CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES CONNECTES

1.Objet

Les véhicules de la gamme RENAULT peuvent bénéficier, selon les modèles et les caractéristiques, de différents Services Connectés.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de régir la vente des Services Connectés par l'Etablissement Désigné.

S'y ajoutent des Conditions Particulières, énumérant les Services Connectés auxquels le Client a accès ainsi que leur durée de validité respective.
Lorsque les Services Connectés sont vendus en série, les Conditions Particulières sont éditées et remises au Client au moment de la livraison du Véhicule, et sont accessibles tout au long de la durée de vie du Véhicule sur l'espace personnalisé My Renault.

2. Définitions

« Applications Google » désigne les applications publiées par Google, téléchargeables depuis l'écran multimédia à partir du Google Play pour les véhicules équipés de openR link.

« **Client** » désigne la personne physique qui souscrit les Services Connectés, en tant que propriétaire du Véhicule.

« Conditions Générales de Vente » (ou « CGV ») désigne les présentes conditions contractuelles entre le Client et l'Etablissement Désigné, détaillant les conditions légales de vente et de fourniture des Services Connectés.

« **Conditions Particulières** » désigne les conditions contractuelles entre le Client et l'Etablissement Désigné venant en complément des CGV lorsque les Services Connectés sont vendus en série pour détailler la liste exhaustive et la durée des Services Connectés équipant le Véhicule du Client.

« **Conditions d'Utilisation Tierces** » désigne les conditions contractuelles convenues entre (i) le Client et (ii) l'éditeur d'un Service Commercial ou d'une Application Google ou de Google intégré, régissant les modalités et conditions de leur utilisation et accessibles dans le Véhicule.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des conditions contractuelles, constituées des Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières, et régissant les Services Connectés.

« **Données Personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (une « personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

« **easy link »** désigne le Système multimédia easy link équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **Etablissement Désigné** » désigne le vendeur appartenant au réseau de distribution RENAULT dont les coordonnées figurent sur la facture remise au Client.

« **Google intégré** » désigne les services édités par Google et mis à disposition des utilisateurs par RENAULT depuis une plateforme technique développée par RENAULT. L'accessibilité à Google intégré dépend du niveau d'équipements des Véhicules équipés de openR link tel que décrit dans la brochure commerciale.

« **My Renault** » désigne le site web espace client « My Renault » ou l'application mobile « My Renault » téléchargeable à partir des plateformes Apple Store et Google Play. My Renault permet de simplifier et optimiser l'utilisation et l'entretien de son Véhicule par le Client, ou d'utiliser depuis l'application mobile certains Services Connectés activés sur le Véhicule.

« **openR link** » désigne le Système multimédia openR link équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **RENAULT** » désigne l'entité juridique RENAULT sas – société par actions simplifiée au capital de 533 941 113 euros, ayant son siège social 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92100 Boulogne-Billancourt – France, qui conçoit, développe et fabrique les Véhicules vendus par l'Etablissement Désigné.

« **R-LINK Evolution** » désigne le Système multimédia R-LINK Evolution équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« Services Connectés » désigne des prestations immatérielles payantes ou gratuites permettant à l'utilisateur de profiter de fonctionnalités fournies par le constructeur RENAULT ou par un tiers, améliorant l'expérience/la relation et la qualité de service du client final avec RENAULT.
Par l'intermédiaire d'une connectivité embarquée dans le Véhicule, ou grâce à des moyens mobiles de communication et de souscription, ces services sont basés sur la mise en relation de la voiture avec un écosystème extérieur.
Ce sont des services destinés à l'usage du Client ou d'un utilisateur du Véhicule comme par exemple :

- des services permettant le contrôle du Véhicule à distance, la mise à jour automatique du Véhicule ou encore apportant du divertissement dans le Véhicule,
- des services d'aide à la conduite ou à la navigation,
- des services permettant d'améliorer et de fournir des modalités variées de mobilité,
- des services dont le déploiement résulte d'une obligation légale ou réglementaire.

Les Services Connectés sont également des services à usage interne de RENAULT (« **Services Internes Renault** ») apportant une aide à la conception du véhicule pour améliorer la qualité du produit final, ainsi que des services dont le déploiement résulte d'une obligation légale ou réglementaire.

Les Services Connectés s'utilisent dans la voiture ou via une application sur un smartphone ou une tablette interagissant avec la voiture ou le Client lui-même et nécessitent la souscription au Contrat de la part du Client. Leur durée peut être limitée ou illimitée dans le temps.
Dans la voiture, ils peuvent prendre la forme d'une fonctionnalité native ou bien d'une application à lancer dans les écrans embarqués.

“Services Connectés Propriétaires” désigne des prestations immatérielles payantes ou gratuites permettant au Client propriétaire du Véhicule, ou l’utilisateur principal ou, le cas échéant, le locataire du Véhicule (notamment dans le cadre d’un contrat de location avec option d’achat ou encore un contrat de location longue durée) de profiter de fonctionnalités fournies par le constructeur RENAULT ou par un tiers, dont l’objectif principal est de veiller au bon fonctionnement du Véhicule, durant son cycle de vie.

