te verbeteren en aan te bieden.

Verbonden Services zijn ook diensten voor intern gebruik van RENAULT ("**Interne Renault Diensten**"), die bijdragen aan de ontwerpen van voertuigen om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren, alsmede diensten waarvan de inzet voortvloeit uit een wettelijke of reglementaire verplichting.

Verbonden Services worden gebruikt in de auto of via een applicatie op een smartphone of tablet die in wisselwerking staat met de auto of met de Klant zelf, en vereisen een contract dat door de Klant moet worden ondertekend. De duur ervan kan beperkt of onbeperkt zijn in de tijd.

In de auto kunnen ze de vorm aannemen van een native functie of een toepassing die op de schermen in de auto wordt gestart.

“**Aan de Eigenaar Verbonden Services**” betekent de immateriële diensten, betalend of gratis, die de Klant die eigenaar, hoofdgebruiker, of in voorkomend geval de huurder is van het Voertuig (met name in het kader van een leasing met aankoopoptie of een leasing op lange termijn), in staat stellen gebruik te maken van functies die door de fabrikant van RENAULT of door een derde worden geleverd en die voornamelijk tot doel hebben de goede werking van het Voertuig tijdens zijn levensduur te garanderen.

« **Dienst Klantenrelaties** » betekent de dienst tot bijstand aan de Klant bereikbaar via telefoon (**078/05.11.15**), e-mail (contact-client.be@renault.be), of via WhatsApp via de applicatie My Renault (**WhatsApp momenteel alleen beschikbaar via Renault Connect**): Renault CONNECT: systemen en verbonden services – Renault).

**"Multimediasysteem"**: betekent de mens/machine-interface in de auto, in de vorm van een scherm dat ter beschikking staat van de bestuurder. Het kan de volgende functies omvatten:

- een besturingssysteem,
- een navigator voor de rijbegeleiding (een functie die soms ontbreekt in sommige multimediasystemen),
- functies voor het luisteren naar radio of muziek,
- een Bluetooth-kit voor het beheren van oproepen en contacten,
- een hulpprogramma voor het beheer van voertuigapparatuur, zoals de achteruitrijcamera, de boordcomputer, met inbegrip van energiegegevens, brandstofverbruik/batterij, enz. ,
- spraakherkenning waarmee functies met de stem kunnen worden bediend,
- mogelijke toegang tot online winkels om de catalogus van Verbonden Services te raadplegen.

**"Voertuig(en)"**: betekent het (de) voertuig(en) uit het Renault-gamma dat (die) is (zijn) uitgerust met Verbonden Services zonder multimediasysteem of dat (die) wordt (worden) ondersteund door een multimediasysteem van het type R-LINK, Easy-link of openR link, afhankelijk van de generatie van het voertuig en zoals aangegeven in de commerciële beschrijving of de gebruikershandleiding.

### **3. Terbeschikkingstelling van Verbonden Services**

Afhankelijk van het model en de uitrusting van het Voertuig, zijn de Verbonden Services ofwel inbegrepen in de verkoop van het Voertuig (hierna "standaard" genoemd) of worden ze als optie aangeboden (hierna "optie" genoemd).

De hieronder beschreven Verbonden Services, standaard of optioneel, zijn niet beschikbaar op alle voertuigen: ze kunnen verschillen van model tot model en de klant wordt hierover goed geïnformeerd.

#### **3.1. Standaard**

Wanneer een Voertuig standaard uitgerust is Verbonden Services, dan maken de Verbonden Services deel uit van het totale commerciële aanbod van het Voertuig.

De beschikbaarheid van de standaard Verbonden Services is afhankelijk van het land in kwestie, volgens het model en de uitvoering:

- Voor de R-LINK Evolution Multimediasystemen :

DIENST	OMSCHRIJVING
<b>Live &amp; connectivity</b>	Dit dienstenpakket biedt realtime verkeersinformatie, gevarenzones (afhankelijk van het land), weersinformatie op de route en een indicatie van in de kaart geïntegreerde servicestations. U kunt er ook adressen en bezienswaardigheden mee opzoeken met behulp van trefwoorden.
<b>Coyote</b>	Deze dienst laat toe de gevarenzones in real time te zien.
<b>Digital Pack</b>	Dit pakket biedt downloadbare applicaties die in het Voertuig kunnen worden gebruikt, zoals E-mail, R-Link Tweet, Trip Expenses, Sensory World, Rekenmachine, enz.
<b>Pack ZE Connect</b>	Met dit pakket kan de Klant vanop zijn smartphone diverse informatie over zijn voertuig raadplegen via de My Renault-applicatie: het totaal aantal kilometers, de locatie van zijn voertuig, de actieradius in kilometers en mijlen, en voor elektrische voertuigen, het laadniveau van de batterij, de aansluitingsmodus van de auto en de laadgeschiedenis.
<b>Pack ZE interactive</b>	Met dit pakket kan het elektrische Voertuig op afstand worden bediend via de My Renault-applicatie: het laden starten, programmeren of uitstellen vanop afstand, of de verwarming of airconditioning opzetten vanop afstand om het Voertuig voor te bereiden.

- Voor de R-LINK 2 Multimediasystemen :

DIENST	OMSCHRIJVING
<b>HD Traffic &amp; Connectivité</b>	Dit dienstenpakket biedt realtime verkeersinformatie en gevarenzones die vooraf op de kaart zijn geïnstalleerd.
<b>Digital Pack</b>	Dit pakket biedt downloadbare applicaties die in het Voertuig kunnen worden gebruikt, zoals E-mail, R-LINK Tweet, Onkostenrapporten, Sensory World, Rekenmachine, enz.
<b>Coyote</b>	Deze dienst laat toe de gevarenzones in real time te zien.

