



## RENAULT - T&C Servicios Conectados - Koleos

A continuación, se presenta el siguiente documento para su firma:

### **Condiciones generales de venta y uso de los servicios conectados:**

Los Servicios Conectados son puestos a disposición de sus clientes por Renault Colombia para ofrecerles una experiencia conectada adecuada y personalizada a bordo de su vehículo o desde su smartphone, proporcionando: información de tráfico en tiempo real, búsqueda de puntos de interés, consulta remota del tablero del vehículo o ubicación remota del vehículo, etc. Estos servicios son prestados por Renault o por terceros.

**La firma de este documento, asociada a la compra de su vehículo, no genera ningún pago adicional por su parte y únicamente pretende proporcionar la oportunidad de ofrecer todos los servicios diseñados por Groupe Renault y/o sus Socios.**

Le invitamos a leer detenidamente los términos y condiciones, antes de firmarlo.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA SERVICIOS CONECTADOS

### **1. Objeto.**

Este documento constituye un contrato entre usted, el Cliente, y RENAULT. Al firmarlo, declara haber leído, entendido y aceptado nuestros Términos y Condiciones Generales de Venta (T&C) y acepta que ha leído nuestra Política de Privacidad, así como declara ser mayor de 18 años y/o legalmente capaz.

Las presentes Condiciones Generales de uso y venta servicios conectados regulan la venta y el uso de los Servicios Conectados prestados para el Vehículo RENAULT KOLEOS. Las funcionalidades ofrecidas están vinculadas al Sistema Multimedia con pantalla panorámica openR ("Servicio de Pantalla Panorámica"), y se accederá a ellas a través de la aplicación My Koleos o directamente en el Vehículo.

Las presentes Condiciones, incluyendo cualquier otro documento, política o aviso de RENAULT al que se haga referencia en el presente documento, constituyen el acuerdo íntegro entre usted, el Cliente, y RENAULT.

El uso de la aplicación My Koleos está sujeto a sus propios términos y condiciones, a los que debe acceder el Cliente.

**Los servicios conectados pueden variar en función de la versión del vehículo.**

Las presentes Condiciones Generales de Uso y Venta tienen por objeto enmarcar la venta de los Servicios Conectados por parte del concesionario.

También se aplican Términos específicos, que enumeran los Servicios Conectados a los que el Cliente puede acceder, así como sus fechas de vencimiento.

En el caso de que los Servicios Conectados se presten como elementos estándar, las Condiciones Específicas se publicarán al Cliente en el momento de la entrega del Vehículo.

### **2. Definiciones**

**"Cliente"** se refiere a la persona física que se suscribe a los Servicios Conectados, como el propietario del Vehículo. Es el usuario principal.

**"Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta" (o "T&C")** se refiere a estos términos contractuales, que detallan los términos legales para la venta y el suministro de los Servicios Conectados.

**"Términos de servicio de terceros"** se refiere a los términos contractuales acordados entre (i) el Cliente y (ii) el desarrollador de un servicio o aplicación de Google o Google Embedded, que rigen los términos y condiciones de su uso y a los que se puede acceder desde el Vehículo.

**"Acuerdo"** significa todas las condiciones contractuales, que comprenden estos Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta y los Términos Específicos, que en su conjunto rigen los Servicios Conectados.

**"Datos personales"** significa toda la información relacionada con una persona física determinada o determinable (un "titular de datos"); Una persona física determinable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en particular por referencia a un dato como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un

identificador en línea, o a uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de esa persona física.

**"Concesionario"** significa el concesionario perteneciente a la red de concesionarios RENAULT COLOMBIA al que se indica la razón social en el pedido y en la factura.

**"My Koleos"** se refiere a la cuenta del Cliente en el sitio web "My Koleos" o en la aplicación "My Koleos" que se puede descargar de las plataformas App Store y Google Play. My Koleos le permite agilizar y optimizar el uso y el mantenimiento del Vehículo del Cliente, o utilizar a través de la aplicación móvil determinados Servicios Conectados que se han activado en el Vehículo.

**"OpenR link"** se refiere al sistema multimedia openR link que está integrado en el Vehículo y que permite al Cliente acceder a los Servicios Conectados desde el Vehículo.

**"RENAULT"** significa la persona jurídica Renault Sofasa S.A.S, Sociedad Colombiana con domicilio social ubicado en Carrera 49 #39Sur 100, Envigado, Antioquia, que diseña, desarrolla y fabrica los Vehículos vendidos por el Concesionario.

**"Servicios Conectados"** se refiere a los servicios digitales de pago o gratuitos que permiten al Cliente disfrutar de las funcionalidades proporcionadas por RENAULT, como fabricante, o por terceros, que mejoran la experiencia/relación con el Cliente y la calidad del servicio de RENAULT.

A través de la conectividad en el vehículo, o a través de la comunicación electrónica móvil, estos servicios requieren que el Vehículo esté conectado a un ecosistema externo.

Los Servicios Conectados incluyen servicios en beneficio del Cliente o de un usuario del Vehículo, por ejemplo:

- Servicios que permiten controlar el Vehículo de forma remota, actualizar automáticamente el Vehículo o incluso proporcionar entretenimiento en el Vehículo,
- Servicios de asistencia al conductor o de navegación,
- Servicios que pueden mejorar y proporcionar diversas formas de movilidad,
- Servicios cuya implementación resulta de una obligación legal o reglamentaria.

Los Servicios Conectados se utilizan en el Vehículo o a través de una aplicación en un teléfono inteligente o tableta que interactúa con el Vehículo y requiere que el Cliente firme un Contrato. Su duración puede ser por un periodo de tiempo fijo o indefinido.

En el Vehículo, pueden tomar la forma de una funcionalidad nativa o una aplicación iniciada utilizando las pantallas integradas.

**"Servicios Conectados del Propietario"** se refiere a los servicios intangibles de pago o gratuitos que permiten al Cliente acceder a funcionalidades proporcionadas por el fabricante RENAULT o por un tercero, cuyo objetivo principal es garantizar el correcto funcionamiento del Vehículo durante su ciclo de vida.

**"Departamento de Servicio al cliente"** se refiere al Servicio al Cliente y en Colombia disponible en el siguiente número: **018000519333** y dirección de correo electrónico: [servicioalcliente@renault.com](mailto:servicioalcliente@renault.com).

**"Sistema Multimedia"** se refiere a la interfaz usuario-máquina que está presente en el Vehículo, que adopta la forma de una pantalla que puede ser operada por el Cliente. En particular puede incluir las siguientes características:

- un sistema operativo,

- una ayuda a la navegación que proporciona navegación mientras se conduce (una característica que puede estar ausente en ciertas configuraciones de sistemas multimedia),
- funciones para escuchar radio o música,
- un kit Bluetooth para gestionar llamadas y contactos,
- una aplicación para gestionar el equipamiento del vehículo, como la cámara de visión trasera y el ordenador de a bordo, incluidos los datos de energía, el consumo de combustible, los niveles de carga de la batería, etc.,
- reconocimiento de voz, que permite manejar las funcionalidades mediante comandos de voz,

en algunos casos, acceso a tiendas en línea para navegar por el catálogo de Servicios Conectados.

