



## openR panorama Koleos conectividad

### Artículo 1 (Objeto)

Estos Términos y Condiciones regirán sobre todos los asuntos relacionados con el uso del Servicio de Pantalla Panorámica openR (tal y como se define específicamente en el Artículo 4, Párrafo 1; en lo sucesivo, el "Servicio") proporcionado por Renault Sociedad De Fabricación De Automotores S.A.S Renault Sofasa S.A.S. (en lo sucesivo, la "Empresa").

### Artículo 2 (Ámbito de aplicación y normas aplicables fuera de estos términos)

Con respecto a la recopilación, el uso y el suministro de información de ubicación personal, prevalecerán los "Términos de uso de los servicios de información de ubicación y los servicios basados en la ubicación". Para asuntos no especificados en estos Términos y Condiciones y para las definiciones de los términos, se aplicarán las disposiciones pertinentes de las leyes y regulaciones aplicables, incluidas, entre otras, la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, la ley 1341 de 2009, modificada por la ley 1978 de 2019, que establece los principios y el marco general de la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Las demás reglamentarias aplicables al tratamiento de datos y a los servicios de telecomunicaciones.

### Artículo 3 (Divulgación y modificación de los términos y condiciones)

1. La Compañía pondrá a disposición de los usuarios estos Términos y Condiciones, su nombre comercial, su domicilio, el nombre y la información de contacto del administrador del Servicio y otra información relevante a través de su sitio web oficial (<https://www.renault.com.co/>) (en adelante, el "Sitio") mediante la publicación o el enlace de dicha información. Los datos correspondientes son los siguientes:

Nombre de la compañía	RENAULT SOCIEDAD DE FABRICACION DE AUTOMOTORES S.A.S.
Dirección	CR 49 NO 39 SUR 100
Centro de llamadas	2760022

2. En caso de que la Compañía modifique estos Términos y Condiciones, notificará a los usuarios la fecha de entrada en vigor y el motivo de la modificación mediante la publicación de dicha información en el Sitio desde al menos catorce (14) días antes de la fecha de entrada en vigor hasta el día inmediatamente anterior a la fecha de entrada en vigor. Sin embargo, si la modificación es sustancial o desfavorable para el usuario, la Compañía notificará al menos treinta (30) días antes de la fecha de vigencia y también notificará a los usuarios individualmente.

3. La Compañía puede cambiar las políticas clave, como las tarifas de servicio, después de notificar previamente a los usuarios. En tales casos, se aplicarán los procedimientos para modificar estos Términos y Condiciones.



4. Si un usuario se opone a los Términos y Condiciones modificados, el usuario puede rescindir el contrato en cualquier momento desde la fecha de notificación o publicación de la modificación hasta el día hábil inmediatamente anterior a la fecha de entrada en vigor de los Términos modificados. Sin embargo, si la Compañía ha declarado claramente, en el momento de la notificación o publicación, que el hecho de no expresar la intención de rescindir dentro del período especificado se considerará como consentimiento y/o aceptación a la modificación efectuada, y el usuario no expresa dicha intención, se considerará que el usuario ha aceptado los Términos y Condiciones modificados.

#### **Artículo 4 (Definiciones)**

1. **Servicio:** Un servicio basado en telecomunicaciones que utiliza la comunicación de red/auxiliar y la información de ubicación proporcionada por la Compañía, que incluye servicios de administración de vehículos, servicios remotos (de control), servicios de navegación y otras funciones proporcionadas a través del Servicio de Pantalla Panorámica openR. Los servicios específicos disponibles pueden variar según el modelo de vehículo.
2. **Contrato:** El acuerdo de servicio celebrado entre la Compañía y el usuario con el fin de utilizar el Servicio.
3. **Suscriptor:** La persona que ha celebrado un acuerdo de servicio con la Compañía para utilizar el Servicio. La elegibilidad se limita a los clientes minoristas individuales que hayan completado la verificación de información personal y hayan aceptado los Términos y condiciones.
4. **Usuario autorizado:** Una persona distinta del Suscriptor que utiliza el Servicio legalmente bajo el nombre del Suscriptor, con el consentimiento, aprobación o ratificación del Suscriptor, y que ha sido registrada en consecuencia. Quedan excluidos los usuarios ilegales. La elegibilidad se limita a los clientes minoristas individuales que hayan completado la verificación de información personal y hayan aceptado los Términos y condiciones.
5. **Pagador:** La persona responsable de pagar las tarifas de servicio reales. La elegibilidad se limita a los clientes minoristas individuales que hayan completado la verificación de información personal y hayan aceptado los Términos y condiciones.
6. **Operador de Red Móvil (MNO):** Uno o varios proveedores de telecomunicaciones con el que la Compañía ha celebrado un acuerdo para permitir la prestación del Servicio.
7. **Concesionario autorizado:** Una sucursal o afiliada de la Compañía, o un concesionario designado por la Compañía, responsable de manejar los asuntos relacionados con el Servicio.
8. **Unidad de Dispositivo:** El sistema instalado en el vehículo y todos los componentes integrados con el vehículo, necesarios para la prestación del Servicio por parte de la Compañía.
9. **openR Panoramic Screen Call Center:** El centro de servicio al cliente operado por la Compañía para apoyar la prestación del Servicio. Mediante correo electrónico, a la dirección [servicioalcliente@renault.com](mailto:servicioalcliente@renault.com) y telefónicamente, al número **018000519333**.
10. **Aplicación móvil:** La aplicación "My Koleos" necesaria para acceder a los servicios de gestión de vehículos y control remoto.