- Voor de easy link Multimediasystemen :

DIENST	OMSCHRIJVING
<b>Noodoproep</b>	Deze dienst is in Europa wettelijk verplicht. Bij een ongeval geeft het Voertuig automatisch of met een druk op de knop op het plafond van het passagierscompartiment een noodoproep uit. De gegevens van het Voertuig worden automatisch gedeeld met het oproepcentrum voor een snellere interventie op de plaats van het ongeval.

<b>Automatische update</b>	Deze dienst maakt de automatische update mogelijk van bepaalde software van het Voertuig met behulp van Over The Air-technologie, zonder tussenkomst van de Klant.
<b>Update van de kaarten</b>	Deze dienst laat de Klant toe te beschikken over een altijd actuele kaart in zijn Voertuig dankzij Over The Air-technologie. De update gebeurt automatisch via de servers op de kaart van het gewenste land.
<b>Intelligente Navigatie</b>	Dit dienstenpakket laat, dankzij de diensten van Tom Tom, toe te beschikken over realtime verkeersinformatie, gevarenczones, weersinformatie op de route en informatie over tankstations met brandstofprijzen. Het laat, dankzij de functie Google Search, eveneens toe adressen en nuttige plaatsen op te zoeken aan de hand van trefwoorden. Tot slot maakt deur-tot-deur navigatie het mogelijk het Voertuig te lokaliseren in de My Renault-applicatie, een reis van de My Renault-applicatie naar het easy link-scherm van het voertuig te sturen en de route te voet naar de eindbestemming rechtstreeks in de My Renault-applicatie te vinden.
<b>Remote Dashboard Pakket</b>	Dit dienstenpakket laat om vanop de smartphone van de Klant via de My Renault-applicatie diverse informatie over het Voertuig te raadplegen: de kilometerstand, de locatie van het voertuig, de actieradius in kilometers of mijlen, de bandenspanning.
<b>Remote EV Dashboard Pakket</b>	Met dit dienstenpakket kunnen elektrische Voertuigen: - het laadniveau van de batterij, de verbindingstatus van de auto, de laadgeschiedenis, het bereikbare gebied van de auto dankzij de laadtoestand van de batterij van de auto weergeven; - de auto op afstand bedienen via de My Renault-applicatie: de lading op afstand starten, programmeren of uitstellen, of de verwarming of airconditioning op afstand starten om de auto voor te bereiden, - voor elektrische voertuigen, door de oplaadpunten op de route te vinden een optimale reis voorbereiden.
<b>Diensten op Afstand</b>	Dankzij de My Renault-applicatie laat dit dienstenpakket toe: - te toeteren of met de lichten te knipperen om het Voertuig op een parking terug te vinden, - de deuren en kofferruimte van het Voertuig te openen en te sluiten zonder het gebruik van een fysieke sleutel.

- Voor de openR link Multimediasystemen:

DIENST	OMSCHRIJVING
--------	--------------

<b>Noodoproep</b>	Deze dienst is in Europa wettelijk verplicht. Bij een ongeval geeft het Voertuig automatisch of met een druk op de knop op het plafond van het passagierscompartiment een noodoproep uit. De gegevens van het Voertuig worden automatisch gedeeld met het oproepcentrum voor een snellere interventie op de plaats van het ongeval.
<b>Automatische update</b>	Deze dienst maakt de automatische update mogelijk van bepaalde software van het Voertuig met behulp van Over The Air-technologie, zonder tussenkomst van de Klant.
<b>Navigatie Pakket</b>	Dit pakket omvat de toegang, op het centrale openR link-scherm van de auto en op het dashboard, tot de applicatie Google Maps voor navigatie en de Google Assistant applicatie voor spraakbediening van navigatie, voertuigfuncties of informatie zonder uw ogen van de weg te halen.
<b>Infotainment Pakket</b>	Dit dienstenpakket laat toe om, vanop het centrale openR link scherm van het Voertuig, de van Google Play downloadbare applicaties (media-applicaties, audiostreaming enz.) te gebruiken.
<b>Afstandbedieningspakket</b>	<p>Dit dienstenpakket laat toe :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vanop de smartphone van de Klant via de My Renault-applicatie diverse informatie over het Voertuig te raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van het Voertuig, de actieradius in kilometers of mijlen en, voor elektrische Voertuigen, het oplaadniveau van de batterij, de status van de aansluiting van de auto, de geschiedenis van de uitgevoerde oplaadbeurten, de bereikbare zone van het Voertuig dankzij de laadtoestand van de batterij van het Voertuig.</li> <li>- het Voertuig op afstand te bedienen via de My Renault-applicatie: toeteren of knipperen met de lichten om het Voertuig terug te vinden op een parking, en, voor elektrische Voertuigen, het laden vanop afstand te starten, programmeren of uit te stellen, of de verwarming of airconditioning op afstand te starten om het Voertuig voor te bereiden.</li> <li>- voor elektrische Voertuigen, door de laadstations op de route te vinden een optimale route voor te bereiden.</li> </ul>