« **Service Relations Clients** » désigne le service d’assistance au Client accessible par téléphone, (**078/05.11.15)**, e-mail_ (**contact-client.be@renault.be)** ou par WhatsApp via l’application My Renault (**WhatsApp pour l’instant uniquement dispo via Renault Connect :** Renault CONNECT : systèmes et services connectés - Renault**).**

« **Système multimédia** » désigne l’interface homme machine présente dans la voiture et est matérialisée par un écran à disposition du conducteur. Il peut inclure notamment les fonctionnalités suivantes :

- un système d’exploitation,
- un navigateur permettant le guidage en conduite (fonctionnalité parfois absente de certains systèmes multimédia),
- des fonctionnalités permettant l’écoute de la radio ou de la musique,
- un kit Bluetooth permettant la gestion des appels et des contacts,
- un utilitaire de gestion des équipements du véhicule comme la caméra de recul, l’ordinateur de bord comprenant les données énergétiques, la consommation de carburant/charge de batterie etc.,
- la reconnaissance vocale permettant la commande de fonctionnalités par la voix,
- l’accès éventuel à des stores en ligne pour consulter le catalogue de Services Connectés.

« **Véhicule(s**)» désigne le(s) véhicule(s) de la gamme Renault équipé(s) de Services Connectés sans Système multimédia ou supportés par un Système multimédia R-LINK, easy link ou openR link selon la génération du véhicule et tel qu’indiqué dans le descriptif commercial ou la notice d’utilisation.

3. Mise à disposition des Services Connectés

Selon le modèle et l’équipement du Véhicule, les Services Connectés font partie intégrante de la vente du Véhicule (ci-après « en série ») ou sont proposés soit en option, soit à l’expiration des Services Connectés proposés en série (ci-après « en option » ou « à expiration »).

Qu’ils soient de série ou en option, les Services Connectés décrits ci-après ne sont pas disponibles sur tous les véhicules : ils peuvent varier selon les modèles et le client en est bien informé.
Renault se réserve la possibilité de modifier la durée d’un Service Connecté, de ne plus le proposer en série, en option ou à son expiration

3.1. En série

Lorsqu’ils équipent les Véhicules en série, les Services Connectés s’inscrivent dans l’offre commerciale globale du Véhicule.
Les Services Connectés en série sont disponibles selon le pays concerné, selon le modèle et sa version **:**

- **Pour les Systèmes multimédia R-LINK Evolution :**

SERVICE	DESCRIPTION
Live & connectivity	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic, les zones de danger (suivant pays), la météo sur le trajet, l'indication des stations-service intégrées dans la cartographie. Il permet également d'effectuer une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés.
Coyote	Ce service permet d'avoir les zones de danger en temps réel.
Digital Pack	Ce pack propose des applications téléchargeables et utilisables à bord du Véhicule, telles que E-mail, R-LINK Tweet, Trip Expenses, Monde Sensoriels, Calculatrice, etc.
Pack ZE Connect	Ce pack permet de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renaut différentes informations de son véhicule : le kilométrage total, la localisation de son véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, et pour les Véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture et l'historique des charges.
Pack ZE interactive	Ce pack permet de contrôler à distance le Véhicule électrique depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule.

- **Pour les Systèmes multimédia R-LINK 2 :**

SERVICE	DESCRIPTION
HD Traffic & Connectivité	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic et les zones de danger préinstallées sur la cartographie.
Digital Pack	Ce pack propose des applications téléchargeables et utilisables à bord du Véhicule, telles que E-mail, R-LINK Tweet, Notes de frais, Monde Sensoriels, Calculatrice, etc.
Coyote	Ce service permet d'avoir les zones de danger en temps réel.

- **Pour les Systèmes multimédia easy link :**

SERVICE	DESCRIPTION
Appel d'urgence	Ce service est un service réglementaire en Europe. En cas d'accident, le Véhicule émet un appel d'urgence automatiquement ou par simple pression d'un bouton se situant sur le plafond de l'habitacle. Des données du Véhicule sont partagées automatiquement avec le centre d'appel pour une intervention plus rapide sur les lieux de l'accident.

Mise à jour automatique	Ce service permet la mise à jour automatique de certains softwares du Véhicule grâce à la technologie Over The Air, sans intervention du Client.
Intelligent Speed Assist (ISA)	Ce service est un service réglementaire en Europe, Turquie et Israël. Il permet d'informer l'utilisateur, grâce à une alerte sonore et visuelle au tableau de bord, lorsqu'il dépasse la limite de vitesse autorisée sur la route. La mise à jour régulière des vitesses limite est préconisée.
Mise à jour de cartographie	Ce service permet au Client de bénéficier d'une cartographie toujours à jour dans son Véhicule grâce à la technologie Over The Air. La mise à jour se fait automatiquement via les serveurs sur la carte du pays favori.
Navigation Intelligente	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel, grâce aux services TomTom, l'information trafic, les zones de danger, la météo sur le trajet, l'indication des stations-service avec le prix des carburants. Il permet également, grâce à la fonction Google Search, d'effectuer une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés. Enfin, la navigation de porte à porte permet de localiser le Véhicule dans l'application My Renault, d'envoyer un trajet depuis l'application My Renault dans l'écran easy link du Véhicule et de retrouver l'itinéraire à pied jusqu'à la destination finale directement dans l'application My Renault.
Pack Tableau de bord à distance	Ce pack de services permet de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renault différentes informations du Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus. - de disposer et de partager avec un autre utilisateur du Véhicule une clé digitale depuis le smartphone du Client via l'application My Renault, sans avoir à lui remettre la clé physique. A partir d'une connexion bluetooth du smartphone du Client (et de l'utilisateur désigné) avec un module physique embarqué dans le Véhicule, ce service permet depuis l'application My Renault de repérer un véhicule dans une zone de stationnement en activant brièvement les feux de croisement ou le klaxon, ou encore de déverrouiller ou verrouiller le Véhicule, et enfin de démarrer ou arrêter son moteur.
Unlock Warning	Ce service permet d'indiquer au Client, via l'app My Renault, l'état de verrouillage des portes du Véhicule auquel le smartphone du Client est appairé. Il envoie également une alerte via notification sur le smartphone du Client (sous réserve que le Client accepte les notifications émises par l'app MyR), si le Véhicule est stationné, en zone couverte par le réseau téléphonique sans fils, avec ses portes non verrouillées.