11. **Servicios Asociados:** Servicios prestados al Suscriptor a través del vehículo como resultado de asociaciones entre la Compañía y terceros.

#### Artículo 5 (Detalles del Servicio)

1. Los siguientes servicios se prestarán de acuerdo con los términos del Contrato:

Aplicación móvil (aplicación My Koleos)	
Control remote	Bloqueo/desbloqueo de puertas
	Bocina y luz
	Apertura/cierre de ventana
	Ventana abierta (ventilación)
	Arranque/parada del motor
	Climatizador
	Calefacción del volante
	Calefacción/refrigeración de los asientos
	Llave digital
	Coche compartido
Estado del vehículo (monitoreo)	Buscador de Mi Coche
	Historial de viajes
	Estado del vehículo
	Notificación



En la aplicación del vehículo	
Servicio de conectividad multimedia	Apple Car Play inalámbrico y Android Auto
	Navegador Whale
	App Cinema
Servicio de vehículos	Firmware por aire (FOTA)

Los contenidos específicos del Servicio prestado por la Empresa son los siguientes. Ciertos servicios no son proporcionados directamente por la Compañía, sino por proveedores de servicios externos. Para dichos servicios, consulte los términos y condiciones del servicio o aplicación respectivo para obtener información detallada.

### 1) Servicios de gestión de vehículos

Permite a los usuarios controlar los niveles de combustible, la autonomía de conducción restante estimada y el kilometraje acumulado a través de un teléfono inteligente, y actualizar automáticamente el software multimedia por aire (OTA).

**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; para vehículos eléctricos, 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) que ha recorrido 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 ver 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.*

### 2) Servicios de control remoto

Permite el control remoto de puertas, faros y bocina, así como el localizador de vehículos y la transmisión de destino a través de un teléfono inteligente. Es posible que estos servicios no funcionen si el vehículo está encendido, las puertas están abiertas o las llaves están adentro. Las condiciones de la red pueden afectar el tiempo de respuesta.

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

**B. Bloqueo / desbloqueo de puertas:** Los usuarios pueden bloquear o desbloquear las puertas del



vehículo de forma remota a través de la aplicación móvil.

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

D. **Buscador de Mi Coche:** Los usuarios pueden comprobar la ubicación del vehículo de forma remota a través de la aplicación. Las coordenadas GPS de la última ubicación estacionada se muestran en el mapa de la aplicación móvil. *Esta función muestra la última ubicación estacionada y no proporciona seguimiento en tiempo real de un vehículo en movimiento.*

### 1) Servicio de CINEMA

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 descargable a través de 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 utilizando el 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) Android Auto™ / Apple CarPlay™

Android Auto™ y Apple CarPlay™ son aplicaciones compatibles con teléfonos inteligentes que permiten utilizar ciertas aplicaciones móviles a través del sistema multimedia del vehículo. *Las funciones disponibles pueden variar según el modelo y las especificaciones del smartphone. Consulte el sitio web del fabricante respectivo para obtener más detalles. El uso de estas aplicaciones puede incurrir en cargos de datos adicionales.*

### 4) 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) otros miembros 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 cláusulas de estos Términos en relación con la Llave Digital y los Servicios de Uso Compartido de Vehículos. Otras cláusulas de estos Términos se aplicarán en la medida en que no entren en conflicto con lo siguiente:

#### (1) Definiciones y disposiciones generales

1. En esta sección se utilizan los siguientes términos. Los términos no definidos aquí se interpretarán de conformidad con el artículo 4:
  - o **Miembro:** Una persona que ha celebrado un contrato de servicio con la Compañía al aceptar estos Términos y los términos de información de ubicación.



- **Propietario:** (1) Un Miembro propietario del vehículo, o (2) En caso de que el vehículo sea propiedad de una persona jurídica, un Miembro designado por la entidad de acuerdo con los procedimientos de la Compañía.
  - **Tercero autorizado:** Un Miembro al que el Propietario le ha otorgado acceso a la llave digital, al control remoto o a la información del vehículo y ha obtenido el estado de participante de acuerdo con los procedimientos de la Compañía.
  - **Servicio:** Se refiere a la llave digital y/o a los servicios de uso compartido 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. La Compañía puede restringir el alcance de la prestación del servicio en función de la relación del Miembro con el vehículo y puede delegar algunos o todos los derechos de servicio a terceros.

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

1. La Compañía puede requerir que los Miembros se sometan a una verificación de identidad o verificaciones de elegibilidad para garantizar el uso adecuado del servicio. El incumplimiento de estos procedimientos puede resultar en la denegación del servicio del Miembro para el vehículo correspondiente.

## **2. La Sociedad podrá rechazar una solicitud de afiliación en cualquiera de las siguientes circunstancias:**

1. Cuando sea técnicamente imposible prestar el Servicio,
2. Cuando el solicitante haya omitido la información requerida o haya proporcionado información falsa,
3. Cuando el solicitante no acepte expresamente la Política de Privacidad,
4. Cuando se tenga constancia de un 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 se resolviera anteriormente por incumplimiento de obligaciones,
6. Cuando la aplicación viole la moral pública u otro orden social,
7. Cuando la aplicación sea inconsistente con las leyes, regulaciones o políticas de la Compañía aplicables.

## **3. La Llave Digital y los Servicios de Uso Compartido de Vehículos pueden no estar disponibles en los siguientes casos, por los que la Compañía no asumirá ninguna responsabilidad:**

1. Cuando el vehículo o el servicio de llave digital no funcionen correctamente debido a razones no imputables a la Compañía (por ejemplo, agotamiento de la batería del vehículo o del teléfono inteligente, daños en la antena del vehículo),
2. Cuando el equipo del vehículo ha sido retirado, desmontado, vuelto a montar o instalado en un lugar que no sea un centro de servicio designado por la Compañía, lo que resulta en un mal funcionamiento,

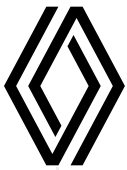


3. Cuando la comunicación entre el vehículo y el teléfono inteligente del usuario se interrumpe debido a fuerza mayor (por ejemplo, inundaciones, terremotos) o impactos físicos graves, o cuando se interrumpe el suministro de energía de la batería del vehículo,
4. Cuando el vehículo se encuentra en un área con poca o ninguna cobertura de red,
5. Cuando el teléfono inteligente está apagado o en modo avión, o cuando la comunicación de datos móviles o Bluetooth está desactivada.

### (3) Contenido del servicio de uso compartido de vehículos

1. El Propietario puede otorgar a un Participante derechos de uso de los siguientes tres servicios 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	Cerradura/desbloqueo de la puerta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Bocina y luz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Apertura/cierre de ventana	<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"/>
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"/>

#### (4) Condiciones de uso del servicio de vehículos compartidos

- **Dueño**

El Propietario puede registrar hasta tres (3) Miembros como Terceros autorizados a través de la aplicación móvil, siempre que el Propietario dé su consentimiento para compartir los derechos de control, la información del vehículo y la información personal (ubicación) con el Tercero autorizado, dependiendo de las características específicas de uso compartido. El Propietario puede cancelar el uso compartido o modificar las funciones compartidas y el período de uso compartido en cualquier momento, independientemente del acceso o la duración otorgados inicialmente.

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 a través de 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].

- **Partícipe.**

El Participante puede utilizar el Servicio al aceptar la invitación del Propietario, siempre que esté de acuerdo en compartir los derechos de control, la información del vehículo y su propia información personal (ubicación) con el Propietario u otros Compartidos, en función de las características compartidas.

- Los usuarios compartidos pueden 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 se les permite ver el historial de conducción como se indica en el punto (3).
- En el caso de vehículos corporativos, de alquiler/arrendamiento o de segunda mano en los casos en que el vehículo se haya comprado de segunda mano o sea propiedad de una corporación o se haya adquirido a través de un contrato de alquiler o arrendamiento, se debe presentar a la Compañía la documentación que demuestre la elegibilidad del Propietario al solicitar el Servicio. El proceso de solicitud se puede encontrar en el sitio web de la Compañía. La Compañía puede requerir procedimientos de verificación adicionales, como la confirmación de la propiedad del vehículo, dependiendo de la situación en el momento de la solicitud.