<b>Pack Connected Driving</b>	<p>Dit dienstenpakket voorziet het Voertuig van aanvullende informatie over de wegcontext (bochten, snelheidsbeperkingen, rotondes, enz.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zodat de cruise control de snelheid van het Voertuig kan aanpassen aan de wegomstandigheden, zonder dat dit enige actie van de bestuurder vereist,</li> <li>- om de nauwkeurigheid van de op het instrumentenpaneel weergegeven maximumsnelheid te verhogen,</li> <li>- om de bestuurder te informeren wanneer hij het gaspedaal moet loslaten om het evenement met de juiste snelheid te bereiken. Het doel is om brandstof te besparen.</li> <li>- de elektrische energie optimaliseren in functie van de rijomstandigheden en het traject (hellingen, verkeersinformatie, stad, enz.): het Voertuig weet of anticipeert wanneer het een stad zal doorkruisen of een bepaalde topografie zal tegenkomen en zal kunnen anticiperen op het rijden met verbrandings-, hybride of 100% elektrische motoren. Het doel is brandstof te besparen, een betere autonomie te hebben en de prestaties van het Voertuig te optimaliseren.</li> </ul>
-------------------------------	---

### 3.2 Optie

De Verbonden Services worden in twee gevallen verkocht als optie :

- Bepaalde Verbonden Services die niet als standaard worden verkocht kunnen gedurende de hele levensduur van het Voertuig bij de Aangewezen Vestiging aangekocht worden.
- Na hun verval, kunnen de Verbonden Services worden verlengd bij de Aangewezen Vestiging.

De beschikbaarheid van de hieronder opgesomde optionele Verbonden Services hangt af van het land in kwestie, het model van het voertuig en de uitvoering:

- **Voor de R-LINK Evolution Multimediasystemen:**

<b>DIENST</b>	<b>OMSCHRIJVING</b>
<b>Live &amp; connectivity</b>	Dit dienstenpakket biedt realtime verkeersinformatie, gevarenzones (afhankelijk van het land), weersinformatie op de route en een indicatie van in de kaart geïntegreerde servicestations. U kunt er ook adressen en bezienswaardigheden mee opzoeken met behulp van trefwoorden.
<b>Coyote</b>	Deze dienst laat toe de gevarenzones in real time te zien.
<b>Live &amp; Connectivity + Coyote</b>	Dit dienstenpakket omvat het Live & Connectivity pakket en het Coyote pakket, zoals hierboven beschreven.
<b>Digital Pack</b>	Dit pakket biedt downloadbare applicaties die in het Voertuig kunnen worden gebruikt, zoals E-mail, R-Link Tweet, Trip Expenses, Sensory World, Rekenmachine, enz.

<b>Pack ZE Connect</b>	Met dit pakket kan de Klant vanop zijn smartphone diverse informatie over zijn voertuig raadplegen via de My Renault-applicatie: het totaal aantal kilometers, de locatie van zijn voertuig, de actieradius in kilometers en mijlen, en voor elektrische voertuigen, het laadniveau van de batterij, de aansluitingsmodus van de auto en de laadgeschiedenis.
<b>Pack ZE interactive</b>	Met dit pakket kan het elektrische Voertuig op afstand worden bediend via de My Renault-applicatie: het laden starten, programmeren of uitstellen vanop afstand, of de verwarming of airconditioning opzetten vanop afstand om het Voertuig voor te bereiden.

- **Voor de R-LINK 2 Multimediasystemen:**

<b>DIENST</b>	<b>OMSCHRIJVING</b>
<b>HD Traffic &amp; Connectivité</b>	Dit dienstenpakket biedt realtime verkeersinformatie en gevarenczones die vooraf op de kaart zijn geïnstalleerd.
<b>HD Traffic &amp; Connectivité + Coyote</b>	Dit dienstenpakket omvat het Live & connectivity pakket en het Coyote pakket zoals hieronder beschreven.
<b>Digital Pack</b>	Dit dienstenpakket biedt downloadbare applicaties die in het Voertuig kunnen worden gebruikt, zoals Onkostenrapport, Sudoku, Quiz, Sensory World, Rekenmachine, enz.



- Voor de easy link Multimediasystemen :

DIENST	OMSCHRIJVING
<p><b>Intelligente Navigatie Pakket</b></p>	<p>In functie van het model en de motor, laat dit pakket toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-dankzij TomTom Services, te beschikken over realtime verkeersinformatie, gevarenczones, het weer op de route, een indicatie van tankstations met brandstofprijzen of, voor elektrische Voertuigen, de locatie van oplaadstations. U kunt er ook adressen en nuttige plaatsen mee opzoeken aan de hand van trefwoorden, dankzij de zoekfunctie van Google.</li> <li>-met het remote dashboard kan de Klant vanop zijn smartphone via de My Renault-applicatie diverse informatie over zijn Voertuig raadplegen: het totaal aantal kilometers, de locatie van het Voertuig, de actieradius in kilometers of mijlen en de bandenspanning,</li> <li>-tot slot kan de Klant met deur-tot-deur-navigatie het Voertuig in de My Renault-applicatie lokaliseren, een reis vanuit de My Renault-applicatie naar het easy link-scherm van het Voertuig sturen en de route te voet naar de eindbestemming rechtstreeks in de My Renault-applicatie vinden.</li> </ul>
<p><b>EV Afstandsbedieningspakket</b></p>	<p>Dit dienstenpakket laat de elektrische en plug-in hybride Voertuigen toe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het laadniveau van de accu, de verbindingstatus van de auto, de geschiedenis van de uitgevoerde ladingen, de bereikbare zone van de auto dankzij de laadstatus van de auto weer te geven,</li> <li>- het Voertuig op afstand bedienen via de My Renault-applicatie: het laden op afstand te starten, programmeren of uit te stellen of de verwarming of airconditioning op afstand te starten om het voertuig voor te bereiden.</li> <li>- een optimale reis voor te bereiden door de oplaadpunten op de route te vinden,</li> <li>- dankzij het remote dashboard kan de Klant via zijn smartphone diverse informatie over zijn Voertuig te raadplegen via de My Renault-applicatie: het totale aantal kilometers, de locatie van het Voertuig, de actieradius in kilometers of mijlen, de bandenspanning.</li> </ul>
<p><b>Mijn Voertuig op afstand</b></p>	<p>Dankzij dit dienstenpakket, zal de Klant de My Renault-applicatie kunnen gebruiken om via zijn smartphone diverse informatie over zijn Voertuig te raadplegen: het totaal aantal kilometers, de locatie van het Voertuig, de actieradius in kilometers of mijlen, de bandenspanning.</p>

