

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Service R PASS

Projet du 14 septembre 2023, 16 :24

Le site <https://fr.renault.be> (ci-après le « **Site** ») opéré par la Société RENAULT BELGIQUE LUXEMBOURG dont le siège social est situé 281 Chaussée de Mons, 1170 Anderlecht, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises nous le n°0403.463.679 (ci-après "**RENAULT**"), offre la possibilité à ses utilisateurs (ci-après les « **Utilisateurs** ») de souscrire au service R PASS (ci-après « **le Service** ») dans les conditions et modalités définies dans les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après « **CGVU** »), qui constituent le contrat entre Renault et l'Utilisateur.

Toutes les opérations de paiement réalisées sur le Site et afférent au Service R PASS sont effectuées de manière sécurisée et à distance directement et exclusivement sur la plateforme de paiement en ligne STRIPE, prestataire de paiement agréé et partenaire de RENAULT Belgique Luxembourg SA.

L'UTILISATEUR EST TENU DE LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT DE LES ACCEPTER ET D'ACCÉDER AUX SERVICES.

Définitions

"**Marques**" désigne toutes les marques déposées par RENAULT ou ses filiales et dont elle est propriétaire notamment et sans que cette liste ne soit exhaustive RENAULT, DACIA, ALPINE, MOBILIZE.

« **Compte My Renault** » désigne l'espace utilisateur Web édité et fourni par RENAULT, permettant notamment l'identification de l'Utilisateur lors de son parcours d'achat et la consultation de la facture afférente à l'achat du R PASS accessible depuis le profil rubrique « Mes documents ». My Renault comprend également les Contenus, logiciels, programmes, outils (programmation, navigation, etc.), bases de données, systèmes d'exploitation, documentation et tous les autres éléments et services qui la composent.

"**Contenu**" désigne, sans que cette liste ne soit limitative, la structure du Site, les contenus éditoriaux, les articles, les textes, les dessins, illustrations, images, photographies, chartes graphiques, marques, logos, acronymes, dénominations sociales, œuvres visuelles, audiovisuelles, œuvres multimédia, contenus visuels, contenus audio et sonores, ainsi que tout autre contenu et/ou élément présent sur le Site.

« **Représentant RENAULT** » désigne le vendeur agissant pour le compte de RENAULT.

« **R Pass** » désigne les prestations immatérielles associées à un Véhicule éligible, proposées par RENAULT et accessibles depuis le Site, qui peuvent être commandées après identification de l'Utilisateur via son compte My Renault. L'Utilisateur pourra commander un seul R Pass par Véhicule désigné et par commande sur son compte My Renault. Le Service R Pass souscrit sur le Site ouvre droit aux prestations décrites sur ledit Site et seront réalisées par Renault uniquement sur le territoire sur lequel le Site est enregistré.

"**Utilisateur** " désigne un particulier, personne physique majeure résident sur le territoire belge, c'est-à-dire ayant déclaré son domicile fiscal en Belgique et qui dispose d'un compte My Renault pour son

propre usage, à des fins strictement personnelles et non commerciales, non lucratives, directes ou indirectes.

"**Véhicule**" désigne le véhicule pour lequel sera proposé l'achat d'un R PASS. Le Véhicule auquel se rattache le R Pass sera librement désigné par RENAULT quelques mois avant son lancement commercial. Le R Pass correspond à un modèle, une ou plusieurs versions et/ou motorisation(s) de Véhicule ; étant entendu que l'Utilisateur pourra lors de la commande en priorité de son Véhicule, le configurer en fonction des configurations disponibles à la date d'ouverture des commandes.

1. Objet du Service

En souscrivant au R Pass, les Utilisateurs bénéficient sur le Véhicule éligible des prestations de Services suivantes :