#### 5) Obligaciones de los miembros



- Los Miembros deben estar familiarizados con el manual de usuario proporcionado por la Compañía y estos Términos y Condiciones. Excepto cuando sea causado por mala conducta intencional o negligencia grave de la Compañía, todas las responsabilidades y obligaciones legales que surjan del uso del Servicio recaen en el Miembro. Los Miembros también son responsables de cualquier uso del Servicio por parte de terceros bajo su cuenta.
- En relación con la prestación de la Llave Digital y los Servicios de Uso Compartido de Vehículos, las siguientes responsabilidades y obligaciones recaen únicamente en el Propietario. La Compañía no será responsable de ningún accidente, violación de la privacidad o daño al Propietario o a cualquier tercero causado por la gestión negligente del Propietario o el incumplimiento de las obligaciones necesarias, excepto en casos de mala conducta intencional o negligencia grave por parte de la Compañía:
  1. Solicitud, modificación o terminación del Servicio debido a cambios o revocación de estado del Propietario o Participante
  2. Verificación de la elegibilidad legal del Miembro, Propietario o Tercero autorizado para operar el vehículo o tener una cobertura de seguro válida
  3. Retirada o registro de Miembros en relación con la reventa o compra de segunda mano del vehículo.
  3. Si un tercero utiliza el Servicio accediendo a la cuenta del Miembro con credenciales de inicio de sesión, se considerará que el Miembro ha compartido voluntariamente su contraseña. La Compañía no será responsable de los accidentes o violaciones de la privacidad resultantes, a menos que sean causados por su propia mala conducta intencional o negligencia grave.

#### **(6) Vehículos elegibles para la solicitud de servicio**

Los Miembros pueden solicitar el Servicio una vez efectuado el lanzamiento y en tal sentido, dicho Servicio será prestada respecto a vehículos Renault Koleos, lanzados a partir del 24 de julio de 2025.

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

##### **Al solicitar el Servicio como Propietario:**

1. Un vehículo que contenga de fábrica, la posibilidad de activar el Servicio.
2. Un vehículo comprado directamente por el Miembro que admita la llave digital;
3. Un vehículo designado al Miembro como Propietario por una empresa de alquiler/arrendamiento (o una entidad corporativa designada por la empresa de alquiler/arrendamiento);
4. Un vehículo de segunda mano que soporte la llave digital y que se haya registrado a nombre del miembro a través del sitio web o la aplicación móvil.

##### **Al solicitar el Servicio como Tercero autorizado:**

1. Un vehículo para el cual el Miembro ha recibido 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 de servicio**

La Compañía puede negar la aceptación de una solicitud de Servicio bajo cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Si la solicitud se presenta con un nombre diferente del nombre legal del solicitante según el registro y/o documento que lo acredite;
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 atentar contra el orden público o las buenas costumbres;
5. Si el solicitante es menor de edad, no posee una licencia de conducir válida o se considera que no es apto para el uso del Servicio.
6. La Sociedad aceptará la solicitud una vez resueltos los motivos de la negativa a aceptarla.
7. La Compañía también puede restringir la aceptación de solicitudes de Servicio en los siguientes casos:
8. Cuando no haya suficiente capacidad de las instalaciones de servicio;
9. Cuando las dificultades técnicas hagan inviable la prestación del Servicio.

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

1. La fecha de inicio del Servicio será la fecha en la que se entregue el vehículo, siempre y cuando 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, es decir, una vez creado su respectivo usuario y aceptados los términos y condiciones correspondientes.

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.

2. Los siguientes casos pueden limitar la disponibilidad del Servicio:
  - Si no se puede confirmar la información de registro del vehículo o si no se puede verificar el derecho del Miembro al vehículo;
  - Si no se puede verificar que el teléfono móvil del Miembro esté registrado a su nombre;
  - Si el teléfono inteligente no cumple con las especificaciones requeridas por el Servicio (hardware o sistema operativo, etc.) (\*Consulte el sitio web para obtener la lista de dispositivos compatibles).
  - Cualquier otra circunstancia que la Empresa considere inapropiada para la prestación del



Servicio.

### **(11) Terminación del servicio de llave digital/vehículo compartido**

1. Los Miembros pueden terminar su uso del Servicio para un vehículo registrado.
2. Si un Miembro está registrado como Tercero autorizado 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:
  - Si el Miembro transfiere la propiedad o cambia el nombre con el que está registrado el vehículo, perdiendo así la condición de Propietario, debe rescindir inmediatamente el Servicio y eliminar todas las Llaves Digitales registradas de acuerdo con los procedimientos requeridos.
  - Si un Tercero autorizado pierde la elegibilidad o si hay un cambio en los Compartidos registrados, el Propietario debe cancelar el registro del Tercero autorizado para ese vehículo, y el Tercero autorizado debe cancelar el registro del vehículo de su Servicio de forma independiente.
  - Todos los demás asuntos se regirán por el Artículo 12, Párrafo 1 de estos Términos y Condiciones.