- De openR link Multimediasystemen:

DIENST	OMSCHRIJVING
--------	--------------

<b>Verbonden onderhoud</b>	Dankzij de dienst Verbonden Onderhoud geniet de Klant van een dienst die hem waarschuwt voor de vervaldatum van het geplande onderhoud van zijn Voertuig. Bovendien wordt hij proactief gewaarschuwd wanneer een gebeurtenis in het voertuig een bezoek aan een RENAULT-hersteller vereist. Ten slotte heeft RENAULT mechanismen ingesteld om te anticiperen op slijtage van onderdelen, waardoor de klant kan worden geïnformeerd over de staat van de remmen, de batterij of de banden, en zo nodig kan worden voorgesteld deze te vervangen. De Dienst Verbonden Onderhoud is een aan de Eigenaar Verbonden Service waarop de Klant die eigenaar is van het Voertuig zich kan abonneren, hetzij bij de bestelling van het nieuwe Voertuig bij de Aangewezen Vestiging, hetzij op een later tijdstip tijdens de levensduur van het Voertuig.
----------------------------	--

### **3.3 Bijzonder geval van Verbonden Services van derden**

De Verbonden Services kan worden geleverd door RENAULT of door een derde. Indien zij geleverd worden door derden, is de Klant gehouden in te stemmen met de Gebruiksvoorwaarden van derden die hem worden voorgelegd wanneer hij de Verbonden Service voor het eerst gebruikt.

## **4. Prijs – Betalingsmodaliteiten**

**4.1** Wanneer de Verbonden Services standaard op het Voertuig worden gemonteerd, is de prijs ervan inbegrepen in de aankoopprijs van het Voertuig conform de aanwijzingen in de verkoopbrochure.

**4.2** Optionele Verbonden Services geven aanleiding tot betaling op het moment van inschrijving.

## **5. Activering en evolutie van de Verbonden Services**

De Verbonden Services vereisen een verbinding via het cellulaire netwerk van het voertuig om te kunnen functioneren.

Alle voertuigen die met Verbonden Services zijn uitgerust, worden geleverd met een connectiviteitsmodule die toegang geeft tot geconnecteerde functies.

Afhankelijk van de generatie en het model, worden de Voertuigen bij het verlaten van de fabriek of bij de levering geconnecteerd om de werking van bepaalde diensten voor intern gebruik van RENAULT mogelijk te maken. Voor de installatie van bepaalde Verbonden Services is een specifieke eenmalige activering in het nieuwe Voertuig vereist.

## **5.1 Activeringsproces**

Het activatieproces varieert naargelang het type Multimediasysteem waarmee het Voertuig is uitgerust.

### **5.1.1 Activeringsproces : R-LINK**

Wanneer de Klant hiermee heeft ingestemd door het specifieke bijvoegsel aan het einde van deze Algemene Verkoopvoorwaarden te ondertekenen, zal de activering van de Verbonden Services uiterlijk bij de levering van het Voertuig aan de Klant plaatsvinden in het RENAULT-distributienetwerk.

De activering gebeurt handmatig via het multimediascherm van het Voertuig.

### **5.1.2 Activeringsproces: easy link**

Wanneer de Klant hiermee heeft ingestemd door het specifieke inlegvel aan het einde van deze Algemene Verkoopvoorwaarden te ondertekenen, zal de verrichting om de Verbonden Services te activeren worden uitgevoerd in het distributienetwerk van RENAULT, ten laatste op het moment dat het Voertuig aan de Klant wordt geleverd.

De activatie wordt ofwel manueel vanop het multimediascherm van het Voertuig ofwel automatisch gerealiseerd.

In geval van niet-activering vóór levering behoudt RENAULT zich echter het recht voor om de Verbonden Services na levering automatisch te activeren.

### **5.1.3 Activeringsproces: openR link**

De activatie wordt ofwel manueel vanop het multimediascherm van het Voertuig ofwel automatisch gerealiseerd.

In geval van niet-activering vóór levering behoudt RENAULT zich echter het recht voor om de Verbonden Services na levering automatisch te activeren.

Bovendien vereist toegang tot de geïntegreerde Google-diensten, indien mogelijk gemaakt door de configuratie van het Voertuig, minimaal het aanmaken van een account bij de verschillende RENAULT-partners zoals hieronder aangegeven:

- Aanmaak van een Google-account

Om gebruik te kunnen maken van alle geïntegreerde Google-functies (Google Maps, Google Assistant, Google Play) moet de Klant zich bij Google authenticiseren.

Het aanmaken van een Google-account gebeurt volgens de procedure voor het aanmaken van een account zoals aangegeven op de website [www.google.be](http://www.google.be) en volgens de door Google bepaalde voorwaarden, waarmee de Klant moet instemmen.

Voor onmiddellijke toegang tot de functies wordt de Klant aanbevolen zich bij Google te authenticeren voordat hij het Voertuig ontvangt.