"**Usuarios**" significa todos los usuarios del vehículo, con acceso completo o limitado.

"**Vehículo(s)**": los vehículos RENAULT que están equipados con Servicios Conectados sin ningún Sistema Multimedia o que cuentan con un Sistema Multimedia OpenR link, dependiendo de la generación del Vehículo, tal como se indica en el folleto o en el manual del propietario.

"**Llave Digital**": funcionalidad que permite desbloquear/bloquear el Vehículo y ponerlo en marcha a través de la aplicación móvil.

### **3. Prestación de los Servicios Conectados**

Dependiendo de las características del Vehículo, los Servicios Conectados se incluyen en la venta del Vehículo (**«características estándar»**) o se proponen como una opción o al vencimiento de los Servicios Conectados ofrecidos como características estándar (**«opciones» o «al vencimiento»**).

Renault se reserva el derecho de modificar la duración de un Servicio Conectado para dejar de ofrecerlo como una característica estándar, como una opción o al vencimiento de los Servicios Conectados.

#### **3.1. Características de serie**

Cuando se proporcionan como características estándar en un Vehículo, los Servicios Conectados son parte de la oferta comercial general del Vehículo.

La disponibilidad de las funciones estándar dependen del país, el modelo y la versión en cuestión:

| Aplicación My Koleos  |                               |
|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Control remote</b> | Bloqueo/desbloqueo de puertas |
|                       | Luz y bocina                  |
|                       | Ventana de apertura/cierre    |

|   |   |
|---|---|
|   | Ventana abierta (ventilación)             |
|   | Arranque/parada del motor                 |
|   | Climatizador                              |
|   | Calefacción del volante                   |
|   | Calefacción/refrigeración de los asientos |
|   | Llave digital                             |
|   | Coche compartido                          |
| Estado del vehículo<br>(monitoreo)                    | Buscador de Mi Coche                      |
|   | Historial de viajes                       |
|   | Estado del vehículo                       |
|   | Notificación                              |
| Desde la app del vehículo (pantalla panorámica openR) |   |
| Servicio de conectividad multimedia                   | Navegador Whale                           |
|   | App Cinema                                |
| Servicio de Vehículos                                 | Firmware por aire (FOTA)                  |

Algunos servicios no son prestados directamente por RENAULT, sino por terceros proveedores de servicios. Para dichos servicios, consulte los términos y condiciones del servicio o aplicación respectivo para obtener información detallada.

Los contenidos específicos del Servicio prestado por RENAULT son los siguientes:

#### **Sección A. Aplicación My Koleos:**

##### **1. Servicios de control remoto**

Permite el control remoto de puertas, faros y bocina, así como el localizador de vehículos y la transmisión del destino a través del smartphone.

Para la seguridad del conductor, el servicio no funciona si el vehículo está encendido, la puerta abierta o la llave dentro del automóvil. Dependiendo del estado de la comunicación y de la situación de la red, el tiempo de respuesta del servicio de control remoto puede ser mayor de lo esperado.

**A. Arranque remoto del motor/control de clima:** Los usuarios pueden arrancar el motor y activar el aire acondicionado o la calefacción de forma remota.

**B. Bloqueo/desbloqueo de las puertas:** Los usuarios pueden bloquear o desbloquear las puertas del vehículo de forma remota a través de la aplicación.

**C. Bocina y luz:** Los usuarios pueden encender / apagar los faros y tocar la bocina de forma remota.

## 2. Servicios de gestión de vehículos

Permite a los usuarios comprobar los niveles de combustible, la autonomía restante estimada y el kilometraje acumulado a través de un teléfono inteligente, así como actualizar automáticamente el software multimedia de forma inalámbrica.

**A. Verificación remota del estado del vehículo:** Los usuarios pueden verificar de forma remota el estado de su vehículo a través de la aplicación móvil.

- Nivel de combustible: Combustible restante en litros; En el caso de los vehículos eléctricos, el nivel de carga de la batería (%)

- Autonomía estimada: Distancia estimada (en km) que puede recorrer el vehículo en función del nivel actual de combustible/batería

- Lectura del odómetro: Distancia total (en km) recorrida por el vehículo

**B. Actualizaciones de software inalámbricas:** La última versión del software del sistema multimedia se actualiza automáticamente de forma inalámbrica.

Los usuarios siempre pueden visualizar la versión actual del software y el historial de actualizaciones.

Las actualizaciones solo están disponibles cuando el vehículo está correctamente conectado a una red de comunicación externa.

**C. Buscador de Mi Coche:** Los usuarios pueden comprobar la ubicación del vehículo de forma remota a través de la aplicación.

## 2) Llave digital y servicios de uso compartido de vehículos.

**A. Servicio de llave digital:** Permite a los usuarios bloquear/desbloquear las puertas del vehículo y arrancar el vehículo con una llave digital a través de la aplicación móvil.

**B. Servicio de Vehículo Compartido:** Permite al propietario compartir una o más funciones (llave digital, control remoto o información del vehículo) con hasta tres (3) miembros más a través de la aplicación móvil.

(Consulte el manual multimedia para obtener instrucciones y precauciones detalladas).

**C. Cláusula de Precedencia:** Las siguientes disposiciones prevalecen sobre otras disposiciones de estos Términos en relación con la Llave Digital y los Servicios de Uso Compartido de Vehículos.

Se aplicarán otras disposiciones de estos Términos en la medida en que no entren en conflicto con lo siguiente:

### **Definiciones y disposiciones generales**

1. En esta sección se utilizan los siguientes términos. Los términos no definidos en este documento se interpretarán de acuerdo con la Cláusula 2:

- Miembro: Una persona que ha celebrado un acuerdo de servicio con la Compañía al aceptar estos Términos y los términos de información de ubicación.

-Dueño:

(1) Un Miembro que sea propietario del vehículo, o

(2) Si el vehículo es propiedad de una persona jurídica, un Miembro designado por la entidad de acuerdo con los procedimientos de Renault.

- Tercero autorizado: Un Miembro al que se le ha otorgado acceso a la llave digital, al control remoto o a la información del vehículo del Propietario y ha obtenido el estado de participante de acuerdo con los procedimientos de Renault.

- Servicio: se refiere a los servicios digitales y/o de uso compartido de llaves de vehículos.

2. Los servicios disponibles para los Miembros en virtud de estos Términos se especifican por separado en los manuales del vehículo y multimedia.

3. Renault podrá limitar el alcance de la prestación de servicios en función de la relación del Miembro con el vehículo y puede delegar parte o la totalidad de los derechos de servicio a terceros.