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

La Compañía puede 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 duplicación ilegal o robo de identidad (sin embargo, esto solo se aplica cuando la Compañía no puede confirmar los hechos con el Propietario de antemano a través de métodos como llamadas telefónicas).
3. Si hay una denuncia relacionada con el robo de un vehículo y una solicitud de las autoridades pertinentes.
4. Si la Compañía 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.
5. El Miembro puede impugnar la suspensión del servicio visitando, llamando o enviando un fax si no está de acuerdo con la notificación de suspensión recibida en virtud del párrafo 2.
6. Una vez que se hayan resuelto los motivos de la suspensión en virtud del párrafo 1, la Compañía levantará la suspensión de acuerdo con las regulaciones.

### **Artículo 6 (Obligaciones de la Parte Contratante)**

1. La Parte Contratante debe cumplir con las señales de tráfico, conducir de manera segura de acuerdo con las condiciones de la carretera y la conducción, y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables. La Parte Contratante también es responsable de garantizar que el



usuario final se adhiera a las leyes aplicables y a estos Términos y Condiciones. Cualquier responsabilidad legal por violaciones por parte del usuario final de las leyes aplicables o de estos Términos y Condiciones será asumida por la Parte Contratante.

2. La Parte Contratante debe leer y familiarizarse con estos Términos y Condiciones.
3. La Parte Contratante deberá cumplir con las siguientes obligaciones en relación con el servicio e indemnizará a la Empresa de cualquier responsabilidad derivada de daños y perjuicios causados a la Parte Contratante, al usuario final o a cualquier tercero por el incumplimiento de las obligaciones:
  - Si el Contratante vende el vehículo después de comprar un vehículo nuevo con el Servicio instalado, debe notificar de ello al centro de Servicio al cliente, al centro de llamadas dentro de los 30 días a partir de la fecha de venta para proceder a la desconexión del servicio, según lo requerido.
  - Si hay cambios en la información de la Parte Contratante necesarios para la prestación del Servicio, deben notificar al centro de llamadas dentro de los 7 días posteriores al cambio.
4. La Parte Contratante reconoce que el Servicio que se le proporciona está sujeto a derechos de autor, derechos de marca registrada, derechos de patente y otras protecciones legales, y no debe participar en ninguna actividad que infrinja estos derechos.
5. La Parte Contratante no podrá utilizar el Servicio con fines comerciales, como la reventa o el alquiler, a menos que la Empresa lo apruebe. Sin embargo, si el vehículo se presta con fines no comerciales, la Parte Contratante debe informar que el vehículo está conectado al sistema, y se pueden recopilar datos sobre la ubicación del vehículo y otros datos.
6. El Contratante es responsable de administrar la información personal y del vehículo proporcionada a la Compañía y asumirá la responsabilidad por los daños causados por terceros que obtengan y utilicen indebidamente su información debido a acciones intencionales o negligentes del Contratante. La Compañía no será responsable de dichos daños.

#### **Artículo 7 (Celebración del Contrato de Servicios)**

El método detallado de solicitud del Servicio es el siguiente:

- El contrato de servicio se celebra cuando la parte contratante solicita el registro del servicio a través de la aplicación móvil y acepta estos términos y condiciones. En el caso de la compra de un vehículo de segunda mano o cuando se utiliza el servicio de conversión en euros, la Parte Contratante también puede celebrar el acuerdo a través de la aplicación móvil o el sistema de contratación proporcionado por la Compañía después de aceptar estos Términos y Condiciones.
- La Parte Contratante puede recibir orientación sobre el registro del Servicio a través del centro de llamadas.
- La Compañía puede restringir el uso del Servicio si un tercero (incluido el usuario final) viola las leyes aplicables, causando daños a la Compañía.

La Empresa podrá negarse a celebrar un contrato o limitar la prestación del Servicio en las siguientes circunstancias:



1. Si el formulario de solicitud contiene información falsa o se presentan documentos fraudulentos;
2. Si el solicitante tiene un historial de pagos atrasados por las tarifas del Servicio;
3. Si el solicitante ha causado daños a la Compañía al violar la Ley de Tráfico Vial, la Ley de Redes de Información y Comunicaciones u otras leyes relacionadas;
4. Si el Contratante ha realizado cambios no autorizados en el sistema del vehículo, causando problemas técnicos que imposibiliten la prestación del Servicio.

#### **Artículo 8 (Fecha de inicio del servicio)**

La fecha de inicio del servicio es la siguiente:

1. La fecha de activación del servicio para un vehículo nuevo (coche nuevo) es la fecha en la que el vehículo se entrega. Esta es la misma fecha en la que comenzará a correr el término de vigencia de la garantía del vehículo.
2. Si la solicitud de activación se realiza después del horario comercial de la Compañía o debido a un aumento en el número de solicitudes de activación, la Compañía informará a la Parte Contratante del retraso y activará el Servicio dentro de las 48 horas.

#### **Artículo 9 (Suspensión temporal o terminación del servicio por la Parte Contratante)**

1. Si la Parte Contratante tiene una razón para no utilizar el Servicio durante un período determinado, puede solicitar a la Compañía que suspenda temporalmente el Servicio.
2. La suspensión temporal del Servicio se puede solicitar por un máximo de noventa (90) días a la vez, y un máximo de dos (2) veces dentro de un año, a partir de la fecha de la primera solicitud. Incluso si la Parte Contratante solicita una suspensión temporal durante el período de servicio inicial. El período de servicio inicial no se suspenderá y continuará según lo programado. La suspensión temporal no extiende el período del servicio inicial.
3. Si existen razones válidas para la suspensión, como el robo de identidad o la falta de pago de tarifas, la Compañía puede suspender inmediatamente el Servicio. La Compañía puede cobrar las tarifas de uso del servicio a través del operador de telefonía móvil o de acuerdo con el procedimiento de facturación del sitio donde se descarga la aplicación necesaria para el Servicio.

#### **Artículo 10 (Interrupción temporal del servicio)**

La Compañía puede interrumpir temporalmente el Servicio en las siguientes circunstancias:

1. Cuando se lleve a cabo un mantenimiento del sistema, ya sea de forma regular o urgente.
2. Si la prestación del servicio se vuelve imposible debido a un incendio, corte de energía o problemas similares.
3. Si la prestación del servicio se vuelve imposible debido a desastres naturales, emergencias nacionales, guerras, disturbios, disturbios civiles o disputas laborales.
4. Si los servicios de comunicación son interrumpidos por las empresas de telecomunicaciones, incluidos los operadores de telefonía móvil.



5. Si se producen problemas de comunicación con el dispositivo terminal.
  6. Si hay interferencia con la recepción de la señal satelital GPS, o si el dispositivo está 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 de servicio o problemas técnicos, la Compañía determina que es necesaria la suspensión temporal del Servicio.
- 
2. Si la prestación del servicio se interrumpe de acuerdo con lo anterior, la Compañía publicará el motivo de la interrupción y la duración de la interrupción en el sitio web de la Compañía, o notificará a la Parte Contratante a través de su teléfono móvil al menos tres (3) días antes de la interrupción. Sin embargo, si la notificación y/o comunicación previa es inevitable, la Compañía realizará la notificación y/o comunicación lo antes posible.
  3. Si una Parte Contratante de servicio de pago no puede recibir el servicio durante más de 3 horas consecutivas o supera las 6 horas en total en el plazo de un mes debido a razones no imputables a la Parte Contratante, las tarifas de uso básicas y adicionales por el tiempo interrumpido se reducirán en 6 veces el importe 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 fallas del servicio se considerarán como primera vez, cuando el consumidor notifica a la Compañía o cuando la Compañía se da cuenta de la interrupción del servicio. Las interrupciones o fallos del servicio causados por fuerza mayor (por ejemplo, desastres naturales), aviso previo por parte de la Empresa (por ejemplo, mantenimiento de la red) o debido a acciones intencionadas o negligentes del consumidor se excluyen del cálculo de la interrupción o el tiempo de inactividad.

#### **Artículo 11 (Modificación del contrato)**

1. Si el Contratante desea modificar el contrato, deberá seguir el procedimiento de modificación designado por la Compañía a través del centro de Servicio al cliente.
2. La Compañía puede negarse a aceptar la solicitud de modificación en los siguientes casos:
  - La Parte Contratante tiene un pago o tasa pendiente de pago al solicitar una modificación después de la transición a un servicio de pago.
  - La Parte Contratante tiene un dispositivo terminal en proceso de incautación, incautación provisional o disposición y solicita una modificación.
  - La Parte Contratante ha violado los términos del acuerdo de suscripción o las disposiciones contractuales individuales con la Compañía y solicita una modificación.
  - La Parte Contratante que solicite la modificación no tendrá derecho a solicitar dicha modificación.

#### **Artículo 12 (Rescisión del contrato)**

1. La Parte Contratante podrá rescindir el contrato en cualquier momento. Si la Parte Contratante transfiere el vehículo equipado con un dispositivo terminal a un tercero, deberá rescindir el contrato existente. Para rescindir el contrato, el Contratante debe notificar a la Compañía la terminación



durante el horario comercial a través del centro de llamadas o la "APP móvil". La Compañía puede solicitar la presentación de los documentos requeridos, como el formulario de solicitud de terminación, el contrato de venta del vehículo, el aviso de pago del seguro y los documentos de verificación de identidad (licencia de conducir, tarjeta de registro de residente).