- Aanmaak van een specifiek account bij operator Orange

Voor het gebruik door de Klant van de via Google Play gedownloade applicaties is het aanmaken van een specifiek account bij operator Orange vereist.

Voor onmiddellijke toegang tot de Google-applicaties wordt de Klant aanbevolen zich bij Orange te authenticeren voordat hij het Voertuig ontvangt.

De aanmaak van het Orange-account door de Klant geschiedt volgens de procedure voor het aanmaken van een account die op de website <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/> wordt weergegeven en waartoe de Klant toegang krijgt via zijn My Renault-account of die wordt vermeld op een document dat bij de bestelling van het Voertuig wordt verstrekt.

Naast het feit dat de Klant hierdoor toegang krijgt tot de bovengenoemde diensten, zal zijn authenticatie bij Orange hem in staat stellen zijn dataverbruik dagelijks te controleren en, indien hij dit wenst, zich te abonneren op een connectiviteitsaanbod van Orange aan het einde van de gratis contractperiode overeenkomstig de Bijzondere Voorwaarden.

#### **5.1.4 Activeringsproces van Voertuigen zonder Multimediasysteem**

De activering wordt door de Klant uitgevoerd vanop zijn smartphone, met behulp van de My Renault-applicatie.

### **5.2 Gevolgen van de activering : toegang tot de Verbonden Services**

De Verbonden Services zijn, uitsluitend of gelijktijdig, toegankelijk via "My Renault" of via het boordscherm van het multimediasysteem waarmee het voertuig is uitgerust.

Wanneer ze toegankelijk zijn via My Renault, veronderstellen ze :

- de identificatie van de Klant met zijn My Renault-account of, bij ontstentenis daarvan, de aanmaak van een My Renault-account door middel van het inschrijvingsformulier op de site of de applicatie van My Renault,
- de synchronisatie van zijn voertuig met zijn My Renault-account

om toegang te kunnen krijgen tot de bovengenoemde Verbonden Services.

De goede werking van de Verbonden Services veronderstelt dat de Klant deze gebruikt in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 10.1.

### **5.3 De actualisatie van het Multimediasysteem en de evolutie van de Verbonden Services**

#### **5.3.1 De actualisatie van het Multimediasysteem**

In functie van de Multimediasystemen, worden er van tijd tot tijd updates uitgevoerd om eventuele storingen te verhelpen of om aan nieuwe wettelijke of reglementaire vereisten te voldoen.

In voorkomend geval, zullen zij worden uitgevoerd na kennisgeving aan de Klant en overeenkomstig het in de gebruiksaanwijzing van het voertuig beschreven proces.

#### **5.3.2 Evolutie van de Verbonden Diensten**

De Klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat er, gezien de elektronische aard van de Verbonden Services, van tijd tot tijd wijzigingen kunnen worden aangebracht, met name om

(i) één of meer extra functies aan te bieden, (ii) te voldoen aan nieuwe wettelijke of reglementaire vereisten of (iii) storingen te verhelpen die zich occasioneel kunnen voordoen.

## **6. Durée des Services Connectés**

In functie van het model en de uitrusting van het Voertuig, zijn de Verbonden Services toegankelijk voor de duur die is bepaald in het Contract, onder voorbehoud van de voorwaarden voor ontbinding, opzegging of opschorting van de toegang tot de Verbonden Services, conform volgende modaliteiten:

### **6.1. Oorspronkelijke duur**

Behalve in uitzonderlijke gevallen, gaan de Verbonden Services in op de datum van levering van het Voertuig.

Ze zijn verzekerd:

- voor een periode van 3 maanden tot 5 jaar voor Commerciële Diensten zoals aangegeven in de bijzondere voorwaarden
- zonder tijdslimiet voor reglementaire en interne diensten

De Klant kan op elk moment de datum van inwerkingtreding van zijn Verbonden Services opvragen door in te loggen op zijn My Renault-klantenzone.

### **6.2 Duur van de verlenging**

Wanneer de Verbonden Services aflopen, ontvangt de Klant een kennisgeving om hem te informeren over het aflopen van de Verbonden Services en de wijze waarop hij deze kan verlengen.

Na het verstrijken van de initiële periode, zullen de Verbonden Services verlengd kunnen worden bij een Aangewezen Vestiging, voor een duur die kan verschillen van de initiële duur.

## **7. Ontbinding / opzegging**

### **7.1 Ontbinding**

Indien de Klant omwille van technische redenen niet in de onmogelijkheid is om binnen de 72u na de levering of activatie van het Voertuig de Verbonden Services te gebruiken en de Dienst Klantenrelaties dit niet kan verhelpen, kan de Klant het contract ontbinden.

### **7.2 Opzegging**

Indien de Klant geen gebruik meer wenst te maken van de Verbonden Services, kan hij deze te allen tijde beëindigen door contact op te nemen met de Dienst Klantenrelaties.

## **8. Territorialiteit van het aanbod en van de Verbonden Services**

De functionele Verbonden Services zullen die zijn van het land waar op het aanbod is ingeschreven.

Bij verplaatsing naar een land van bestemming, anders dan het land van inschrijving, zijn alleen die diensten toegankelijk die ook in dat land van bestemming beschikbaar zijn.

## **9. Gevolgen van een online verkoop van een Voertuig uitgerust met Verbonden Services**

Wanneer de Klant online een bestelling plaatst voor een Voertuig uitgerust met Verbonden Services, geniet de Klant, overeenkomstig de bepalingen van artikelen 47 e.v. van het Wetboek Economisch Recht, geen herroepingsrecht op de Verbonden Services, ongeacht of deze standaard of optioneel zijn, hetgeen de Klant erkent en aanvaardt.