- Accès à la commande en priorité, à compter d'une date et pour une durée précisées par RENAULT avant l'ouverture publique des commandes. Avant le terme de cette période, l'Utilisateur devra exercer sa capacité de commander le Véhicule en priorité.
- Production en priorité du Véhicule (pour une même configuration) dans la manufacture de Douai.
- Accès à la livraison du Véhicule commandé pendant la période visée ci-dessus, parmi les premiers, en fonction de la configuration choisie par l'Utilisateur et des délais d'acheminement du Véhicule chez le Représentant RENAULT sélectionné par l'Utilisateur.
- Accès en avant-première à du contenu informationnel :
 - o Informations sur le Véhicule en avant-première de l'information au public,
 - o Informations exclusives sur le Véhicule,
- Le cas échéant, être contacté en priorité ou prendre contact avec le Représentant RENAULT sélectionné pour un essai du Véhicule dès sa mise à disposition auprès du Représentant RENAULT sélectionné par l'Utilisateur. Il est précisé que cet essai interviendra après le lancement commercial du Véhicule au grand public.
- Le cas échéant, bénéficier gratuitement d'un ou plusieurs accessoires ou produits dérivés au détenteur d'un R PASS.
- Le cas échéant, assister à des événements (ex : Webinaires sur le Véhicule présentés par des intervenants RENAULT, invitations à des événements sportifs, visites de sites),
- Encourager les initiatives d'un « programme de responsabilité sociétale » : chaque commande de R PASS donne lieu à la participation financière de RENAULT à un programme de son choix (ex : programme Give Me 5, projet dédié au jeune génération).

Le contenu précis des prestations proposées sur chaque R Pass pourra évoluer en fonction du Véhicule désigné et sera détaillé sur le Site.

L'achat du R-Pass peut avoir lieu jusqu'au jour d'accès à la commande du Véhicule désigné.

2. Accès au Service

Le Service est notamment accessible sur le Site depuis (i) un téléphone mobile compatible et (ii) un ordinateur ou une tablette ayant un accès internet. Le Service fera l'objet de communications sur différents supports renvoyant à la page R Pass du Site.

3. Compte / Profil Utilisateur

La souscription au Service nécessite que l'Utilisateur dispose d'un compte My Renault nominatif l'identifiant personnellement via le Service ID Connect soumis aux Conditions Générales d'Utilisation ID Connect.

Lors de la création du compte, l'Utilisateur est invité par email à valider la création de son profil.

A chaque connexion, l'Utilisateur est invité à s'identifier au moyen de son adresse mail et du mot de passe qu'il aura choisis et qui sont strictement personnels et confidentiels.

L'Utilisateur s'engage à conserver secret ses Identifiants, à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque personne que ce soit. L'Utilisateur est informé que toute divulgation de ses Identifiants à un tiers relève de sa seule responsabilité.

4. Processus de commande

Conformément aux dispositions de l'article XII.7 du Code de droit économique, l'Utilisateur doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique et réaliser sa commande.

Après s'être identifié sur son compte My Renault, une description précise des prestations du R PASS correspondant au Véhicule est proposée. L'Utilisateur est ensuite invité à sélectionner le Représentant RENAULT de son choix. Cette sélection est nécessaire afin de pouvoir être contacté lors de l'ouverture en priorité de la prise de commande ou pour effectuer un essai du Véhicule. L'Utilisateur est également invité à prendre contact avec le Représentant RENAULT sélectionné.

Ce choix effectué, l'Utilisateur doit confirmer et compléter ses coordonnées, notamment son lieu de résidence (correspondant à son domicile fiscal). Cette information est nécessaire à la facturation de la commande.

L'Utilisateur est ensuite invité à prendre connaissance et accepter les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, avant d'être dirigé vers l'étape de paiement.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi à l'Utilisateur d'une confirmation de la commande par courrier électronique.

Conformément aux dispositions de l'article VI.47 du Code de droit économique, l'Utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours. Ce délai court à compter de l'envoi à l'Utilisateur du courrier électronique de confirmation de sa commande de R Pass. Ce droit s'exerce avant l'expiration du délai du quatorzième (14^{ème}) jour, par l'envoi du formulaire figurant en Annexe des présentes CGVU à l'adresse suivante : Avenue Mozart 20B, 1620 Drogenbos – Belgique

RENAULT accuse réception de la demande de rétractation exercée par l'Utilisateur. En cas d'exercice de ce droit, l'Utilisateur sera remboursé du montant débité pour l'achat de son R Pass sur le même compte que celui utilisé pour l'achat, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant celui où RENAULT est informé de la décision de l'Utilisateur de se rétracter.

Conformément aux dispositions des articles VI.51 et VI.53 du Code de droit économique, l'Utilisateur renonce à son droit de rétractation le jour où il décide de commander en priorité le Véhicule désigné

par son R Pass (si ce droit n'a pas expiré), ce que l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément par les présentes.