Pack Tableau de bord EV à distance	Ce pack de services permet pour les Véhicules électriques - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie de la voiture, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule, - pour les Véhicules électriques, de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours.
Remote Services	Ce pack de services permet grâce à l'application My Renault de : - faire klaxonner le Véhicule ou faire clignoter les lampes pour la retrouver sur un parking, - d'ouvrir et fermer les portes et le coffre du Véhicule sans l'utilisation de clé physique.

- **Pour les Systèmes multimédia openR link :**

SERVICE	DESCRIPTION
Appel d'urgence	Ce service est un service réglementaire en Europe. En cas d'accident, le Véhicule émet un appel d'urgence automatiquement ou par simple pression d'un bouton se situant sur le plafond de l'habitacle. Des données du Véhicule sont partagées automatiquement avec le centre d'appel pour une intervention plus rapide sur les lieux de l'accident.
Mise à jour automatique	Ce service permet la mise à jour automatique de certains softwares du Véhicule grâce à la technologie Over The Air, sans intervention du Client.
Pack Navigation	Ce pack comprend l'accès, dans l'écran central openR link du Véhicule et sur le tableau de bord, à l'application Google Maps pour la navigation ainsi qu'à l'application Google Assistant pour permettre de commander par la voix la navigation, des fonctions du Véhicule ou obtenir des informations sans quitter la route des yeux.
Pack infotainment	Ce pack de services permet d'utiliser, dans l'écran central openR link du Véhicule, les applications téléchargées depuis Google Play (applications media, streaming audio etc.).

Pack contrôle à distance	Ce pack de services permet : - de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles et, pour les Véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : le faire klaxonner ou faire clignoter les lampes pour le retrouver sur un parking, et, pour les Véhicules électriques, de démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule, - pour les Véhicules électriques, de préparer un parcours optimal en trouvant les bornes de charge sur le parcours.
Pack Connected Driving	Ce pack de services permet d'apporter au Véhicule des informations complémentaires de contexte sur la route (courbes, limites de vitesse, rond-point, etc.) - pour que le régulateur de vitesse adapte la vitesse du Véhicule au contexte de la route sans action de la part du conducteur, - pour augmenter la précision de la valeur de limite de vitesse affichée au tableau de bord, - pour informer le conducteur quand il doit relâcher la pédale d'accélérateur de manière à atteindre l'événement à la bonne vitesse. L'objectif est d'économiser du carburant. - pour optimiser l'énergie électrique selon les conditions de roulage et le parcours (pentes, info trafic, ville, etc.) : le Véhicule sait ou anticipe à quel moment il va traverser une ville ou rencontrer une topographie particulière et va pouvoir anticiper la conduite avec les motorisations thermiques, hybrides ou 100% électrique. L'objectif est d'économiser du carburant, d'avoir une meilleure autonomie et d'optimiser les performances du Véhicule.

3.2 En option

Les Services Connectés sont vendus en option dans deux cas :

- Certains Services Connectés qui ne sont pas vendus en série peuvent être achetés auprès de l'Etablissement Désigné tout au long du cycle de vie du Véhicule.

- A leur expiration, les Services Connectés peuvent être renouvelés auprès de l'Etablissement Désigné.

Les Services Connectés en option ci-dessous sont disponibles selon le pays concerné, le modèle du véhicule et sa version :

- **Pour les Systèmes multimédia R-LINK Evolution :**

SERVICE	DESCRIPTION
Live & connectivity	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic, les zones de danger (suivant pays), la météo sur le trajet, l'indication des stations-service intégrées dans la cartographie. Il permet également de faire une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés.
Coyote	Ce service permet d'avoir les zones de danger en temps réel.
Live & Connectivity + Coyote	Ce pack de services inclut le pack Live & Connectivity et le pack Coyote décrits ci-dessus.
Digital Pack	Ce pack propose des applications téléchargeables et utilisables à bord du Véhicule, tel que E-mail, Météo, R-LINK Tweet, Notes de frais, Monde Sensoriels, Calculatrice, etc.
Pack ZE Connect	Ce pack de services permet de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renaut différentes informations de son véhicule : le kilométrage total, la localisation de son véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, et pour les véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture et l'historique des charges.
Pack ZE interactive	Ce pack permet de contrôler à distance le Véhicule électrique depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule.

- **Pour les systèmes multimédia R-LINK 2 :**

SERVICE	DESCRIPTION
HD Traffic & Connectivité	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic et les zones de danger préinstallées sur la cartographie.
HD Traffic & Connectivité + Coyote	Ce pack de services inclut le pack Live & connectivity et le pack Coyote décrits ci-dessus.
Digital Pack	Ce pack de services propose des applications téléchargeables et utilisables à bord du véhicule, tel que Note de frais, Sudoku, Quiz, Monde Sensoriels, Calculatrice, etc.