2. La Empresa podrá rescindir el contrato notificando el motivo a la Parte Contratante, con al menos 14 días de antelación, en las siguientes circunstancias:
  - Si la Parte Contratante ha presentado una solicitud utilizando el nombre de otra persona o ha presentado documentos fraudulentos.
  - Si el servicio de la Parte Contratante se suspende debido a la falta de pago de las tarifas después de la transición a un servicio de pago y el motivo de la suspensión no se resuelve en el plazo de un mes.
  - Si la Parte Contratante viola las obligaciones especificadas en este Acuerdo.
  - Si un usuario que ha comprado un vehículo usado solicita el registro del servicio, pero el servicio está registrado a nombre del propietario anterior.
  - Cada vehículo está conectado con un único terminal inalámbrico. En el caso de los vehículos usados, el Contratante debe ponerse en contacto con el centro de llamadas para recibir instrucciones de activación del servicio.
  - Incluso si el contrato se rescinde por cualquier motivo, la Parte Contratante está obligada a liquidar las tarifas pendientes.
  - La Parte Contratante no puede cobrar ninguna tarifa por el dispositivo terminal debido a la terminación del acuerdo de servicio bajo ninguna circunstancia.
3. Como regla general, la rescisión entra en vigor el día en que la Compañía recibe la solicitud de rescisión. Sin embargo, en los siguientes casos, la rescisión será efectiva al día hábil siguiente o cuando se resuelva el problema que impide la rescisión, y las tarifas resultantes serán responsabilidad de la Parte Contratante:
  - Si la solicitud de terminación se realiza después del horario laborable de la Compañía.
  - Si los documentos requeridos para la terminación están incompletos o si el formulario de solicitud contiene omisiones que no se pueden completar el mismo día.
  - Si la solicitud es realizada por alguien que no sea la Parte Contratante, y el consentimiento de la Parte Contratante no puede verificarse por teléfono, confirmación por escrito u otros métodos.
  - Si la Parte Contratante no da su consentimiento para la conversión del servicio de pago al final del período de servicio inicial, o si la Empresa no puede verificar el consentimiento de la Parte Contratante debido a cambios en los datos de contacto u otras razones, la Empresa puede rescindir el contrato.

#### **Artículo 13 (Condiciones de la comunicación móvil)**

El Servicio puede retrasarse, suspenderse temporalmente o no estar disponible debido a limitaciones físicas de la red de comunicación móvil o cambios en las políticas u operaciones del operador de telefonía móvil. En tales casos, la Compañía no se hace responsable. Sin embargo, esto no se aplica si está prohibido por las leyes aplicables.

#### **Artículo 14 (Condiciones del dispositivo terminal)**

1. El dispositivo terminal del vehículo, necesario para este servicio, es un dispositivo especial



fabricado por Renault para el uso del servicio y es diferente de las funciones de un teléfono móvil que proporciona servicios de comunicación general.

2. Si se produce alguno de los siguientes problemas con el dispositivo terminal, es posible que la prestación del servicio no sea posible y la Compañía no se hará responsable de las consecuencias resultantes. Sin embargo, esto no se aplica donde lo prohíban las leyes aplicables.
  1. No mantener el estado normal de la Parte Contratante (incluido el usuario real), como descarga de la batería, cortocircuito, daños en la antena, etc.
  2. Problemas que surjan de la retracción, desmontaje, remontaje, modificación o instalación del dispositivo terminal en lugares distintos a los designados por la Compañía.
  3. Interrupción del suministro de energía debido a desastres naturales (por ejemplo, inundaciones, terremotos) o impactos severos que afecten a la batería del vehículo.
  4. Entrada en zonas muertas de comunicación.
  5. Averías causadas por la instalación de dispositivos externos no estándar en el vehículo.

#### **Artículo 15 (Condiciones de actualización de la información)**

1. La información de tráfico se proporciona después de un proceso de recopilación, procesamiento y transmisión de datos relevantes. Por lo tanto, la información de tráfico real en el momento en que la Parte Contratante la utiliza puede diferir, y la Parte Contratante lo reconoce.
2. La información vial se proporciona después de encuestas locales, actualizaciones del sistema y procesos de optimización. Como tal, la información vial en el momento en que la Parte Contratante la utiliza puede diferir de la situación real, y la Parte Contratante lo reconoce.
3. Diversos contenidos de información complementaria se actualizan y proporcionan de forma periódica o irregular. Por lo tanto, la situación real en el momento en que la Parte Contratante lo utiliza puede diferir, y la Parte Contratante lo reconoce.
4. Los contenidos complementarios descritos en los artículos 1 a 3 pueden suspenderse temporalmente, retrasarse o interrumpirse permanentemente debido a las circunstancias de los proveedores de contenidos.