### **(2) Limitaciones de los servicios de llave digital y vehículos compartidos**

1. Renault puede exigir a los Miembros que se sometan a controles de identidad o elegibilidad para garantizar el uso adecuado del servicio.

El incumplimiento de estos procedimientos puede dar lugar a la denegación del servicio por parte del Miembro para el vehículo en cuestión.

2. Renault podrá rechazar una solicitud de adhesión en cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cuando sea técnicamente imposible prestar el Servicio,

2. Cuando el solicitante haya omitido información obligatoria o haya facilitado información falsa,

3. Cuando el solicitante no esté de acuerdo con la Política de Privacidad,

4. Cuando existan evidencias de intento de acceso a la red de información y comunicaciones sin la debida autorización o más allá del alcance permitido,

5. Cuando el contrato de prestación de servicios del demandante haya sido resuelto anteriormente por incumplimiento de obligaciones,

6. Cuando la solicitud atente contra la moral pública u otro orden social,

7. Cuando el pedido sea inconsistente con las leyes, regulaciones o aplicables de Renault.

**3. Los Servicios de Llave Digital y de Vehículos Compartidos pueden no estar disponibles en los siguientes casos, de los que RENAULT no es responsable:**

1. Cuando el vehículo o el servicio de llave digital no funcionen correctamente por causas no imputables a RENAULT (por ejemplo, agotamiento de la batería del vehículo o del smartphone, daños en la antena del vehículo);
2. Cuando el equipamiento del vehículo haya sido retirado, desmontado, vuelto a montar o instalado en un lugar distinto de un centro de servicio designado por RENAULT, lo que provoque un mal funcionamiento;
3. Cuando la comunicación entre el vehículo y el teléfono inteligente del usuario se interrumpa debido a fuerza mayor (por ejemplo, inundaciones, terremotos) o impacto físico grave, o cuando se interrumpa el suministro de energía de la batería del vehículo;
4. Cuando el vehículo se encuentre en un área sin cobertura de red o con una cobertura de red débil;
5. Cuando el teléfono inteligente está apagado o en modo avión; o cuando los datos móviles o la comunicación Bluetooth están desactivados.

**(4) Contenido del servicio de uso compartido de vehículos**

1. El Propietario podrá conceder al Partícipe los derechos de uso de los tres servicios siguientes a través de la aplicación móvil:

(Consulte el manual multimedia para obtener instrucciones y precauciones sobre el uso de cada servicio compartido).

| Función compartida   | Contenido  | Dueño                 | Huésped               |
|----------------------|--|-----------------------|-----------------------|
| 1. Llave digital     | Bloqueo/desbloqueo de puertas, arranque/conducción del motor | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2. Mando a distancia | Bloqueo/desbloqueo de puertas                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                      | Luz y bocina   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                      | Ventana abierta/cerrada                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                      | Ventana abierta (ventilación)                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                      | Arranque/parada del motor                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|                      | Climatizador   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

|                                    |   |                       |                                  |
|------------------------------------|---|-----------------------|----------------------------------|
|                                    | Calefacción del volante                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
|                                    | Calefacción/refrigeración de los asientos | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
| 3. Estado del vehículo (monitoreo) | Buscador de Mi Coche                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
|                                    | Historial de viajes                       | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
|                                    | Estado del vehículo                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |
|                                    | Notificación                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            |

## (5) Condiciones de uso del servicio de coche compartido

### 1. Propietario

1. El Propietario puede registrar hasta otros tres (3) Miembros como Terceros autorizados a través de la aplicación móvil, siempre que den su consentimiento para compartir los derechos de control, la información del vehículo y la información personal (ubicación) con el Compartidor, dependiendo de las características específicas de intercambio.

El Titular puede cancelar el uso compartido o modificar los recursos compartidos y el período de intercambio en cualquier momento, independientemente del acceso o la duración inicialmente otorgada.

2. El Propietario puede utilizar todas las funciones de uso compartido enumeradas en el punto (3) e, independientemente del estado de uso compartido, puede acceder en cualquier momento a toda la información proporcionada por la aplicación móvil, incluida la ubicación del vehículo, el historial de conducción y las notificaciones (por ejemplo, el historial de uso del control remoto), a través de la sección [Información del vehículo].

### 2. Compartir

1. El Participante puede utilizar el Servicio tras la aceptación de la invitación del Propietario, siempre que el Participante acepte compartir los derechos de control, la información del vehículo y su propia información personal (ubicación) con el Propietario u otros Terceros autorizados, dependiendo de los recursos compartidos.

2. Los afiliados podrán acceder a diversa información del vehículo, como la ubicación del vehículo y las notificaciones (por ejemplo, el historial de uso del control remoto), pero no podrán ver el historial de conducción como se indica en el punto (3).

### 3. Para vehículos corporativos, de alquiler/arrendamiento o usados

En los casos en que el vehículo haya sido adquirido de segunda mano, sea propiedad de una empresa o adquirido a través de un contrato de alquiler o leasing, la documentación que acredite la elegibilidad del Propietario debe presentarse a RENAULT en el momento de solicitar el Servicio, a través del Servicio de Atención al Cliente.

El proceso de solicitud se puede encontrar en el sitio web de RENAULT. RENAULT puede requerir procedimientos de verificación adicionales, como la confirmación de la propiedad del vehículo, dependiendo de la situación en el momento de la solicitud.

#### **(6) Obligaciones de los miembros**

1. El Socio deberá estar familiarizado con el manual de usuario de RENAULT y con las presentes Condiciones Generales.

Salvo en los casos en que se deba a una mala conducta intencionada o a una negligencia grave por parte de RENAULT, todas las responsabilidades y obligaciones legales derivadas del uso del Servicio son responsabilidad del Miembro.

Los Miembros también son responsables de cualquier uso del Servicio por parte de terceros bajo su cuenta.

2. En relación con la prestación de los Servicios de Llave Digital y Vehículo Compartido, las siguientes responsabilidades y obligaciones recaen únicamente en el Propietario.

RENAULT no será responsable de los accidentes, violaciones de la privacidad o daños causados al Propietario o a terceros por negligencia o incumplimiento de las obligaciones necesarias por parte del Propietario, excepto en casos de dolo o negligencia grave por parte de RENAULT:

1. Solicitud, modificación o terminación del Servicio debido a cambios o revocación de la condición del Propietario o Partícipe

2. Verificación de la elegibilidad legal del Miembro, Propietario o Sharesharer para operar el vehículo o poseer una cobertura de seguro válida

3. Cancelación o registro de Miembros en relación con la reventa o compra de vehículos usados

3. En el caso de que un tercero utilice el Servicio accediendo a la cuenta del Miembro con credenciales de inicio de sesión, se considerará que el Miembro ha compartido voluntariamente su contraseña.