- **Pour les Systèmes multimédia easy link :**

SERVICE	DESCRIPTION

Pack Navigation Intelligente	En fonction du modèle et de la motorisation : ce pack permet - grâce aux Services TomTom, d'avoir l'information trafic en temps réel, les zones de danger, la météo sur le trajet, l'indication des stations-service avec le prix des carburants ou, pour les Véhicules électriques, la localisation des bornes de charge. Il permet également, grâce à la fonction Google search, de faire une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés, - avec le Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus, - enfin, la navigation de porte à porte permet de localiser le véhicule dans l'application My Renault, d'envoyer un trajet depuis l'application My Renault dans l'écran easy link du Véhicule et de retrouver l'itinéraire à pied jusqu'à la destination finale directement dans l'application My Renault.
Pack EV contrôle à distance	Ce pack de services permet pour les Véhicules électriques et hybrides rechargeables - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le véhicule, - de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours, - grâce au Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus.
Mon Véhicule à distance	Grâce à ce pack de services, le Client pourra dans l'application My Renault consulter depuis son smartphone différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus.
Mes services à distance	Ce pack permet pour les véhicules qui ne sont pas équipés d'un système de navigation de profiter des services EV via l'application My Renault : - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement du Véhicule, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à

	distance pour préconditionner le Véhicule, - de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours, - avec la Clé Digitale, le Client pourra grâce à son smartphone, ouvrir/fermer ou démarrer son Véhicule mais également partager sa clé avec une autre personne - grâce au Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus.

- **Pour les Systèmes multimédia openR link :**

SERVICE	DESCRIPTION
Maintenance connectée	Grâce au service de Maintenance connectée, le Client bénéficie d'un service le prévenant de l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule. Par ailleurs, il est alerté de manière proactive lorsque qu'un événement véhicule requiert le passage chez un réparateur 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. Le service de Maintenance connectée est un Service Connecté Propriétaire qui peut être souscrit par le Client propriétaire du Véhicule soit lors de la commande du Véhicule neuf auprès de l'Etablissement Désigné soit ultérieurement durant le cycle de la vie du véhicule.

3.3 Cas particulier des Services Connectés de tiers

Il est entendu que les Services Connectés peuvent être fournis par RENAULT ou par des tiers. Lorsqu'ils sont fournis par des tiers, le Client est tenu de consentir aux Conditions d'Utilisation Tierces qui lui sont soumises à la première utilisation du Service Connecté.

4. Prix – Modalités de paiement

4.1 Lorsqu'ils équipent en série le Véhicule, le prix des Services Connectés est inclus dans le prix d'achat du Véhicule conformément aux indications figurant dans la brochure commerciale.

4.2 Les Services Connectés en option donneront lieu à paiement au moment de leur souscription.

Confidential C

5. Activation et évolution des Services Connectés

Les Services Connectés nécessitent pour fonctionner de bénéficier d'une connexion via le réseau cellulaire du Véhicule.

Tous les Véhicules équipés de Services Connectés sont livrés au Client avec un module actif de connectivité donnant accès aux fonctionnalités connectées.

Selon les générations et les modèles, les Véhicules sont communicants dès la sortie d'usine ou à leur livraison pour permettre le fonctionnement de certains Services Internes Renault.
Pour l'installation de certains Services Connectés, une opération unique spécifique d'activation est nécessaire dans le Véhicule neuf.

5.1 Processus d'activation

L'opération d'activation intervient selon un processus variant selon le type de Système multimédia équipant le Véhicule.

5.1.1 Processus d'activation : R-LINK

Lorsque le Client y aura consenti en signant l'encart spécifique en fin des présentes Conditions Générales de Vente, l'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule.

5.1.2 Processus d'activation : easy link

Lorsque le Client y aura consenti en signant l'encart spécifique en fin des présentes Conditions Générales de Vente, l'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée soit manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule soit automatiquement.

Toutefois, dans l'éventualité d'un défaut d'activation préalable avant ou à la livraison, RENAULT se réserve la faculté de procéder à l'activation automatique des Services Connectés après la livraison.

5.1.3 Processus d'activation : openR link

L'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée soit manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule soit automatiquement.

Toutefois, dans l'éventualité d'un défaut d'activation préalable à la livraison, RENAULT se réserve la faculté de procéder à l'activation automatique des Services Connectés après la livraison.

Confidential C

Par ailleurs, lorsqu'elle est rendue possible par la configuration du Véhicule, l'accessibilité aux services Google intégré nécessite, a minima, la création d'un compte auprès des différents partenaires de RENAULT comme indiqué ci-après :

- Création d'un compte Google

Pour bénéficier de l'exhaustivité des fonctionnalités de Google intégré (Google Maps, Google Assistant, Google Play), le Client doit s'authentifier auprès de Google.

La création d'un compte Google se fait selon la procédure de création de compte indiquée sur le site www.google.lu et aux conditions définies par Google, auxquelles le Client doit consentir.

Pour une accessibilité immédiate aux fonctionnalités, il est recommandé au Client de procéder à cette authentification auprès de Google préalablement à la réception de son Véhicule.

- Création d'un compte spécifique auprès de l'opérateur Orange

La création d'un compte spécifique auprès de l'opérateur Orange est requise pour l'usage du Client aux applications téléchargées depuis Google Play.

Pour une accessibilité immédiate aux Applications Google, il est recommandé au Client de procéder à cette authentification auprès d'Orange préalablement à la réception de son Véhicule.

La création du compte Orange par le Client se fait selon la procédure de création de compte indiquée sur le site internet https://internetonthemove.orange-business.com/renault/, auquel le Client pourra accéder via son compte My Renault ou qui sera spécifié sur un document remis à la commande du Véhicule.