#### **Artículo 16 (Suspensión y limitación de algunas funciones durante la conducción)**

1. Manipular el dispositivo terminal mientras se conduce puede interferir con la conducción segura; Por lo tanto, es posible que algunos servicios no estén disponibles durante la conducción.
2. La Empresa no se hace responsable de los problemas causados por la manipulación no autorizada por parte de la Parte Contratante, excepto en casos de mala conducta intencionada o negligencia grave por parte de la Empresa.



#### **Artículo 17 (Cálculo y método de la tasa)**

1. El servicio de control remoto para la conectividad de la pantalla panorámica openR se proporcionará inicialmente durante el término de 3 años.
2. Si el cliente vende el vehículo dentro de los 3 años, el período de servicio restante se transferirá al nuevo propietario. Después del período inicial de 3 años, el servicio puede continuar a través de una transición paga.

#### **Artículo 18 (Garantía)**

1. La Compañía proporciona una garantía para el **hardware del dispositivo terminal del vehículo** (el dispositivo terminal) y cumplirá con las condiciones de la garantía de fabricante.
2. La Compañía no ofrece una garantía por los servicios prestados por proveedores de contenido o socios de terceros.
3. La Empresa no garantiza la fiabilidad, exactitud o veracidad del servicio, la información, los datos o los hechos proporcionados dentro del servicio, y no será responsable de los daños y perjuicios sufridos por el Contratante o terceros (como los usuarios reales) como consecuencia de ello. Sin embargo, esto no se aplica en los casos en que lo prohíban las leyes aplicables.

#### **Artículo 19 (Indemnización por daños y perjuicios)**

1. Si alguna de las partes incumple estos términos y condiciones, causando daños y perjuicios a la otra parte, la parte responsable deberá indemnizar a la otra parte por los daños y perjuicios.
2. Si las acciones ilegales de la Parte Contratante o el incumplimiento de los términos dan lugar a que la Empresa reciba reclamaciones de indemnización o demandas de terceros, la Parte Contratante deberá indemnizar a la Empresa a su propio costo, y si la Empresa no es indemnizada, la Parte Contratante deberá indemnizar a la Empresa por los daños y perjuicios.
3. La Compañía no será responsable de ninguna pérdida secundaria o indirecta que resulte de la falta de uso del servicio, o de los daños incurridos como resultado del uso del servicio, excepto en casos de mala conducta intencional o negligencia grave.
4. La Compañía proporciona la responsabilidad de la garantía para el dispositivo terminal (hardware del vehículo) y cumplirá con las condiciones de garantía según los términos de garantía del vehículo. Sin embargo, la Compañía no ofrece una garantía por los servicios prestados por empresas de telecomunicaciones de terceros, proveedores de contenido, etc.

#### **Artículo 20-3 (Condiciones de funcionamiento del centro de llamadas)**

1. El centro de llamadas de Easy Connect openR Panorama Screen responderá a las solicitudes de servicio de la Parte Contratante de manera adecuada y oportuna. Sin embargo, debido a aumentos 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.
2. La Compañía no será responsable de la falta de respuesta debido a las circunstancias inevitables descritas en el Artículo 1.



### **Artículo 21 (Resolución de disputas)**

1. La Compañía designa personal para garantizar operaciones de servicio sin problemas y resolución rápida de las quejas de los clientes, operando como se describe en [Apéndice 1].
2. Las quejas de los clientes se recibirán y tramitarán a través del Centro de Servicio al cliente. Si la resolución requiere tiempo adicional, se notificará a la Parte Contratante el tiempo de procesamiento.
3. Si las disputas entre la Compañía y la Parte Contratante no se resuelven a través de los métodos mencionados anteriormente, cualquiera de las partes puede presentar una demanda ante el tribunal que tenga jurisdicción según la Ley de Procedimiento Civil.

### **Artículo 22 (Establecimiento y Aplicación de la Política de Protección de la Privacidad)**

La protección de la información personal del Contratante se regirá por las leyes pertinentes y la "Política de Privacidad" de la Compañía.

### **Artículo 23 (Establecimiento y aplicación de la política de protección de la información de ubicación personal)**

La protección de la información de ubicación personal de la Parte Contratante se regirá por las leyes pertinentes y los "Términos y Condiciones del Servicio Comercial y Basado en la Ubicación" de la Compañía.

### **Disposiciones complementarias**

#### **(Fecha de entrada en vigor)**

Estos términos y condiciones entrarán en vigor a partir del 24 de julio de 2025.