RENAULT no se hace responsable de los accidentes o violaciones de la privacidad resultantes, a menos que sean causados por su propia mala conducta intencional o negligencia grave.

#### **(7) Vehículos elegibles para solicitud de servicio**

Al solicitar el Servicio como Titular:

1. Un vehículo comprado directamente por el Miembro que admita la Llave Digital;

2. Un vehículo designado al Miembro como Propietario por una empresa de alquiler (o una entidad legal designada por la empresa de alquiler);

3. Un vehículo de segunda mano que admita la Llave Digital y que haya sido registrado a nombre del Miembro a través del sitio web o la aplicación móvil.

Al solicitar el Servicio como Afiliado:

1. Un vehículo para el que se han concedido al Miembro derechos de acceso a la Llave Digital del Propietario.

#### **(8) Cómo solicitar el Servicio**

Los Miembros deben solicitar el Servicio por separado para cada vehículo.

Los procedimientos de solicitud detallados se pueden encontrar en el sitio web o en el manual del usuario.

Es posible que se requieran procedimientos de verificación, como prueba de propiedad del vehículo, según las circunstancias.

#### **(9) Restricciones a la aceptación de solicitudes al Servicio**

1. RENAULT podrá negarse a aceptar una solicitud de Servicio en cualquiera de las circunstancias siguientes:

1. Si la solicitud se presenta con un nombre distinto del nombre del solicitante, según el documento de identidad;
2. Si no se puede verificar que el teléfono móvil del solicitante esté a su nombre;
3. Si no se puede verificar la propiedad del vehículo o el derecho a usar el vehículo;
4. Si se considera que el solicitante puede perjudicar el orden público o las buenas costumbres;
5. Si el solicitante es menor de edad, no tiene una licencia de conducir válida o se considera que no es apto para usar el Servicio.

2. RENAULT aceptará la solicitud una vez resueltos los motivos que motivaron la denegación.

3. RENAULT también podrá limitar la aceptación de las solicitudes de Servicio en los siguientes casos:

- \* Cuando la capacidad de las instalaciones del Servicio sea insuficiente;
- \* Cuando dificultades técnicas imposibiliten la prestación del Servicio.

#### **(10) Cómo utilizar el Servicio**

1. La fecha de inicio del Servicio será la fecha en la que el Miembro complete todos los pasos necesarios para la activación a través del sitio web o la aplicación móvil y el Servicio se active con éxito.

2. Además de la fecha de inicio del Servicio, el Miembro debe tener un teléfono inteligente compatible e instalar la aplicación móvil para acceder al Servicio.

3. Los siguientes casos pueden limitar la disponibilidad del Servicio:

1. Si la información de registro del vehículo no se puede confirmar o si no se puede verificar la propiedad del vehículo del Miembro;
2. Si no se puede verificar que el teléfono móvil del Miembro esté registrado a su nombre;
3. Si el teléfono inteligente no cumple con las especificaciones requeridas por el Servicio (hardware o sistema operativo, etc.)
4. Cualquier otra circunstancia que la Empresa considere no adecuada para la prestación del Servicio.

#### **(10) Terminación del servicio de uso compartido de llaves digitales/vehículos**

1. Los Miembros pueden terminar el uso del Servicio para un vehículo registrado.

2. Si un Miembro está registrado como Propietario de un vehículo, el uso del Servicio por parte del Miembro para ese vehículo se cancelará o suspenderá automáticamente sin previo aviso si el Propietario cancela el Servicio o si se suspende el uso del Servicio por parte del Propietario.

3. Las siguientes obligaciones se aplican a los Miembros en relación con la terminación del Servicio de un vehículo:

1. Si el Miembro transfiere la propiedad o cambia el nombre con el que está registrado el vehículo, perdiendo así la condición de Propietario, deberá rescindir inmediatamente el Servicio y eliminar todas las Llaves Digitales registradas de acuerdo con los procedimientos necesarios. 2. En el caso de que un Participante pierda la elegibilidad o haya un cambio en el número de Compartidos registrados, el Propietario cancelará el registro del Participante para ese vehículo, y el Participante cancelará independientemente el registro del vehículo de su Servicio.

3. Todas las demás cuestiones se regirán por el artículo 12, párrafo 1 de estos Términos y Condiciones.

## **(12) Suspensión del uso del Servicio**

1. RENAULT podrá suspender inmediatamente el uso del Servicio para el vehículo de un Miembro en los siguientes casos:

1. Si el Miembro se ha registrado utilizando la identidad de otra persona.

2. Si se produce un uso excesivo en un corto período de tiempo, lo que genera preocupaciones sobre duplicaciones ilegales o robo de identidad (sin embargo, esto solo se aplica cuando RENAULT no puede confirmar los hechos con el Propietario de antemano a través de métodos como llamadas telefónicas).

3. Si existe una denuncia relacionada con el robo del vehículo y una solicitud de las autoridades competentes.

2. Si RENAULT tiene la intención de suspender el servicio de acuerdo con lo anterior, notificará al Miembro el motivo, la hora y la duración de la suspensión.

3. El Miembro podrá impugnar la suspensión del servicio visitando, llamando o enviando un fax si no está de acuerdo con la notificación de suspensión recibida de conformidad con el párrafo 2.

4. Una vez resueltos los motivos de la suspensión de conformidad con el apartado 1, RENAULT levantará la suspensión de conformidad con el reglamento.

## **Sección B. Aplicación del vehículo (pantalla panorámica openR)**

### **1. Servicio de cine**

Permite a los pasajeros disfrutar de varios servicios OTT (transmisión de video) proporcionados por ScreenHits TV desde el interior del vehículo.

Disponible solo en vehículos equipados con una pantalla del lado del pasajero y disponible para descargar desde TMAP STORE.

Se requiere una conexión de red para utilizar el servicio CINEMA.

Se requiere una cuenta activa para cada servicio OTT.

### **2. Whale Browser**

Una aplicación que permite la navegación por Internet en el vehículo mediante el uso del Protocolo de transferencia de hipertexto (HTTP) para mostrar contenido web en el dispositivo de infoentretenimiento.

Se requiere una conexión de red para usar Whale Browser.

### **3.2 Como opciones o al vencimiento de las funciones estándar de los servicios conectados**

Los Servicios Conectados se venden como opciones o al vencimiento en dos casos:

- Algunos Servicios Conectados que no forman parte de las características estándar pueden adquirirse como opción en el Concesionario durante todo el ciclo de vida del Vehículo, lo que posiblemente requiera la firma de otros contratos o infraestructuras específicas.
- A su vencimiento, los Servicios Conectados podrán ser suscritos a través de la Concesionaria.

### **3.3 Caso concreto de los Servicios Conectados de terceros**

Se entiende que los Servicios Conectados pueden ser prestados por RENAULT y/o terceros. Cuando lo proporcione un tercero, puede requerir que el Cliente acepte los Términos de uso de terceros que se le envían en el primer uso del Servicio conectado.

RENAULT no se hace responsable de las condiciones de servicio de terceros.

## **4. Precios - Condiciones de pago**

**4.1** El precio de los Servicios Conectados que se incluyen como características estándar en un Vehículo está incluido en el precio de compra del Vehículo, tal y como se indica en el folleto de precios/ventas del catálogo.

Si no activa los Servicios conectados de los que puede beneficiarse con su Vehículo, no se podrá reclamar ni emitir ningún reembolso o pago.

**4.2** La selección de Servicios Conectados opcionales o a punto de caducar requerirá un pago cuando se compren. El precio de los Servicios puede variar con el tiempo.

**4.3** RENAULT no está obligada a aceptar ningún método de pago específico. En caso de que el pago sea devuelto por cualquier motivo, el Cliente autoriza un nuevo cargo por parte de RENAULT.

**4.4** El acceso del Cliente a los Servicios Conectados puede ser suspendido o cancelado, sin previo aviso, hasta que se restablezca el pago. Aun así, el Cliente será responsable de las cantidades adeudadas hasta el momento de la cancelación o suspensión.

## **5. Activación y evolución de los Servicios Conectados**

Para funcionar, los Servicios Conectados requieren una conexión a través de la red celular del Vehículo.

Todos los vehículos equipados con servicios conectados se entregan con un módulo de conexión que proporciona acceso a las funcionalidades conectadas.

Dependiendo de las generaciones y modelos, los Vehículos tienen capacidades activas conectadas en el momento de la salida de fábrica o en el momento de la entrega, con el fin de garantizar el funcionamiento de determinados servicios de RENAULT.

Para la instalación de algunos de los Servicios Conectados, se requiere una operación de activación específica en el Vehículo.

## **5.1 Proceso de activación**

El proceso para iniciar la operación de activación depende del tipo de sistema multimedia que esté integrado en el vehículo.

### **5.1.1 Proceso de activación: enlace openR**

La fecha de inicio del servicio es la siguiente:

1. La fecha de activación del servicio para un vehículo nuevo es la fecha en la que el vehículo se libera por primera vez, es decir, la fecha de entrega del vehículo. Esto es lo mismo que la fecha de inicio de la garantía del vehículo.

2. Sin embargo, en caso de que no se active en el momento de la entrega; de una solicitud de activación realizada después del horario comercial de RENAULT; o en caso de aumento del número de solicitudes de activación, RENAULT informará al Cliente del retraso y activará el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

- Acceso a la conectividad

Es posible que el cliente comparta la conexión de su teléfono móvil para permitir que su vehículo utilice la conectividad de su teléfono móvil. En este caso, el uso de la conectividad se deducirá de la suscripción de su teléfono móvil.

Después de los 3 años de servicio de conectividad, el Cliente Puede optar por renovar el servicio a través de un paquete específico, caso en el cual se brindará la información aplicable para dicho momento.

## **5.3 Actualizaciones del sistema multimedia y evolución de los servicios conectados**

### **5.3.1 Actualizaciones del sistema multimedia**

Dependiendo del Sistema Multimedia en cuestión, es posible que se instalen actualizaciones de vez en cuando para corregir cualquier *error* o para cumplir con nuevos requisitos legales o reglamentarios.

Cuando sea necesario, se instalarán después de notificar al Cliente y de acuerdo con el proceso descrito en el manual del propietario del Vehículo.

### **5.3.2 Evolución de los servicios conectados**

Se informa al Cliente de que, dada la naturaleza electrónica de los Servicios Conectados, se pueden realizar cambios de vez en cuando, en particular para (i) ofrecer una o más funcionalidades adicionales, (ii) cumplir con nuevos requisitos legales o reglamentarios, o (iii) corregir *errores* que puedan surgir de vez en cuando.

## **6. Duración de los Servicios Conectados**

Dependiendo del modelo y equipamiento del Vehículo, los Servicios Conectados son accesibles durante el período definido en las Condiciones Específicas, sujeto a las modalidades de cancelación, terminación o suspensión del acceso a los Servicios Conectados, en los términos que se describen a continuación.

Salvo en casos excepcionales, los Servicios Conectados entrarán en vigor en la fecha de entrega del Vehículo, y no en la fecha de emparejamiento.

En el caso de los Servicios conectados ofrecidos como opción o al vencimiento, entrarán en vigor a partir de la fecha de suscripción.

A excepción de los Servicios Conectados de Propietarios, se proporcionarán:

- Por un período mínimo de tres meses a un máximo de tres años, según lo indicado en las Condiciones Particulares;
- Por un período más largo o indefinido, para servicios configurados para cumplir con una obligación legal y/o reglamentaria

Cuando los Servicios Conectados caduquen, el Cliente recibirá una notificación informándole de la expiración de los Servicios Conectados y de los términos aplicables a la ejecución de un nuevo Acuerdo.

Al vencimiento de un Servicio Conectado, el Cliente deberá firmar un nuevo Contrato de una Empresa de Servicios Públicos.

## **7. Cancelación / Rescisión**

### **7.1 Cancelación**

En caso de que el Cliente no pueda, por razones técnicas, beneficiarse de los Servicios Conectados en un plazo de 72 (setenta y dos) horas tras la entrega o activación del Vehículo y el Servicio de Atención al Cliente no pueda resolver el problema, el Cliente tendrá derecho a solicitar la rescisión del Contrato.

### **7.2 Rescisión**

El Cliente tiene derecho a rescindir el Contrato en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

El Cliente es consciente de que la rescisión no dará lugar a ningún reembolso del importe restante por el período restante del paquete de Servicios Conectados. Por lo tanto, si el Cliente decide rescindir el Acuerdo antes de tiempo, no habrá reembolso del equivalente al resto del período no utilizado.

## **8. Ámbito geográfico de los paquetes individuales de Servicios Conectados y Servicios Conectados**

Los Servicios Conectados Funcionales serán aquellos en el país donde se compró el paquete.

Al viajar a un país de destino, que no sea el país de suscripción, solo se podrá acceder a los Servicios conectados que también estén disponibles en ese país de destino.

## **9. Obligaciones del cliente**

### **9.1 Uso de los Servicios Conectados**

El Cliente se compromete, por derecho propio y en nombre de todos los usuarios de su Vehículo:

- utilizar normalmente los Servicios Conectados que usted adquiere, de forma que no infrinja las leyes y reglamentos vigentes, ni infrinja los derechos de terceros o de forma perjudicial para los intereses de RENAULT o los del Concesionario o de RENAULT COLOMBIA.

- no comprometer la integridad del Sistema Multimedia, el módulo de conectividad o las aplicaciones utilizadas en el Sistema Multimedia.
- notificar inmediatamente a RENAULT cualquier cambio en sus datos de registro, en particular su número de teléfono.