5. Prix et modalités de paiement

Pour pouvoir procéder au paiement de la commande du R Pass, l'Utilisateur devra renseigner son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son CCV sur le site de paiement du prestataire de paiement STRIPE, après avoir accepté ses Conditions Générales d'Utilisation accessibles via le lien suivant : <https://stripe.com/en-be/legal/ssa#general-terms>

L'Utilisateur pourra ou non sauvegarder ses informations de paiement pour les futures transactions. En cas de refus de sa part, il sera invité à chaque transaction à saisir à nouveau ces informations.

RENAULT n'assume aucune responsabilité pour les paiements effectués via le prestataire de paiement STRIPE sur le Service. Toute contestation, revendication, litige relatif au crédit et/ou débit de sa commande et de manière générale tout dysfonctionnement afférent au processus de paiement devra être adressée directement à STRIPE.

Le paiement du Service proposé au titre du R Pass ne pourra en aucun cas être déduit du prix d'acquisition du Véhicule ou toute autre prestation liée au Véhicule (accessoires, contrats services, etc)

6. Licence d'utilisation

RENAULT accorde à l'Utilisateur un droit personnel, non exclusif, révocable, non transférable, illimité et gratuit d'utiliser le Service, les Contenus et les applications uniquement pour ses propres besoins en relation avec l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est strictement interdit à l'Utilisateur d'accéder, de décompiler et/ou d'utiliser les composants logiciels du Service, Contenus et applications.

L'Utilisateur n'acquiert aucun droit sur le Services, le Contenu et/ou les applications autres que ceux concédés dans le strict cadre des présentes.

7. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

- utiliser le Service exclusivement pour un usage personnel et non commercial ;
- informer RENAULT s'il a connaissance d'un acte de piratage et/ou d'une utilisation illégale ou non contractuelle du Service ;
- ne pas reproduire, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, même temporairement et/ou partiellement, tout ou partie du Service par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit ;
- ne pas utiliser de logiciels ou de procédés conçus pour reproduire et/ou copier le Service ;
- ne pas adapter, modifier, traduire, transcrire, compiler, décompiler, assembler, désassembler tout ou partie du Service ;
- ne pas exporter le Service, et à ne pas le fusionner avec d'autres programmes informatiques ;

- ne pas créer des œuvres dérivées ;
- ne pas supprimer tout élément d'identification des droits d'auteur, des marques ou tout autre indication de droits réservés ;
- ne pas céder ou transférer le Service R Pass à un tiers ; néanmoins, l'Utilisateur pourra commander le Véhicule, auprès du concessionnaire sélectionné, au bénéfice d'un tiers de son choix sous réserve de fournir la preuve de la souscription du Service R Pass. L'Utilisateur pourra également permettre à un tiers de son choix de bénéficier de son droit de commande (puis de livraison) en priorité sur présentation par ce dernier au concessionnaire sélectionné, d'une autorisation expresse de sa part. Cette autorisation devra notamment faire mention du numéro de R Pass.
- ne pas réaliser un usage contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public (tels que, sans que cette liste soit limitative, tout contenu à caractère racial, pornographique ou sexuel).
- à payer toute somme due à RENAULT au titre du Service.

8. Disponibilité du Service

RENAULT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer et sécuriser l'accès et l'utilisation du Service. Il s'agit là d'une obligation de moyens, souscrite en considération des aléas techniques.

Le Service peut faire l'objet d'une interruption, d'une suspension ou de modifications. L'accès au Service peut faire l'objet d'une interruption, d'une suspension en cas de force majeure, de survenance d'un événement indépendant de la volonté de RENAULT, d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à son bon fonctionnement ou son amélioration ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau de communication électronique.

9. Responsabilité

Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT décline toute responsabilité quant à l'utilisation du Service par l'Utilisateur et ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l'accès, la rapidité et/ou la performance du Service ou quant à l'utilisation qui serait faite par l'Utilisateur des données et/ou informations accessibles via le Service, à la compatibilité du Service à un usage particulier.

En particulier, RENAULT ne garantit pas que le Service sera exempté d'erreurs, de défauts ou d'omissions, ni qu'il ne fera l'objet de dommages ou d'attaques, notamment de virus, pouvant entraîner des dysfonctionnements, des interruptions, des pannes ou des pertes de données ou d'informations.