In geval van terugtrekking uit de verkoopovereenkomst van het Voertuig, zal de verkoopovereenkomst van de Verbonden Services van rechtswege worden ontbonden. Geen enkele schadevergoeding zal verschuldigd zijn aan de Klant.

## **10. Verplichtingen van de Klant**

### **10.1 Gebruik van de Verbonden Services**

De Klant verbindt zich, persoonlijk en namens elke gebruiker van zijn Voertuig, om:

- op een normale wijze gebruik te maken van de Verbonden Services waarop hij zich heeft geabonneerd, op een wijze die niet in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, noch met de rechten van derden, noch met de belangen van RENAULT, noch met die van de Aangewezen Vestiging,
- de integriteit van het Multimediasysteem, de verbindingsdoos en de op het Multimediasysteem gebruikte software niet te ondermijnen.

Hij is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de Verbonden Diensten en voor elk gebruik dat hij maakt van de in dit kader ontvangen gegevens en informatie.

### **10.2 Verplichting om elke gebruiker van het Voertuig te informeren**

De Klant erkent dat hij de plicht heeft om de andere Gebruikers van zijn Voertuig te informeren over de rechten en plichten die in deze AVV zijn opgenomen, en in het bijzonder die welke voortvloeien uit de bepalingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer waarvan hij zelf op de hoogte is gebracht door middel van artikel 13 hieronder, alsmede de algemene voorwaarden die specifiek zijn voor de Verbonden Services die door derden zijn uitgegeven.

De Klant verbindt zich er in het bijzonder toe om elke gebruiker van zijn Voertuig op de hoogte te brengen van de mogelijkheid om het delen van voertuiggegevens te deactiveren.

### **10.3 Verplichtingen in geval van overdracht van het Voertuig**

Om de persoonsgegevens van de Klant en van de koper van het Voertuig te beschermen, verbindt de Klant, wanneer hij het Voertuig verkoopt, zich ertoe om :

- zijn voertuig uit zijn My Renault account te verwijderen teneinde de synchronisatie tussen zijn voertuig en zijn My Renault account te annuleren,
- de gegevens van het voertuig vóór de wederverkoop te wissen overeenkomstig de instructies in de gebruiksaanwijzing van het Voertuig,

- Renault op de hoogte brengen van de overdracht van zijn voertuig door de Dienst Klantenrelaties te contacteren.

Zodra de desynchronisatie is uitgevoerd, kan de Klant desgewenst contact opnemen met de Dienst Klantenrelaties teneinde de doeltreffendheid van de desynchronisatie te verifiëren.

## **11. Beperkingen van de Verbonden Services – Aansprakelijkheden**

### **11.1 Geografische beperking**

Wanneer de Verbonden Diensten technisch beschikbaar zijn, zullen zij alleen toegankelijk zijn wanneer het Voertuig zich in een geografisch dekkinggebied bevindt dat operationeel is voor de in het Voertuig geïntegreerde communicatiedoos.

### **11.2 Technische beperking**

Binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving, geven RENAULT en de Aangewezen Vestiging geen expliciete of impliciete garantie met betrekking tot de snelheid en/of performantie van de Verbonden Services.

In het bijzonder kan binnen het dekkinggebied de toegang tot de Verbonden Services op elk moment tijdelijk en periodiek worden opgeschort of onderbroken om technische redenen.

### **11.3 Aansprakelijkheden**

RENAULT en de Aangewezen Vestiging nemen alle *state-of-the-art* voorzorgsmaatregelen om ervoor te zorgen dat Verbonden Services goed functioneren, maar kunnen niet garanderen dat zij vrij zijn van fouten of anomalieën, of dat ze niet onderhevig zijn aan aanvallen, met name door virussen, hetgeen kan leiden tot storingen, onderbrekingen, defecten of verlies van gegevens of informatie.

In ieder geval zijn RENAULT en de Aangewezen Vestiging ontheven van iedere aansprakelijkheid:

- in geval van niet-naleving door de Klant van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden;
- in geval van niet-naleving van de gebruiksvoorwaarden die specifiek zijn voor de Verbonden Services en door derden worden uitgegeven;
- in geval van storing van de Verbonden Services door een oorzaak, vrijwillig of onvrijwillig, die toe te schrijven is aan de Klant of aan een derde;
- in geval van lokale wetswijzigingen of wijzigingen in de regelgeving die een volledige of gedeeltelijke impact hebben op de werking van de Verbonden Services.

Bovendien is RENAULT niet aansprakelijk voor de inhoud van Verbonden Services uitgegeven door derden.

## **12. Garantie – Storingen aan de Verbonden Services**

Deze Algemene Voorwaarden sluiten de rechten van de Klant krachtens de artikelen van boek VI van het Wetboek van Economisch Recht niet uit.

Indien de Klant om technische redenen geen gebruik kan maken van de Verbonden Services, kan hij de informatie raadplegen die beschikbaar is op de website [www.renault.be](http://www.renault.be) of via My Renault. Hij kan ook contact opnemen met de Aangewezen Vestiging en/of de Dienst Klantenrelaties, die zijn geval zullen analyseren teneinde de storing te verhelpen.