El Cliente será totalmente responsable del uso de los Servicios Conectados y de todo uso que se haga de los datos y la información recibida a través de los Servicios Conectados.

## **9.2 Obligación de informar a todos los usuarios del Vehículo**

Estos T&C se aplican a todos los usuarios del vehículo (miembro, propietario y compartidor). Por lo tanto, el Cliente es consciente de que los servicios conectados pueden llevarse a cabo en las categorías ilustradas en el punto **2 - Llave digital y servicios de uso compartido de vehículos/Definiciones y Disposiciones generales.**

El Cliente reconoce que tiene el deber de informar a los demás usuarios de su Vehículo de los derechos y obligaciones contenidos en las presentes CGU y, en particular, de las que se derivan de las disposiciones relativas a la protección de datos personales, de las que el Cliente ha sido informado directamente a través del artículo 12 siguiente, así como de las CGV específicas de los Servicios Conectados prestados por terceros.

En particular, el Cliente se compromete a informar a todos los usuarios de su Vehículo de la posibilidad de desactivar el intercambio de datos del vehículo.

### **9.2.2. Flota**

Este Acuerdo también se aplica al Cliente, ya sea que el Cliente posea, administre o utilice una Flota que utilice los Servicios Conectados. El Gestor de Flotas es responsable de informar a todos los usuarios de la existencia de estos T&C y de la recopilación de datos.

## **9.3 OBLIGACIONES EN CASO DE VENTA DEL VEHÍCULO**

Con el fin de salvaguardar sus datos personales y los del comprador de su Vehículo, cuando un Cliente vende su Vehículo, usted se compromete a:

- **ELIMINAR SU VEHÍCULO DE SU CUENTA MY KOLEOS Y DECLARAR QUE HA SIDO VENDIDO, CON EL FIN DE CANCELAR LA SINCRONIZACIÓN ENTRE SU VEHÍCULO Y SU CUENTA MY RENAULT;**
- **ELIMINE LOS DATOS A BORDO DE SU VEHÍCULO ANTES DE LA VENTA, DE ACUERDO CON LAS INSTRUCCIONES QUE SE PUEDEN ENCONTRAR EN EL MANUAL DEL SISTEMA MULTIMEDIA;**
- **INFORMAR A RENAULT EN CASO DE CAMBIO DE TITULARIDAD PONIÉNDOSE EN CONTACTO CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE;**
- **INFORMAR AL NUEVO PROPIETARIO DE QUE EL VEHÍCULO PUEDE RECOPIRAR DATOS PERSONALES, COMO LA POSICIÓN DEL VEHÍCULO, EN FUNCIÓN DE LA ELECCIÓN DEL USUARIO REALIZADA EN LA PANTALLA DE A BORDO.**

Una vez realizada la desincronización, si lo desea, el Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para asegurarse de que la desincronización ha surtido efecto.

## **10. Limitaciones de los Servicios Conectados - Responsabilidad**

### **10.1 Limitación geográfica**

Incluso si los Servicios Conectados están técnicamente disponibles, solo serán accesibles cuando el Vehículo se encuentre en una zona de cobertura geográfica relevante para el módulo de conectividad integrado del Vehículo.

## **10.2 Limitación técnica**

En la medida en que lo permitan las leyes y reglamentos aplicables, RENAULT y todos los miembros de la red de Concesionarios RENAULT no ofrecen ninguna garantía expresa o implícita en relación con el acceso, la velocidad y/o el rendimiento de los Servicios Conectados.

En particular, dentro de la zona de cobertura, el acceso a los Servicios Conectados puede suspenderse o interrumpirse momentánea y periódicamente en cualquier momento por razones técnicas, incluso por parte de los operadores de telecomunicaciones locales.

## **10.3 Responsabilidad**

RENAULT, RENAULT COLOMBIA y los miembros de la red de Concesionarios RENAULT COLOMBIA toman todas las precauciones, de acuerdo con las mejores prácticas del sector, para garantizar el buen funcionamiento de los Servicios Conectados, pero no pueden garantizar que estén libres de errores y anomalías o que sean inmunes a *hackeos*, en particular por virus, lo que puede provocar fallos de funcionamiento, interrupciones o pérdida de datos o información.

En cualquier caso, RENAULT, RENAULT COLOMBIA y la red de Concesionarios RENAULT COLOMBIA estarán exentos de cualquier responsabilidad:

- en caso de que el Cliente incumpla con lo dispuesto en los presentes T&C;
- en caso de incumplimiento de las Condiciones de Uso específicas de los Servicios Conectados desarrollados por terceros;
- en caso de que los Servicios Conectados funcionen mal por un motivo, ya sea voluntario o involuntario, que sea atribuible al Cliente o a un tercero;
- en el caso de que se produzca un cambio en la legislación o la normativa local que afecte a la totalidad o parte del funcionamiento de los Servicios conectados.

RENAULT no se hace responsable del contenido de los Servicios de Terceros. Al utilizar los servicios de terceros, usted reconoce que las condiciones proporcionadas por ellos no tienen ninguna relación con RENAULT, que es solo un intermediario en tales casos y no tiene obligaciones ni responsabilidades en virtud de estas condiciones de servicio.

### **Suspensión temporal o terminación del servicio por parte del cliente**

1. Si el Cliente tiene algún motivo para no utilizar el Servicio durante un período determinado, puede solicitar a RENAULT que suspenda temporalmente el Servicio.

2. La suspensión temporal del Servicio podrá solicitarse hasta por 90 días consecutivos, y un máximo de 2 veces dentro de un año, a partir de la fecha de la primera solicitud.

Incluso si el Cliente solicita una suspensión temporal durante el período de servicio gratuito, el período de servicio gratuito no se suspenderá y continuará según lo programado. La suspensión temporal no extiende el período de servicio gratuito.

3. Después de la transición a un servicio de pago, si el Cliente solicita una suspensión temporal, el Servicio se suspenderá durante el mismo período que el período de suspensión. Durante el período de suspensión, también se suspenderá el período de uso del servicio y la próxima fecha de vencimiento de la tarifa mensual se extenderá por el período de suspensión.

Si la tarifa básica o la tarifa adicional ya se ha pagado en el mes en cuestión, RENAULT no reembolsará las tarifas, y el Cliente podrá reanudar el uso del servicio una vez finalizado el período de suspensión, hasta la próxima fecha de vencimiento.

4. En caso de que existan motivos válidos para la suspensión, como la suplantación de identidad o la falta de pago de las tasas, RENAULT podrá suspender inmediatamente el Servicio. RENAULT podrá cobrar las tarifas por el uso del servicio a través del operador de telefonía móvil o de acuerdo con el procedimiento de facturación del sitio web donde se descargue la aplicación requerida para el Servicio.