L'accès et l'utilisation du Service se font aux risques et périls de l'Utilisateur. L'Utilisateur est responsable de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son téléphone portable et sa tablette contre toute intrusion ou violation.

En tout état de cause, RENAULT sera exonérée de toute responsabilité :

- en cas de non-respect par l'Utilisateur des présentes CGVU ;
- en cas de dysfonctionnement du Service dû à une cause, volontaire ou involontaire, imputable à l'Utilisateur ou à un tiers ou résultant d'un acte malveillant, résultant du dysfonctionnement d'un logiciel, smartphone, tablette, PC ou toute autre interface/produit appartenant à l'Utilisateur ;
- en cas de dysfonctionnement et/ou de défaillance du réseau de communication de l'Utilisateur, quelle qu'en soit la cause ;

- en cas de dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du Service survenant notamment pendant la conduite ;
- en cas de modifications législatives ou réglementaires affectant le Service ;
- en cas de non-respect des conditions d'utilisation spécifiques aux services, applications et/ou sites des partenaires de RENAULT édités par lesdits partenaires ou des tiers, de toute inexécution ou d'exécution partielle des obligations par les partenaires de RENAULT et/ou les éditeurs tiers ;
- en cas de retard de livraison lié à un aléa dans la production et/ou l'acheminement du Véhicule extérieur à la volonté de RENAULT.

RENAULT ne saurait être tenue responsable des contenus (notamment textes, vidéos, images, photographies etc..) et/ou produits et/ou services proposés par les applications et/ou sites édités par les partenaires de RENAULT ou des tiers, tous ces éléments relevant de la seule responsabilité desdits partenaires ou éditeurs tiers.

10. Données Personnelles

Dans le cadre de l'utilisation du Service vos données personnelles sont traitées dans les conditions détaillées dans la politique de protection des données personnelles de RENAULT, accessible ici <https://fr.renault.be/data-privacy.html>

11. Propriété Intellectuelle

Tout ou partie du Service est protégé par des droits de propriété intellectuelle et est la propriété de RENAULT ou de tiers ayant autorisé RENAULT à les utiliser. Toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie du Service, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT, est strictement interdite et constitue une contrefaçon.

D'une manière générale, l'Utilisateur n'acquiert aucun droit de propriété de quelque nature que ce soit, sur le savoir-faire, les dénominations sociales, les noms commerciaux, les marques, droits d'auteur, logos, brevets et tout autre droit de propriété intellectuelle liés à RENAULT.

12. Mise à jour des CGVU

Les CGVU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Service par l'Utilisateur.

RENAULT se réserve le droit de modifier et mettre à jour les présentes CGVU sans préavis, à tout moment.

Le cas échéant, les modifications et mises à jour s'imposeront à l'Utilisateur dès leur publication sur le Site, à charge pour l'Utilisateur de consulter les CGVU en vigueur lors de chaque connexion.

13. Droit Applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont exclusivement régies par le droit belge.

En cas de litige entre les Parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (l'Utilisateur adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clients de RENAULT).

Si l'Utilisateur réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat :

- si l'Utilisateur est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de RENAULT sera seul compétent,
- si l'Utilisateur n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi belge.

14. Divers

Aucune renonciation

Le fait qu'une des parties n'invoque pas une clause des présentes CGVU ne doit pas être interprété comme une renonciation temporaire, ni a fortiori définitive, au bénéfice de ladite disposition qui restera en vigueur.

Nullité d'une clause

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGVU sont déclarées non valides, nulles ou non écrites en vertu de la réglementation applicable, de modifications ou à la suite d'une décision définitive d'un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur.

Force Majeure

Tout évènement ayant les caractères de la force majeure, et ayant pour conséquence un dysfonctionnement du Service ne peut engager la responsabilité d'RENAULT.

Sont expressément considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence nationale applicable, les restrictions et modifications gouvernementales et légales, les pannes informatiques et les blocages de télécommunications ainsi que les pannes de serveurs, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).

FORMULAIRE DE RETRACTATION :

Modèle de formulaire de rétractation à compléter uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat :

À l'attention de RENAULT - Service Client, Renault Belgique Luxembourg

Avenue Mozart 20B, 1620 Drogenbos – Belgique - contact-client.be@renault.be

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile.