

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- für die Nutzung der Anwendung DIGITAL CARE SERVICE -

der Renault Deutschland AG, Peter-Huppertz-Str. 5, 51603 Köln, Stand 15.01.2024

Diese AGB beschreiben die Funktionsweise und den rechtlichen Rahmen einer Anwendung der Digital Care Services für die Marken RENAULT und DACIA, einem Angebot der RENAULT Deutschland AG („RENAULT“).

Der Digital Care Service ermöglicht es Kunden, unmittelbar mit ihrem Fahrzeugfachhändler („Händler“) in Kontakt zu treten und mit diesem Verträge über Reparatur- und Wartungsleistungen („Services“) abzuschließen. Der Vertragsabschluss betreffend der Services kommt dabei unmittelbar zwischen Kunden und Händler zustande; diese AGB regeln lediglich die von RENAULT dafür zur Verfügung gestellten digitalen Dienstleistungen.

1. DEFINITIONEN

„Anwendung“ bezeichnet die Web-Anwendung "Digital Care Service", die dem Kunden den Zugang zu den Dienstleistungen ermöglicht.

„Care Service 24/7“ bezeichnet den über die Anwendung zugänglichen Schlüsselbox-Service, der es dem Kunden ermöglicht, sein Fahrzeug bei dem Händler, mithilfe eines sicheren Schließfachs für die Hinterlegung / Entnahme der Fahrzeugschlüssel 24 Stunden am Tag und 7 Tage die Woche abzugeben oder abzuholen.

„Kunde“ bezeichnet den/die Kunden/-in, der/die mit einem Händler einen Vertrag über einen Service abgeschlossen hat oder abschließen möchte und dafür die Anwendung nutzt.

„Händler“ bezeichnet den Mitgliedsbetrieb des RENAULT bzw. DACIA -Netzes in Deutschland, bei dem der Kunde telefonisch, bei dem/der Händler/-in vor Ort oder per E-Mail (je nach den Möglichkeiten des jeweiligen Händlers) einen Termin für einen Service vereinbart hat.

„Allgemeine Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Renault-Ersatzteilen und Reparaturen“ bezeichnet die Vertragsbedingungen, die die Erbringung der Services durch den Händler regeln. Diese Bedingungen sind händlerindividuell und können daher abweichen.

„Auftrag“ bezeichnet das vom Händler ausgestellte Dokument, in dem die Services aufgeführt sind und das vom Kunden angenommen wurde.

„Dienste“ bezeichnet alle Funktionen, die über die Anwendung zugänglich sind, einschließlich des "Care Service 24/7".

„Renault“ umfasst immer auch gleichzeitig die Marke DACIA, sofern nachfolgend im Einzelnen nichts anderes geregelt ist.

2. ZUGANGSBEDINGUNGEN FÜR DIE ANWENDUNG

Die Anwendung ist über einen gesicherten Link zugänglich, den der Kunde per SMS im Rahmen der Terminvereinbarung für Services an seinem Fahrzeug bei einem Händler des RENAULT-Netzes erhält. Sie erfordert keinen Download.

3. BESCHREIBUNG DER ANWENDUNG

Mit Vereinbarung eines Termins für einen Service, erhält der Kunde eine SMS mit einem Link zur Anwendung, mit der folgende Funktionen zur Verfügung stehen:

- die Informationen zu seinem Termin einsehen und ihn zu seinem Kalender hinzufügen,
- mit einem/-er Serviceberater/-in des Händlers interagieren,
- den Zugang zum Schlüsselbox-Service „Care Service 24/7“ wählen (siehe Ziff. 4.),
- ein Angebot für zusätzliche Services, die bei der Untersuchung des Fahrzeugs als notwendig erachtet werden, annehmen oder ablehnen,
- den Fortschritt der Services verfolgen,
- digitale und herunterladbare Dokumente (z.B. Reparaturauftrag, Rechnung, Checkliste, die AGBs) austauschen und validieren,
- online bezahlen

4. SERVICE CARE SERVICE 24/7

Der Kunde, der in der Anwendung den Zusatzservice "Care Service 24/7" ausgewählt hat, erhält eine Benachrichtigung mit Informationen über den Standort des für diesen Service vorgesehenen Parkplatzes, sowie die QR-Codes (zusätzlich auch manuelle Codes), die es ihm/ihr ermöglichen, seine/ihre Schlüssel in einer sicheren Schlüsselbox zu hinterlegen und/oder zu entnehmen.

Der Care Service 24/7 muss vom Kunden zu den Bedingungen und in der Art und Weise genutzt werden, die auf dem Startbildschirm der Anwendung angegeben sind und die der Kunde mit der Wahl des Care Service 24/7 akzeptiert und die nachfolgend näher beschrieben werden:

Vorherige Validierung von Services:

Die Aktivierung des Care Service 24/7 setzt die vorherige Bestätigung des Auftrags, wie er bei der Terminvereinbarung erstellt wurde, und die Akzeptanz der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Händlers für den Verkauf von Ersatzteilen und Reparaturen durch den Kunden voraus.

Modalitäten für die Abgabe des Fahrzeugs:

24 Stunden vor dem Termin erhält der Kunde eine SMS mit Informationen über den Standort des dafür vorgesehenen Parkplatzes, sowie einen QR-Code und einen manuellen Zugangscode, mit dem er seine Schlüssel sicher in einer dafür vorgesehenen Schlüsselbox deponieren kann.

Nach Erhalt des QR-Codes und des manuellen Zugangscode steht es dem Kunden frei, nach eigenem Ermessen sein Fahrzeug und seine Schlüssel abzugeben, indem er seinen QR-Code an der gesicherten Schlüsselbox scannt oder den manuellen Code eingibt, spätestens jedoch bis zur Uhrzeit seines Termins.

Mit Abgabe des Schlüssels in der Schlüsselbox geht die Haftung für alle vom Händler verursachten oder von ihm zu verantwortenden Schäden bis zur tatsächlichen Abholung durch den Kunden in die Verantwortung des Händlers über, sofern das Fahrzeug auf dem Gelände des Händlers abgestellt und das Fahrzeug vom Kunden verschlossen wurde. Maßgeblich ist der mit der Schlüsselbox verbundene Zeitstempel.

Sichtkontrolle und Vorschäden:

Während der Öffnungszeiten des Vertragshändlers holt ein/-e Mitarbeiter/-in des Händlers die Schlüssel aus der Schlüsselbox und übernimmt das Fahrzeug, um eine Bestandsaufnahme durchzuführen. Zuvor führt er eine Sichtkontrolle betreffend den Zustand des Fahrzeugs durch. Der Händler übersendet seine Feststellungen über die Anwendung an den Kunden.

Unabhängig von einem seitens des Kunden erteilten Auftrag, sendet der Händler dem Kunden bei Feststellung eines Problems ein Angebot für empfohlene zusätzliche Services, die der Kunde nach Rücksprache mit dem Vertragshändler annehmen oder ablehnen kann. Der Händler vermerkt in den dem Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen die festgestellten Mängel (insbesondere solche, die die Sicherheit des Fahrzeugs beeinträchtigen), für die kein Reparaturauftrag erteilt wurde.

Abschluss der Services am Fahrzeug:

Sobald die Services abgeschlossen sind, wird der Kunde per SMS darüber informiert, dass sein Fahrzeug abholbereit ist und er wird aufgefordert, die Art der Abholung seines Fahrzeugs zu wählen.

Bei Inanspruchnahme des Care Service 24/7 für die Rückgabe seines Fahrzeugs wird der Kunde nach Abschluss der Services und Auslösung der Online-Zahlung über den Rechnungsbetrag aufgefordert, seine Fahrzeugschlüssel und sein Fahrzeug gemäß den in der Anwendung genannten Modalitäten innerhalb von 24 Stunden abzuholen, indem er den QR-Code scannt oder den manuellen Code (der generiert wird, sobald die Zahlung erfolgt ist) an der Schlüsselbox eingibt. Sofern eine individuelle Vereinbarung zwischen Kunde und Händler getroffen wurde, ist auch eine Abholung ohne vorherige Online-Zahlung möglich (B2B Kunden mit Rechnungsstellung im Anschluss).

Sollte der Kunde nicht in der Lage sein, seine Fahrzeugschlüssel und sein Fahrzeug innerhalb von 24 Stunden nach Abschluss der Services abzuholen, holt ein/eine Mitarbeiter/-in des Händlers die Schlüssel des Kunden aus der Schlüsselbox und informiert ihn darüber, dass er sein Fahrzeug beim Händler während der Öffnungszeiten abholen kann.

5. ZAHLUNGSMODALITÄTEN - AUSSCHLUSS WIDERRUFSRECHT

5.1 Die Inanspruchnahme des Care Service 24/7 setzt voraus, dass der Kunde den Gesamtbetrag der durchgeführten Services an den Händler zahlt, sofern keine andere individuelle Vereinbarung mit dem Händler getroffen wurde.

Die Abwicklung erfolgt online in der Anwendung über Lyra, einem zugelassenen Zahlungsdienstleister*.

5.2 Mit dem Abschluss eines Vertrags über Services wird der Kunde aufgefordert zu erklären und zuzustimmen, dass der Händler mit der Erbringung der Services vor Ablauf der Widerrufsfrist beginnen kann und dass sein/ihr Widerrufsrecht mit vollständiger Erfüllung der Services erlischt. Eine entsprechende Bestätigung erhält der Kunde per SMS.

6. ÄNDERUNG DER AGB

Die AGB treten mit ihrer Veröffentlichung in der Anwendung in Kraft. RENAULT behält sich vor, diese AGB von Zeit zu Zeit zu ändern. Maßgebend sind jeweils die Bedingungen zum Zeitpunkt der Nutzung der Anwendung.

*Zulassung durch „Autorité de controle prudentiel et de résolution“, mehr zu Lyra unter www.lyra.com

7. VERWENDUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

RENAULT ist bestrebt, die persönlichen Daten der Kunden zu schützen. In diesem Zusammenhang erklärt der Kunde, dass er die Hinweise zum Schutz der persönlichen Daten der Kunden gelesen hat.

Renault: <https://www.renault.de/datenschutz.html>

Dacia: <https://www.dacia.de/datenschutz.html>

Im Rahmen der Nutzung der Anwendung kann RENAULT personenbezogenen Daten im Sinne und in Übereinstimmung mit der Verordnung (EU) 2016/679 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung oder DSGVO) sammeln.

Weitere Einzelheiten zu der von RENAULT durchgeführten Datenverarbeitungen und den Rechten der Mitarbeiter des Händlers nach den anwendbaren Vorschriften sind in der Datenschutzrichtlinie von RENAULT enthalten, die unter folgendem Link abrufbar ist:

Renault: <https://www.renault.de/datenschutz.html>

Dacia: <https://www.dacia.de/datenschutz.html>

8. VERWALTUNG VON COOKIES

Die Anwendung verwendet verschiedene Arten von Cookies, um unter anderem ihren Betrieb zu ermöglichen und die Relevanz von Werbung und Inhalten zu verbessern, und zwar unter den Bedingungen, die in ihrer Cookie-Richtlinie beschrieben sind:

Renault: <https://www.renault.de/cookies.html>

Dacia: <https://www.dacia.de/cookies.html>

9. GEWÄHRLEISTUNG

Die Anwendung verwendet eine dem Stand der Technik entsprechende Infrastruktur. Der Kunde ist gleichwohl darüber informiert, dass IT-Systeme niemals fehlerfrei sind. RENAULT garantiert oder sichert daher nicht zu, dass die Nutzung der Anwendung ununterbrochen oder fehlerfrei sein wird. Die Verfügbarkeit der Anwendung kann weiterhin aufgrund von Störungen, Hackern, Software-Fehlern, aufgrund behördlicher Anordnungen oder Instandhaltungs- oder Wartungsarbeiten unterbrochen werden. Geplante Wartungstermine werden über die Homepage der Anwendung vorab angekündigt.

RENAULT gibt keine ausdrückliche oder implizite Garantie hinsichtlich der Geschwindigkeit und/oder der Leistung der Anwendung oder hinsichtlich der Nutzung der über die Anwendung zugänglichen Daten und/oder Informationen durch den Kunden ab. Insbesondere garantiert RENAULT nicht, dass die Anwendung frei von Fehlern, Mängeln oder Auslassungen ist oder dass sie nicht Gegenstand von Schäden oder Angriffen, insbesondere von Viren, ist, die zu Funktionsstörungen, Unterbrechungen des Dienstes, Ausfällen oder zum Verlust von Daten oder Informationen führen können.

Der Zugriff auf die Anwendung kann vorübergehend und periodisch aus technischen Gründen ausgesetzt werden, für deren Behebung die technischen Teams gegebenenfalls so schnell wie möglich alles in ihrer Macht Stehende tun werden.

Gewährleistungsansprüche des Kunden aus diesen Gründen sind daher ausgeschlossen.

10. GEISTIGES EIGENTUM

10.1 - Urheberrechte und/oder Rechte an Inhalten

Alle Bestandteile der Anwendung (wie Fotografien, Texte, Slogans, Zeichnungen, Bilder, animierte Sequenzen mit oder ohne Ton sowie alle integrierten Werke oder alle in der Anwendung vorhandenen Inhalte) sind Eigentum von RENAULT oder von Dritten, denen RENAULT die Erlaubnis erteilt hat, diese zu verwenden. Diese Bestandteile sind ausschließliches Eigentum von RENAULT und/oder von Dritten, die ihre Nutzung genehmigt haben.

Die Vervielfältigung der Anwendung und der darin enthaltenen Inhalte, gleich in welcher Form ist unter dem Vorbehalt gestattet, dass sie ausschließlich für den persönlichen Gebrauch erfolgt und jegliche Nutzung zu Werbe- und/oder Handels- und/oder Informationszwecken ausschließt.

Mit Ausnahme der oben genannten Bestimmungen ist jede Vervielfältigung, Darstellung, Nutzung oder Änderung der gesamten oder eines Teils der Anwendung, aller oder eines Teils der Inhalte, durch ein beliebiges Verfahren und auf einem beliebigen Träger ohne vorherige Genehmigung von RENAULT strengstens untersagt. Der Kunde darf die Inhalte, die in der Anwendung erscheinen, insbesondere weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form kopieren, ändern oder reproduzieren, noch in die Anwendung eingreifen, diese dekompile, anpassen, verschmelzen oder in sonstiger Weise bearbeiten.

10.2 - Markenrechte

Die Bezeichnung RENAULT, das Logo (u.a. Raute) RENAULT, die Namen der von RENAULT angebotenen Produkte und Dienstleistungen, die Slogans und Logos, die diese Marken begleiten, sind, sofern nicht anders angegeben, eingetragene Marken von RENAULT oder anderen Unternehmen der Gruppe.

Wenn andere Marken ebenfalls genannt werden, sind sie durch einen Großbuchstaben gekennzeichnet und werden von RENAULT entweder mit der Genehmigung des Inhabers oder als einfacher Hinweis auf von RENAULT angebotene Produkte oder Dienstleistungen verwendet.