### **13. Bescherming van persoonsgegevens**

**13.1** RENAULT, als fabrikant van autovoertuigen, is verplicht om, in zijn hoedanigheid van verantwoordelijke voor de verwerking, de persoonsgegevens van de Klant te verzamelen en te verwerken met het oog op de levering en het beheer van de standaard en optionele diensten, waaronder de hierboven beschreven Verbonden Services, maar ook om te voldoen aan zijn wettelijke en reglementaire verplichtingen (bijvoorbeeld de Noodoproepdienst) en om de Klant een optimale rijervaring te bieden en zijn veiligheid te waarborgen.

In dit verband wordt de Klant geïnformeerd dat voor de levering van bepaalde Verbonden Services als standaard of als optie het verzamelen van locatiegegevens vereist is. RENAULT hecht groot belang aan de vertrouwelijkheid en veiligheid van locatiegegevens; deze locatiegegevens worden alleen verzameld en opgeslagen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de gevraagde Verbonden Service. Wanneer het gebruik en de verwerking van locatiegegevens is gebaseerd op toestemming (bijvoorbeeld in het kader van de verbetering van producten en diensten of de ontwikkeling van intelligente mobiliteitsdiensten), wordt de toestemming van de Klant specifiek gevraagd in de My Renault-applicatie en/of op Multimediasysteem van het Voertuig.

De Klant kan gedetailleerde informatie verkrijgen over de door RENAULT uitgevoerde verwerkingen, in het bijzonder met betrekking tot de gegevens die in het kader van deze verwerking worden verwerkt, de toepasselijke rechtsgrondslagen, de ontvangers van deze gegevens, hun bewaartermijnen en informatie over de eventuele doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte, hetzij door het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens te raadplegen dat beschikbaar is op het volgende URL-adres <https://nl.renault.be/data-privacy.html> dat een rubriek bevat dat aan de Verbonden Services is gewijd, hetzij op verzoek bij de Aangewezen Vestiging.

Overeenkomstig de wet beschikt de Klant over een recht van toegang, verbetering, verwijdering, beperking van de verwerking, en verzet tegen de verwerking van zijn gegevens, alsook over een recht op overdraagbaarheid onder de voorwaarden waarin de toepasselijke regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens voorziet en die zijn uiteengezet in het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens. De Klant kan ook algemene of specifieke richtlijnen bepalen over het lot van zijn persoonsgegevens in geval van overlijden.

De Klant kan zich ook, op elk ogenblik en zonder zijn verzoek te moeten rechtvaardigen, verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor commerciële prospectie.

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

- het formulier voor de uitoefening van rechten dat toegankelijk is op de website van Renault - <https://nl.renault.be/neem-contact-op/jouw-rechten.html> of
- van op de mobiele applicatie My Renault, of



- per post op het adres: Renault België Luxemburg, Dienst Klantenrelaties, Bergensesteenweg 281, 1070 Anderlecht, of per e-mail op het adres – [contact-client.be@renault.be](mailto:contact-client.be@renault.be)

De Klant heeft het recht op een klacht in te dienen bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (Privacycommissie).

Wanneer RENAULT persoonsgegevens van de klant verzamelt, verwerkt en bewaart, gebeurt dit in elk geval met strikte naleving van de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen en in het bijzonder van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016, die op 25 mei 2018 in de Europese Unie in werking is getreden, alsook van de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, alsook van elke andere wetgeving die van toepassing is op de verwerking van dergelijke gegevens.

Ten slotte wordt de Klant ervan in kennis gesteld dat de levering van bepaalde Verbonden Services de verwerking van persoonsgegevens door derden, zoals Google, Orange en Amazon vereist. Indien de Klant gebruik maakt van diensten en applicaties die door deze derden worden aangeboden, dient hij het desbetreffende beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens te raadplegen teneinde kennis te nemen van de voorwaarden betreffende de verwerking van deze gegevens en, indien nodig, zijn rechten bij hen uit te oefenen.

**13.2** Afhankelijk van hun uitrusting zijn de Voertuigen uitgerust met verschillende systemen voor het beheer van de toepassing voor het gebruik en de uitwisseling van de persoonsgegevens van de Klant en/of bestuurder van het voertuig met het oog op de levering van de Verbonden Services (met uitzondering van het gebruik en de uitwisseling die nodig zijn voor de uitvoering van een met de Klant gesloten contract of voor de naleving van de wettelijke verplichtingen van RENAULT) :

- voor de Voertuigen uitgerust met een Multimediasysteem : een toestemmingsknop voor het delen van persoonsgegevens is beschikbaar op het scherm.
- voor de Voertuigen zonder Multimediasysteem: een fysieke toestemmingsknop voor het delen van persoonsgegevens is beschikbaar op de dashboardconsole.

De Klant, of elke bestuurder van het Voertuig, kan te allen tijde zijn toestemming voor het delen van zijn persoonsgegevens voor de verwerking van persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van het Voertuig voor de Verbonden Services intrekken of opschorten. Met betrekking tot de aan de Eigenaar Verbonden Services, zoals hierboven gedefinieerd, wordt gespecificeerd dat alleen de Klant die eigenaar is van het Voertuig het recht heeft de verwerking van zijn persoonsgegevens toe te staan of te schorten.

## **14. Cyberveiligheid**

Technische informatie van de boordsystemen van het Voertuig en van Verbonden Services wordt geanalyseerd met behulp van mechanismen voor het opsporen van cyberbeveiligingsincidenten.