### **Interrupción temporal del servicio**

RENAULT podrá interrumpir temporalmente el Servicio en las siguientes circunstancias:

1. Cuando se lleve a cabo el mantenimiento del sistema, ya sea de forma regular o urgente.
2. Si la prestación del servicio se hace imposible debido a incendio, corte de energía o problemas similares.
3. Si la prestación del servicio se hace imposible debido a desastres naturales, emergencias nacionales, guerras, disturbios, disturbios civiles o disputas laborales.
4. Si los servicios de comunicación son interrumpidos por empresas de telecomunicaciones, incluidos los operadores móviles.
5. Si se producen problemas de comunicación con el dispositivo terminal.
6. Si hay interferencia con la recepción de la señal del satélite GPS o si el dispositivo se encuentra en un área donde no se pueden recibir señales.
7. Si el uso comercial de los servicios satelitales GPS se vuelve imposible.
8. Si, debido a una sobrecarga del servicio o a problemas técnicos, RENAULT determina que es necesaria la suspensión temporal del Servicio.

2. En caso de que la prestación del servicio se interrumpa de acuerdo con lo anterior, RENAULT publicará el motivo de la interrupción y la duración de esta en su sitio web o lo notificará al Cliente a través de su teléfono móvil con al menos 3 días de antelación.

No obstante, en caso de que sea inevitable la notificación y/o comunicación previa, RENAULT lo hará lo antes posible.

3. En caso de que el Cliente que presta el servicio de pago no pueda recibir el servicio durante más de 3 horas consecutivas o supere las 6 horas en total en un mes por razones no imputables al Cliente, las tarifas de uso básicas y adicionales por el tiempo de interrupción se reducirán en 6 veces el monto de las tarifas.

Esta reducción de tarifa no se aplica a los usuarios que reciben el servicio de forma gratuita.

La hora de inicio de las interrupciones o fallos en el servicio es la primera vez que transcurre entre el momento en que el consumidor notifica a RENAULT y el momento en que RENAULT tiene conocimiento de la interrupción del servicio. Quedan excluidas del cálculo de las interrupciones o fallos en el servicio causados por causas de fuerza mayor (por ejemplo, catástrofes naturales), aviso previo por parte de RENAULT (por ejemplo, mantenimiento de la red) o por acciones intencionadas o negligentes del consumidor.

4. Si el motor se deja apagado durante más de 14 días, el Servicio no estará operativo. En este caso, al presionar el botón de la tarjeta inteligente para desbloquear la puerta y abrirla, se reactivará el servicio.

## **11. Garantía - Averías que afecten a los Servicios Conectados**

Las condiciones de estos T&C no afectan los derechos de los consumidores, según lo dispuesto en el Código de Protección al Consumidor.

El cliente que no pueda utilizar los Servicios conectados por razones técnicas debe consultar la información disponible en el sitio web <https://www.renault.com.co> El Cliente también puede ponerse en contacto con Servicio al Cliente, que analizará su caso para corregir el mal funcionamiento.

## **12. Protección de datos personales**

**12.1** RENAULT, como fabricante de vehículos de motor, está obligada a recopilar y tratar, en calidad de responsable del tratamiento, los datos personales del Cliente con el fin de prestar y gestionar los servicios estándar y opcionales disponibles con el Vehículo, incluidos los Servicios Conectados detallados anteriormente, así como para cumplir con sus obligaciones legales y reglamentarias de proporcionar a los Clientes una experiencia de conducción optimizada. Garantizando la seguridad.

En este sentido, se informa a los Clientes de que la prestación de determinados Servicios Conectados estándar u opcionales requiere la recopilación de datos de geolocalización. RENAULT concede gran importancia a la confidencialidad y seguridad de estos datos de geolocalización. Como tal, dichos datos de ubicación se recopilan y almacenan solo cuando es necesario para la ejecución del Servicio Conectado solicitado. Cuando el uso y el tratamiento de los datos de geolocalización se basan en el consentimiento (por ejemplo, en el contexto de la mejora de productos y servicios o el desarrollo de servicios de movilidad inteligentes), el consentimiento del Cliente se solicita específicamente a través de la aplicación My Renault y/o del Sistema Multimedia del Vehículo.

Los clientes pueden obtener información detallada sobre el tratamiento realizado por RENAULT, en particular los datos tratados, las bases jurídicas aplicables a dicho tratamiento, los destinatarios de dichos datos, los plazos de conservación de los datos e información sobre las eventuales transferencias de datos fuera de Colombia, consultando la Política de Privacidad de Datos Personales disponible en la siguiente dirección URL: <https://www.renault.com.co/legales.html> que incluye, en particular, una sección dedicada a los Servicios Conectados.

De conformidad con la Ley de Protección de Datos (Ley 1581/2012 y demás decretos reglamentarios) los Clientes tienen derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar el tratamiento y oponerse al tratamiento de sus datos, según lo establecido en la Política de Protección de Datos Personales.

Los clientes también pueden, en cualquier momento y sin tener que justificar su solicitud, oponerse al uso de sus datos con fines de prospección comercial.

a) Correo electrónico: [servicioalcliente@renault.com](mailto:servicioalcliente@renault.com); b) Comunicaciones escritas a la Carrera 49 # 39 sur - 100 (Envigado, Antioquia) a la atención de Servicio al Cliente c) Cualquier otro medio dispuesto en la respectiva autorización suscrita por el Titular.

El Cliente tiene derecho a presentar una reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), autoridad de control encargada del cumplimiento de las obligaciones en materia de datos personales en Colombia.

En cualquier caso, cuando RENAULT recopila, procesa y almacena los datos personales del Cliente, lo hace en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y, en particular, la ley 1581/2012 y sus demás decretos reglamentarios, así como cualquier otra legislación que sea aplicable al tratamiento de estos datos.

Por último, se informa al Cliente que la prestación de determinados Servicios Conectados requiere el tratamiento de datos personales por parte de terceros como Google y Vodafone. En caso de que el Cliente utilice servicios y aplicaciones ofrecidos por estos terceros, deberá consultar la correspondiente política de protección de datos personales con el fin de conocer las condiciones relativas al tratamiento de dichos datos y, en su caso, ejercer sus derechos frente a los mismos.

En cualquier caso, siempre que RENAULT recopile, procese y almacene los datos personales del Cliente, lo hace en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y, en particular, de la Ley de Protección de Datos (ley 1581/2012), así como con cualquier otra legislación que pudiera ser aplicable al tratamiento de dichos datos.

Por último, se informa al Cliente de que la prestación de determinados Servicios Conectados requiere el tratamiento de datos personales por parte de terceros, como Google. Si el Cliente utiliza servicios y aplicaciones ofrecidos por estos terceros, deberá consultar la política de protección de datos personales correspondiente para conocer las condiciones relativas al tratamiento de dichos datos y, si es necesario, ejercer sus derechos ante ellos.