Outre le fait qu'elle lui permet d'accéder aux services susvisés, son authentification auprès d'Orange permettra au Client de suivre quotidiennement sa consommation de données et, s'il le souhaite, de souscrire auprès d'Orange à une offre de connectivité à l'issue de la période de gratuité contractuelle conformément aux Conditions Particulières.

5.1.4 Processus d'activation des Véhicules sans Système multimédia

L'activation est réalisée par le Client depuis son téléphone portable, depuis l'application My Renault.

5.2 Effets de l'activation : l'accès aux Services Connectés

Les Services Connectés sont accessibles, exclusivement ou simultanément, via « My Renault » ou via l'écran embarqué du Système multimédia équipant le Véhicule.

Lorsqu'ils sont accessibles via My Renault, ils supposent préalablement :

- l'identification du Client à son compte My Renault, ou à défaut la création d'un compte My Renault au moyen du formulaire d'inscription du site ou de l'application My Renault,
- la synchronisation de son Véhicule à son compte My Renault pour pouvoir ainsi accéder auxdits Services Connectés.

Confidential C

Le bon fonctionnement des Services Connectés suppose que Client en fasse un usage conforme aux conditions visées à l'article 10.1.

5.3 Mise à jour du Système multimédia et évolution des Services Connectés

5.3.1 Mise à jour du Système multimédia

En fonction des Systèmes multimédia, des mises à jour interviennent ponctuellement pour corriger d'éventuels dysfonctionnements ou pour répondre à de nouvelles exigences légales ou règlementaires.

Le cas échéant, elles interviennent sur simple notification au Client et conformément au processus décrit dans la notice d'utilisation du Véhicule.

5.3.2 Evolution des Services Connectés

Le Client est informé que compte tenu du caractère électronique des Services Connectés, des évolutions pourront être opérées ponctuellement, notamment pour (i) proposer une ou des fonctionnalités complémentaires, (ii) répondre à de nouvelles exigences légales ou règlementaires ou (iii) corriger des dysfonctionnements pouvant survenir occasionnellement.

5.4 Processus d'activation du Service Connecté « Clé Digitale »

5.4.1. Activation du Service Connecté « Clé Digitale »

Pour les besoins du Service Connecté « Clé Digitale » et exclusivement pour ce Service, la définition du Client peut inclure au-delà du propriétaire du Véhicule, le locataire de ce dernier. Ce service est fourni pour une durée déterminée et pourra faire l'objet d'une nouvelle souscription à son échéance, via le Renault Connect Store ou auprès de l'Etablissement Désigné.

La mise en fonctionnement du Service Connecté « Clé Digitale » sera réalisée soit dans le réseau de distribution RENAULT à la livraison du Véhicule au Client, soit par le Client de manière autonome. Le Client doit disposer d'un smartphone compatible (liste des téléphones compatibles à retrouver sur le lien suivant : https://www.renault.fr/renault-connect/compatibilite-telephone.html) et d'un compte actif sur l'Application My Renault.

Depuis son compte My Renault, le Client est invité à prendre connaissance des conditions particulières afférentes au Service Connecté « Clé Digitale » (intégrées dans les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application My Renault) lorsque qu'il confirme son statut de gestionnaire dans l'Application My Renault.

Dès la remise des clés physiques lors de la livraison du Véhicule, il est vivement recommandé au Client de se déclarer et de confirmer son statut de gestionnaire depuis son compte My Renault. En effet, la première personne effectuant la mise en fonctionnement du Service Connecté « Clé Digitale » disposera d'une Clé Digitale sur le Véhicule en tant que gestionnaire.

5.4.2. Précautions d'utilisation du Service Connecté « Clé Digitale »

Le Client et l'utilisateur désigné se doivent de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'activation et l'usage du Service Connecté « Clé Digitale » (comme de conserver un jeu de clés physiques à proximité en cas de dysfonctionnement de la Clé Digitale et de se présenter

systématiquement avec une clé physique lors de visites dans les ateliers quelle que soit la nature de l'opération à effectuer). Il relève également de la responsabilité du Client et de l'utilisateur désigné de protéger sa Clé Digitale sur son smartphone et d'installer les outils de sécurité nécessaires, comme la sécurisation de l'écran par un mot de passe.

Renault attire l'attention du Client sur les risques de perte et ou de vol de la Clé Digitale du Client et par conséquent de son Véhicule.

En cas de vol du smartphone, le Client ou l'utilisateur désigné pourra procéder à la suppression de sa Clé Digitale via son compte My Renault depuis un autre smartphone.

Le Client étant seul responsable de la mise en fonctionnement et de l'usage de la Clé Digitale, il reconnaît que RENAULT ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects, et notamment préjudice matériel, préjudice immatériel, préjudice financier ou moral, résultant de la mise en fonctionnement ou de l'utilisation de la Clé Digitale par le Client ou tout tiers que le Client aura désigné ou non.

Par ailleurs et dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l'accès, la rapidité, la performance du Service ou des conséquences liées à la suppression des Clés Digitales par le Client ou du non-respect des précautions citées ci-dessus ou des opérations à mener en cas de cession du Véhicule à un tiers telles que décrites à l'article 10.3. Dans ce dernier cas, le Client vendeur veillera à informer son acquéreur que le Véhicule est équipé pour accueillir une Clé Digitale.

6. Durée des Services Connectés

Selon le modèle et l'équipement du Véhicule, les Services Connectés sont accessibles pour la durée définie dans les Conditions Particulières, sous réserve des modalités d'annulation, de résiliation ou de suspension de l'accès aux Services Connectés, selon les modalités suivantes :

Sauf cas exceptionnels, les Services Connectés prendront effet à la date de livraison du Véhicule.

Pour les Services Connectés proposés en option ou à expiration, ils prendront effet à compter de leur date de souscription.

A l'exception des Services Connectés Propriétaires, ils sont souscrits :

- pour une durée de 3 mois minimum à 14 ans maximum selon l'indication figurant dans les Conditions Particulières,
- sans limitation de durée pour certains services mis en place pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Le Client pourra à tout moment accéder à la durée et la date d'expiration de ses Services Connectés en se connectant à son espace client My Renault.

Lorsque les Services Connectés arrivent à expiration, le Client recevra une notification afin de l'informer de l'arrivée à échéance des Services Connectés et des modalités applicables pour la souscription d'un nouveau Contrat.

A l'expiration d'un Service Connecté, le Client pourra se rendre dans l'Etablissement de son choix pour souscrire un nouveau Contrat.

Confidential C

7. Annulation / Résiliation

7.1 Annulation

Lorsque le Client est dans l'incapacité, pour des raisons techniques, de bénéficier des Services Connectés dans les 72h suivant la livraison ou l'activation du Véhicule et que le Service Relations Clients est dans l'incapacité d'y remédier, le Client pourra solliciter l'annulation du Contrat.

7.2 Résiliation

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

8. Territorialité de l'offre et des Services Connectés

Les Services Connectés fonctionnels seront ceux du pays dans lesquels l'offre aura été souscrite.

Lors d'un déplacement dans un pays de destination, distinct du pays de souscription, seuls les services également disponibles dans ce pays de destination seront accessibles.

9. Impacts de la vente en ligne du Véhicule équipé de Services Connectés

Lorsque le Client passe commande en ligne d'un Véhicule équipé de Services Connectés, conformément aux dispositions des articles VI.47 et s. du Code de Droit Economique, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation sur les Services Connectés, que ces derniers soient en série ou en option, ce que le Client reconnaît et accepte.

En cas de rétractation du contrat de vente du Véhicule, le contrat de vente des Services Connectés sera annulé de plein droit. Aucune indemnité ne sera due au Client.

10. Obligations du Client

10.1 Usage des Services Connectés

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

- faire des Services Connectés auxquels il a souscrit un usage normal, qui ne contrevienne ni aux lois et règlements en vigueur, ni aux droits des tiers, ni aux intérêts de RENAULT, ni à ceux de l'Etablissement Désigné,
- ne pas porter atteinte à l'intégrité du Système multimédia, du boitier de connectivité, et des logiciels utilisés sur le Système multimédia

Il est pleinement responsable de l'utilisation des Services Connectés et de toute utilisation qu'il fait des données et informations reçues dans ce cadre.

10.2 Obligation d'information de tout utilisateur du Véhicule

Le Client reconnaît qu'il a un devoir d'information vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule des droits et obligations figurant dans les présentes CGV, et en particulier ceux résultant des dispositions relatives à la protection de la vie privée dont il a été lui-même informé au travers de l'article 13 ci-après, ainsi que des conditions générales propres aux Services Connectés édités par des tiers.

En particulier, le Client s'engage à informer tout utilisateur de son Véhicule de la possibilité de désactiver le partage des données véhicule.

10.3 Obligations en cas de cession du Véhicule

Dans un souci de préservation de ses données personnelles et de celles de l'acquéreur de son Véhicule, lorsque le Client vend son Véhicule, il 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.

11. Limitations des Services Connectés - Responsabilités

11.1 Limitation géographique

Lorsque les Services Connectés sont disponibles techniquement, ils ne seront accessibles que lorsque le Véhicule se situe dans une zone de couverture géographique opérante pour le boitier de connectivité intégré au Véhicule.

11.2 Limitation technique

Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT et l'Etablissement Désigné ne donnent aucune garantie, explicite ou implicite, en ce qui concerne la rapidité et/ou la performance des Services Connectés.

En particulier, à l'intérieur de la zone de couverture, l'accès aux Services Connectés pourra être momentanément et périodiquement suspendu ou interrompu à tout moment pour des raisons techniques.

11.3 Responsabilités

RENAULT et l'Etablissement Désigné mettent tout en œuvre conformément à l'état de l'art pour assurer le bon fonctionnement des Services Connectés, mais ne peuvent pas garantir qu'ils soient exempts de toute erreur ou anomalie ni qu'ils ne puissent faire l'objet d'atteintes ou d'attaques, notamment par des virus, ce qui peut entrainer des dysfonctionnements, interruptions, pannes ou pertes de données ou d'informations.

Confidential C

En tout état de cause, RENAULT et l'Etablissement Désigné se trouvent dégagés de toute responsabilité :

- en cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes Conditions Générales ;
- en cas de non-respect des Conditions d'Utilisation spécifiques aux Services Connectés édités par des tiers ;
- en cas de dysfonctionnement des Services Connectés 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 des Services Connectés.

Par ailleurs, RENAULT n'est pas responsable du contenu des Services Connectés édités par des tiers.

12. Garantie - Dysfonctionnements des Services Connectés

Ces Conditions Générales ne sont pas exclusives des droits du Client en application des articles du livre VI du Code de Droit Economique .