Een cyberbeveiligingsincident wordt gedefinieerd als een gebeurtenis die de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de informatie, boord- of buitenboordsystemen, gegevens en/of Verbonden Services van het Voertuig aantast. Dit omvat onder meer (de lijst is niet limitatief):

- Pogingen (mislukt of geslaagd) om ongeoorloofde toegang tot een systeem of de gegevens ervan te verkrijgen;
- Ongeoorloofd gebruik van een systeem voor de verwerking of opslag van gegevens
- Wijzigingen die zijn aangebracht aan de kenmerken van de software van het boordsysteem zonder medeweten, toestemming of zonder instructies van RENAULT
- Wijzigingen die zijn aangebracht aan de Verbonden Services zonder medeweten, toestemming of instructies van RENAULT.

RENAULT houdt zijn kennis over bestaande bedreigingen actueel. Gezien de voortdurende evolutie van deze bedreigingen, kan RENAULT echter niet garanderen dat elke ongewenste gebeurtenis die tot een cyberbeveiligingsincident zou kunnen leiden, wordt gedetecteerd.

In het geval van een risico van cyberbeveiligingsincident behoudt RENAULT zich het recht voor om:

- alle maatregelen nemen die zij nodig acht om de impact op het Voertuig, de Verbonden Services en de Klanten te beperken, met inbegrip van, indien nodig, de opschorting van bepaalde diensten of het verzoek aan de Klant om maatregelen aan zijn Voertuig te nemen;
- het communicatiekanaal te kiezen dat zij het meest geschikt acht in het licht van de daaraan verbonden risico's, met name risico's die gevolgen kunnen hebben voor de fysieke integriteit of de bescherming van de persoonsgegevens van de Klant.

In ieder geval, indien actie van de Klant noodzakelijk is om de impact van een bewezen cyberbeveiligingsincident te beperken, kan RENAULT niet aansprakelijk worden gesteld indien de Klant de door RENAULT meegedeelde instructies niet binnen de gestelde termijn opvolgt. Bovendien kan de aansprakelijkheid van de Klant in het geding komen, met name in geval van een incident.

## **15. Kennisgevingen**

Periodieke kennisgevingen met betrekking tot de werking van bepaalde Verbonden Services kunnen voorkomen.

## **16. Intellectuele eigendom**

De software, interfaces en inhoud van welke aard dan ook (beelden, geluiden, video's, databanken, enz.) van de Verbonden Services zijn ofwel eigendom van RENAULT ofwel eigendom van derde uitgevers.

Zij worden 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 intellectuele of industriële eigendomsrechten bezit op alle of een deel van de Verbonden Services, noch op de volledige of een deel van hun inhoud.

Het is de Klant enkel toegestaan de Verbonden Services te gebruiken op persoonlijke en niet-commerciële basis, onder een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor zover strikt noodzakelijk voor het gebruik ervan.

Het is de Klant niet toegestaan de Verbonden Services geheel of gedeeltelijk te kopiëren, aan te passen, te scannen, te reproduceren, te distribueren, te verspreiden, in sublicentie te geven, te verkopen, te verhuren, te wijzigen, te publiceren, over te dragen, of afgeleide werken te creëren op basis van de Verbonden Services.

De Klant erkent voorts dat hij de beveiligingsmaatregelen van de Verbonden Services niet mag omzeilen, verwijderen, opheffen of wijzigen en dat hij de auteursrechtvermeldingen van de Verbonden Services in geen geval mag wijzigen of verwijderen.

## **17. Overmacht**

De Verbonden Services kunnen worden onderbroken in geval van overmacht, zoals een gedeeltelijke of volledige storing als gevolg van storingen of onderbrekingen van de communicatiemiddelen van de telecommunicatieoperatoren, of in geval van een bevel van de overheid waarbij de volledige of gedeeltelijke schorsing wordt opgelegd van de mobiele telefonieoperator die noodzakelijk is voor de werking van de Verbonden Services.

## **18. Toepasselijk recht / geschillen**

**18.1.** Deze algemene verkoopvoorwaarden worden uitsluitend beheerst door het Belgische recht.

**18.2.** In geval van een geschil verbinden de verkoper en de koper zich ertoe om alles in het werk te stellen om tot een minnelijke schikking te komen. Als zij onderling geen oplossing vinden, kan het geschil zonder afbreuk te doen aan de rechtsvordering, ingediend worden bij de Verzoeningscommissie AUTOMOTO opgericht door de organisaties die deze overeenkomst uitgewerkt hebben.

De zetel van de Verzoeningscommissie AUTOMOTO en haar secretariaat zijn gelegen in:  
Jules Bordetlaan 164 - 1140 Brussel - Tel : 02/778.62.47 Fax : 02/778.62.22 - e-mail:  
[info@verzoeningautomoto.be](mailto:info@verzoeningautomoto.be)

Alle reglementen, formulieren en documenten zijn beschikbaar op de website van de Commissie ([www.verzoeningautomoto.be](http://www.verzoeningautomoto.be)). Ze kunnen ook op papier of op een andere duurzame drager bezorgd worden.

Indien de Klant binnen de Europese Unie verblijft, heeft hij/zij ook de mogelijkheid om, in het bijzonder en hoofdzakelijk voor klachten in verband met een online aankoop, gebruik te maken van het online platform voor geschillenbeslechting voor diensten geleverd door ondernemingen in de Europese Unie (het "ODR-platform"), dat door de Europese Commissie voor alle Europese burgers ter beschikking is gesteld, door gebruik te maken van de volgende link <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

**18.3** In geval van een geschil over de uitvoering van dit contract :

- indien de Klant een handelaar is, is de rechtbank van het gebied van de maatschappelijke zetel van de Verkoper exclusief bevoegd,
- indien de Klant geen handelaar is, geschiedt de keuze van de bevoegde rechter overeenkomstig het Belgisch recht.