**12.2** En función de su equipamiento, los Vehículos están equipados con diferentes sistemas para gestionar la recopilación de datos personales del Cliente y/o de cualquier usuario del Vehículo con el fin de prestar los Servicios Conectados (a excepción del uso y el intercambio de datos necesarios para que RENAULT cumpla con sus obligaciones legales):

- Para vehículos equipados con un sistema multimedia: la expresión de las opciones en la pantalla y un menú desplegable si es necesario.

El Cliente, o cualquier usuario del Vehículo, podrá en cualquier momento retirar o suspender la recopilación de sus datos personales para el tratamiento de datos personales relacionados con el uso del Vehículo para los Servicios Conectados. Se especifica que con respecto a los Servicios Conectados del Titular, tal y como se definen anteriormente, solo el Cliente tiene derecho a autorizar o suspender el tratamiento de los datos personales correspondientes.

### **13. Ciberseguridad**

La información técnica de los sistemas embarcados del Vehículo y de los Servicios Conectados se analiza mediante mecanismos de detección de incidentes de ciberseguridad.

Un incidente de ciberseguridad se define como un evento que compromete la disponibilidad, confidencialidad o integridad de la información del Vehículo, sus sistemas a bordo o no a bordo, datos y/o Servicios conectados. Esto incluye, en particular (esta lista no es exhaustiva):

- Intentos (infructuosos o exitosos) de obtener acceso no autorizado a un sistema o a sus datos;
- Uso no autorizado de un sistema para el procesamiento o almacenamiento de datos;
- Cambios realizados en las características del software instalado en el sistema de a bordo sin el conocimiento de RENAULT, sin el consentimiento de RENAULT o sin instrucciones de RENAULT a tal efecto;
- Cambios realizados en los Servicios Conectados sin el conocimiento de RENAULT, sin el consentimiento de RENAULT o sin instrucciones de RENAULT a tal efecto.

RENAULT se asegura de que su conocimiento de las amenazas existentes se mantenga actualizado. Sin embargo, dada la constante evolución de estas amenazas, RENAULT no puede garantizar la detección de todos los eventos indeseables que podrían desencadenar un incidente de ciberseguridad.

En caso de riesgo de incidente de ciberseguridad, RENAULT se reserva el derecho de:

- tomar todas las medidas que considere necesarias para limitar el impacto de los mismos en el Vehículo, los Servicios Conectados y el Cliente, incluyendo, si es necesario, la suspensión de ciertos servicios o solicitudes para que el Cliente realice ciertas acciones en relación con su Vehículo;
- utilizar el canal de comunicación más adecuado a la luz de los riesgos potenciales, en particular aquellos que puedan afectar a la integridad física o a la protección de los datos personales del Cliente.

En todos los casos, en caso de que la acción del Cliente sea necesaria para limitar el impacto de un incidente de ciberseguridad confirmado, RENAULT no podrá ser considerado responsable si el Cliente no cumple con las instrucciones proporcionadas por RENAULT dentro del plazo estipulado. Además, la responsabilidad del Cliente puede ser invocada en determinadas circunstancias, en particular en caso de accidente.

#### **14. Notificaciones**

Es posible que se emitan notificaciones periódicas sobre el funcionamiento de determinados Servicios Conectados.

#### **15. Propiedad intelectual**

El software, las interfaces y los contenidos, independientemente del tipo (imágenes, sonidos, vídeos, bases de datos, etc.) de los Servicios Conectados, son propiedad de RENAULT o de terceros desarrolladores.

Están protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial, lo que significa que cualquier uso ilícito por parte de un Cliente hace que este Cliente sea responsable de sanciones civiles y/o penales basadas en la infracción de los derechos de propiedad intelectual.

El Cliente reconoce que no posee ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre la totalidad o parte de los Servicios Conectados, ni sobre la totalidad o parte del contenido de los Servicios Conectados.

El Cliente solo está autorizado a utilizar los Servicios Conectados para fines personales y no comerciales, dentro del alcance de una licencia no exclusiva e intransferible, en la medida estrictamente necesaria para el uso de los mismos.

El Cliente no está autorizado a copiar, adaptar, digitalizar, reproducir, distribuir, circular, sublicenciar, vender, alquilar, modificar, publicar, ceder o crear trabajos derivados basados en la totalidad o parte de los Servicios Conectados.

Además, el Cliente reconoce que no puede eludir, retirar, reemplazar o modificar las medidas de seguridad de los Servicios Conectados y que no puede, bajo ninguna circunstancia, eliminar los avisos de derechos de autor de los Servicios Conectados.

#### **16. Centro de llamadas**

El Servicio de Atención al Cliente responderá a las solicitudes del Cliente de manera honesta y oportuna. Sin embargo, debido a picos repentinos en las solicitudes de servicio, fallas temporales

de la red o mal funcionamiento del sistema, es posible que los tiempos de respuesta se retrasen o que las solicitudes de servicio no se procesen.

La Compañía no es responsable de las fallas de respuesta debido a las circunstancias inevitables descritas en este artículo.

### **17. Fuerza mayor**

Los Servicios Conectados pueden ser interrumpidos en caso de fuerza mayor, como un mal funcionamiento parcial o total resultante de perturbaciones o interrupciones de los medios electrónicos de comunicación proporcionados por los operadores de telecomunicaciones, o en caso de órdenes de las autoridades públicas que impongan la suspensión total o parcial del operador de telefonía móvil que sea necesaria para el funcionamiento de los Servicios.

### **18. Ley aplicable/Disputas**

**18.1** Estos T&C se rigen exclusivamente por la ley Colombiana

**18.2** En caso de litigio entre el Cliente y el Concesionario o RENAULT, dichas partes se esforzarán por encontrar una solución amistosa (el Cliente podrá presentar una reclamación por escrito ante el Servicio de Atención al Cliente de RENAULT).

Acepto que el Concesionario y RENAULT puedan activar los Servicios Conectados para mi Vehículo, lo que dará lugar a la recopilación de datos, incluidos los datos personales, necesarios para la ejecución de los Servicios Conectados disponibles en mi Vehículo y que el Cliente haya elegido utilizar, por cualquier medio puesto a disposición por RENAULT (elección realizada en el Vehículo o fuera del Vehículo, en particular a través de My Koleos), en estricto cumplimiento de las disposiciones descritas en el artículo 12 del presente documento.

Puedo dejar de compartir datos desde el sistema multimedia o la consola de mi Vehículo y/o cualquier otro medio puesto a disposición por RENAULT, en función del equipamiento de mi Vehículo, en cada salida o en cualquier momento, de acuerdo con el manual de a bordo y/o de acuerdo con los términos y condiciones previstos en el sitio web <https://www.renault.com.co/servicios/manuales.html>

Para obtener más información, consulte la Política de Protección de Datos Personales de Renault, que se puede encontrar en la siguiente dirección: <https://www.renault.com.co/legales.html>.