Lorsque le Client est dans l'incapacité, pour des raisons techniques, d'utiliser ses Services Connectés, il peut consulter les informations accessibles sur le site www.renault.lu ou via My Renault. Il peut aussi se rapprocher de l'Etablissement Désigné et/ou du Service Relations Clients qui procédera à l'analyse de son dossier en vue de la résolution du dysfonctionnement.

13. Protection des données personnelles

13.1 RENAULT, constructeur de Véhicules automobiles, est amené à collecter et traiter, en qualité de responsable de traitement, les données à caractère personnel du Client pour les besoins de la fourniture et de la gestion des services en série et en option, incluant les Services Connectés détaillés ci-dessus, mais également afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires (par exemple le service d'Appel d'urgence) et ce, afin d'offrir au Client une expérience de conduite optimisée tout en veillant à sa sécurité.

A cet égard, le Client est informé que la fourniture de certains Services Connectés en série ou en option, nécessite la collecte de données de localisation. RENAULT accorde une très grande importance à la confidentialité et la sécurité des données de localisation, lesdites données de localisation étant collectées et conservées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires pour la réalisation du Service Connecté demandé. Lorsque l'utilisation et le traitement de données de localisation est basé sur le consentement (par exemple dans le cadre de l'amélioration des produits et services ou le développement de services de mobilité intelligente), le recueil du consentement du Client est demandé spécifiquement, à partir de l'application My Renault et/ou sur le Système multimédia du Véhicule.

Le Client peut prendre connaissance en détail des traitements réalisés par RENAULT, en particulier en ce qui concerne les données traitées dans le cadre de ces traitements, les bases légales applicables y afférentes, les destinataires de ces données, leurs durées de conservation et, les informations relatives aux éventuels transferts de données en dehors de l'Espace Economique européen, soit en consultant la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse URL suivante https://nl.renault.be/data-privacy.html qui

comprend notamment une rubrique dédiée aux Services Connectés, soit sur demande auprès de son Etablissement Désigné.

Conformément à la loi, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement de ses données, ainsi que 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 aussi définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès.

Le Client peut aussi, à tout moment et sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

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://fr.renault.be/contactez-nous/vos-droits.html ou
- depuis l'application mobile My Renault ou
- par courrier à l'adresse : [Renault Belgique Luxembourg, Service Relation Client, Chaussée de Mons 281, 1070 Anderlecht] [ou par e-mail à l'adresse – contact-client.be@renault.be

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 en Luxembourg du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

En tout état de cause, lorsque RENAULT, collecte, traite et conserve les données personnelles du Client, ceci intervient dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires applicables et tout particulièrement du 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 du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, ainsi que toute autre législation qui serait applicable au traitement de ces données.

Enfin, le Client est informé que la fourniture de certains Services Connectés nécessite le traitement de données personnelles par des tiers tels que Google, Orange et Amazon. Si le Client utilise des services et applications proposées par ces tiers, il devra se référer à la politique de protection des données personnelles afférente afin de prendre connaissance des conditions afférentes au traitement de ces données et, le cas échéant, exercer ses droits auprès de ceux-ci.

13.2 Selon leur équipement, les Véhicules sont équipés de différents systèmes de gestion du consentement à l'utilisation et au partage des données personnelles du Client et/ou de tout conducteur du véhicule aux fins de la fourniture des Services Connectés (à l'exception de l'utilisation et du partage nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu avec le Client ou le respect par RENAULT de ses obligations légales) :

- pour les Véhicules équipés d'un Système multimédia : un bouton de consentement au partage des données personnelles est disponible sur l'écran,
- pour les Véhicules dépourvus d'un Système multimédia : un bouton physique de consentement au partage de données personnelles est disponible sur la console du tableau de bord.

Confidential C

Le Client, ou tout conducteur du Véhicule, peut à tout moment retirer ou suspendre son consentement au partage de ses données personnelles pour les opérations de traitement des données personnelles relatives à l'usage du Véhicule pour les Services Connectés. Il est précisé que s'agissant des Services Connectés Propriétaires, tels que définis ci-dessus, seul le Client propriétaire du Véhicule a la faculté d'autoriser ou suspendre les opérations de traitement des données personnelles afférentes.

14. Cybersécurité

Les informations techniques issues des systèmes embarqués du Véhicule et des Services Connectés sont analysées grâce à des mécanismes de détection d'incident de cybersécurité.

Un incident de cybersécurité s'entend comme un événement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité des informations du Véhicule, de ses systèmes embarqués ou débarqués, des données et/ou des Services Connectés. Cela inclut notamment (la liste étant non limitative) :

- Les tentatives (échouées ou réussies) d'accès non autorisé à un système ou à ses données ;
- L'utilisation non autorisée d'un système pour le traitement ou le stockage de données
- Les modifications apportées aux caractéristiques du logiciel du système embarqué à l'insu de RENAULT, sans son consentement ou sans instructions de sa part.
- Les modifications apportées aux Services connectés à l'insu de RENAULT, sans son consentement ou sans instructions de sa part.

RENAULT veille à maintenir à jour sa connaissance des menaces existantes. Toutefois, compte tenu de l'évolution permanente de ces menaces, RENAULT ne peut garantir la détection de tout évènement non désiré pouvant mener à un incident de cybersécurité.

En cas de risque d'incident de cybersécurité, RENAULT se réserve le droit de :

- mettre en œuvre toute action qu'il juge nécessaire afin d'en limiter l'impact sur le Véhicule, les Services Connectés et les Clients, y compris le cas échéant la suspension de certains services ou la demande au Client de procéder à des actions sur son Véhicule ;
- choisir le canal de communication qu'il juge le plus approprié compte tenu des risques encourus, notamment des risques pouvant impacter l'intégrité physique ou la protection des données personnelles du Client.

En tout état de cause, dans le cas où une action du Client est nécessaire pour limiter l'impact d'un incident de cybersécurité avéré, RENAULT ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client ne se conforme pas dans le délai imparti aux instructions communiquées par RENAULT. En outre, la responsabilité du Client pourrait le cas échéant être mise en cause, notamment en cas d'accident.

15. Notifications

Des notifications périodiques relatives au fonctionnement de certains Services Connectés pourront intervenir.

Confidential C

16. Propriété intellectuelle

Les logiciels, interfaces et contenus, de quelque nature qu'ils soient (images, sons, vidéos, bases de données, etc) des Services Connectés sont soit la propriété de RENAULT, soit la propriété d'éditeurs tiers.

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 reconnait n'être titulaire d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni sur tout ou partie des Services Connectés, ni sur tout ou partie de leur contenu.

Le Client n'est autorisé à utiliser les Services Connectés, qu'à titre personnel et non commercial, dans le cadre d'une licence non exclusive et non transmissible dans la mesure strictement nécessaire à leur 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 des Services Connectés.

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

17. Force majeure

Les Services Connectés pourront être interrompus 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 des Services Connectés.

18. Loi applicable / Litiges

18.1 Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

18.2 En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat :
– si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Désigné sera seul compétent,
– si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi luxembourgeoise.

Confidential C

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION – SERVICE DE MAINTENANCE CONNECTEE

Les dispositions qui suivent ne sont applicables que si le véhicule est doté de la fonction correspondante

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://fr.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-fr.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

Grâce aux données transmises par le TCU du Véhicule et décrites en Annexe 1 des présentes, Renault propose le Service individualisé suivant au Client ayant souscrit au Service de maintenance connectée :

- prévenir de l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule,
- alerter, de manière proactive, lorsque qu'un événement de son Véhicule requiert son passage chez un réparateur agréé Renault,
- informer sur l'état des freins, de la batterie ou encore des pneumatiques et de proposer, si nécessaire, leur remplacement au travers de mécanismes d'anticipation d'usure de pièces.

Les données collectées sur les Véhicules des clients ayant souscrit au Service permettent également à Renault grâce à une analyse agrégée des causes d'anomalies et défaillances potentielles des Véhicules ou de son environnement, de proposer des solutions correctives et/ou d'améliorations pour améliorer la qualité, la fiabilité et la durabilité des Véhicules et des services associés.

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,

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 évènement 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.

Lors des passages auprès d'un Etablissement Désigné ou via des mises à jour à distance ('over the air'), le Client pourra bénéficier des dernières solutions de corrections et améliorations développées par Renault.

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'évènements 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 règlementaires, (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 entrainer des dysfonctionnements, interruptions, pannes ou pertes de données ou d'informations.

En tout état de cause, Renault se trouve dégagée 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,

Confidential C

- en cas d'évolution législative ou réglementaire locale impactant totalement ou partiellement le fonctionnement du Service.

Le Client reconnait 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 https://fr.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 reconnait 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 reconnait 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.

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	TYPOLOGIE DES DONNEES PERSONNELLES
Données relatives à la composition du véhicule (caractéristiques techniques)	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
Données relatives à la qualité et à la maintenance du véhicule	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
Données relatives au comportement du conducteur et de sa conduite	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 boite 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 règlementation 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://fr.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://fr.renault.lu/contactez-nous/vos-droits.html ou
- depuis l'application mobile My Renault ou
- par courrier à l'adresse : avenue Mozart , 20 à 1620 Drogenbos, 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.

13. CONSENTEMENT CLIENT

□ "En cochant cette case, j'accepte que l'Etablissement Désigné ou RENAULT active les Services Connectés de mon Véhicule, afin de permettre la collecte des données, incluant des données personnelles, nécessaires à l'exécution des Services Connectés disponibles dans celui-ci et que le Client aura choisi d'utiliser et ce, par le biais de tout moyen mis à sa disposition par RENAULT (choix effectué dans le Véhicule ou en dehors du Véhicule, notamment par le biais de My Renault), dans le strict respect des dispositions décrites à l'article 13 des présentes.

Je pourrai interrompre le partage des données depuis le Système multimédia de mon Véhicule ou la console du tableau de bord et/ou tout autre moyen mis à disposition par RENAULT, en fonction de l'équipement de mon Véhicule à chaque démarrage ou à tout moment conformément à la notice de bord et/ou selon les modalités prévues sur le site https://be.e-guide.renault.com/fra/ .

Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter à la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse URL https://fr.renault.lu/data-privacy.html

Certains traitements de données personnelles gérés par RENAULT et ses partenaires ou prestataires nécessitent le consentement du Client. Pour bénéficier de l'ensemble des Services Connectés proposés par RENAULT et profiter d'une expérience de conduite optimale, nous vous invitons à exprimer vos choix en cochant la case ci-après :

□ **Je souhaite bénéficier du service d'amélioration continue des produits et services de RENAULT.**

RENAULT déposera et lira des traceurs intégrés au système de votre Véhicule pour assurer la qualité et l'optimisation de votre expérience de conduite. Cette technologie permet à RENAULT d'améliorer ses produits et services liés à la connectivité du Véhicule et aux Services Connectés, grâce à l'analyse d'informations remontées depuis votre Véhicule.

Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter à la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse URL https://fr.renault.lu/data-privacy.html

Signature du Client précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé le ….»