Die Vervielfältigung, Nachahmung, Nutzung oder Anbringung dieser Marken für die Handlung im geschäftlichen Verkehr ohne die vorherige Genehmigung von RENAULT kann eine rechtswidrige Markenverletzung darstellen.

11. HAFTUNG, HÖHERE GEWALT

11.1 RENAULT haftet nicht für Schäden, die aus der unzulässigen Nutzung der Anwendung durch den Kunden resultieren.

RENAULT haftet insbesondere nicht:

- Im Falle eines wesentlichen Verstoßes gegen die Bestimmungen dieser AGB durch den Kunden;
- Im Falle einer Fehlfunktion der Anwendung, die auf ein schuldhaftes Verhalten des Kunden, einschließlich einer Fehlbedienung oder auf Fehlfunktionen einer Software, eines Smartphones, eines Tablets, eines PCs oder einer anderen Schnittstelle/Produkts, die dem Kunden gehören zurückzuführen ist;
- Im Falle von gesetzlichen oder regulatorischen Änderungen, die sich auf die Anwendung auswirken.

Darüber hinaus erkennt der Kunde an, dass die Anwendung über Kommunikationsnetzwerke bereitgestellt wird und RENAULT in keinem Fall für Fehlfunktionen dieser Kommunikationsnetzwerke haftbar gemacht werden kann.

Wenn der Kunde die Anwendung nutzt, verpflichtet er sich, dies in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie unter Beachtung der geltenden Vorschriften, insbesondere der Straßenverkehrsordnung, zu tun.

Der Kunde trägt die volle Verantwortung für seine Nutzung der Anwendung und für jegliche Nutzung der Daten/Informationen, die er über die Anwendung erhält, auch wenn er nicht die Person ist, die diese Daten/Informationen nutzt.

Die dem Kunden im Rahmen des Care Service 24/7 übermittelten QR-Codes / manuellen Codes für die Schlüsselbox sind streng persönlich und vertraulich. Der Kunde verpflichtet sich, seine Codes geheim zu halten und sie nicht in irgendeiner Form oder an irgendeine Person weiterzugeben. Der Kunde ist für Schäden und sonstige Folgen, die aus einer Weitergabe der Codes resultieren, allein verantwortlich und haftbar. Die Haftung von RENAULT und/oder des Händlers ist ausgeschlossen, wenn die Schlüsselbox, in dem sich die Fahrzeugschlüssel befinden, aufgrund der Weitergabe der Codes durch den Kunden von einem Dritten geöffnet wird und der Kunde dadurch einen Verlust erleidet.

11.2 Höhere Gewalt

Die Haftung von RENAULT für Ereignisse außerhalb der Einfluss- oder Kontrollmöglichkeit von RENAULT wie etwa Krieg, Revolution, Revolte, Streik, Viren, Malware, Computerstörungen, Netzwerkstörungen oder -ausfälle, Pandemien, Naturkatastrophen etc. ist ausgeschlossen.

12. ANWENDBARES RECHT

Diese AGB, der Inhalt und alle Rechte und Pflichten der Parteien, die im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung entstehen oder sich auf diese beziehen, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen zum Internationalen Privatrecht und des CISG.

13. STREITIGKEITEN – SCHLICHTUNG

Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur außergerichtlichen Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform) bereit. RENAULT ist nicht zur Streitbeilegung vor einer Verbraucherschlichtungsstelle verpflichtet und hat sich dagegen entschieden.

14. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgrund der geltenden Vorschriften, einer Weiterentwicklung oder infolge einer endgültigen Entscheidung eines zuständigen Gerichts für ungültig, nichtig oder unwirksam erklärt werden sollte, behalten die übrigen Bestimmungen ihre volle Kraft und Tragweite, wobei sich die Parteien so schnell wie möglich verpflichten, eine gültige Ersatzbestimmung mit gleichwertiger Tragweite einzuführen, die dem Geist der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen so nahe wie möglich kommt. Gleiches gilt im Falle einer Lücke.