

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO «MY SERVICE»

1. Condiciones Particulares

Dato	Valor
Titular	
NIF	
Domicilio	
Vehículo	Marca / Modelo – VIN nº: Matrícula: 1.ª matriculación:
Modalidad contratada	<input type="checkbox"/> My Service Esencial <input type="checkbox"/> My Service Integral
Fecha de inicio	
Cuota mensual (IVA incl.)	€

2. Identificación de las partes

Renault España Comercial, S.A. (en adelante, «RECSA»), NIF A-47329180, con domicilio en Avda. de Europa 1, 28108 Alcobendas (Madrid), inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Hoja M-824897, IRUS: 1000103795775, Folio electrónico Inscripción 2, y el **Titular** cuyos datos constan en las Condiciones Particulares (conjuntamente, las «Partes»).

3. Definiciones

- **Servicio My Service:** prestación continuada y de cuota periódica que engloba las operaciones de mantenimiento, la sustitución de elementos de desgaste (según modalidad) conforme a los límites y condiciones de este contrato.
- **Vehículo:** automóvil identificado en las Condiciones Particulares, matriculado y en circulación en España.
- **Red Oficial Renault/Dacia:** talleres oficiales autorizados por el fabricante en España.

4. Objeto del contrato

Mediante la firma del presente contrato RECSA se obliga a prestar al Titular del **Servicio My Service** —en la modalidad **Esencial** o **Integral** elegida— que comprende las coberturas establecidas en la cláusula 5, con sujeción a los límites temporales, de kilometraje y de uso anual previstos.

5. Coberturas del Servicio

5.1 Condición de contratación

El Servicio solo podrá contratarse en un plazo máximo de 30 días desde la entrega del vehículo. La vigencia del contrato se computará siempre desde la fecha de entrega del vehículo, aunque la contratación se formalice con posterioridad.

5.2 Cobertura común (Esencial e Integral)

Incluye, para toda la vigencia del contrato y hasta los límites del artículo 11:

1. **Mantenimiento periódico** conforme al programa oficial del fabricante.

5.3 Coberturas adicionales de la modalidad Integral

Además de la cobertura común, la modalidad Integral cubre la **sustitución por desgaste normal** de los siguientes componentes, conforme a criterios técnicos de la Red Oficial Renault/Dacia:

- Conjunto de embrague.
- Amortiguadores.
- Escobillas limpiaparabrisas.
- Discos y pastillas de freno.
- Batería de 12 V.
- Lámparas y bombillas exteriores (LED no incluidas).

5.4 Límites de uso

- **Kilometraje anual:** 20 000 km; El exceso de este kilometraje facultará a RECSA a la cancelación unilateral de este contrato.
- **Cobertura geográfica:** ver cláusula 7

6. Requisitos para acceder a las prestaciones

1. Estar al corriente de pago de la cuota.
2. Mantener el cuentakilómetros íntegro y sin manipulación.

7. Ámbito territorial de prestación

Mantenimientos programados: se realizarán, mediante cita previa y conforme al plan de mantenimiento del fabricante, en la Red Oficial Renault/Dacia situada en territorio peninsular español y en las Islas Baleares.

El Servicio **My Service** únicamente podrá contratarse para vehículos ubicados en territorio peninsular español y en las Islas Baleares. No está disponible para vehículos situados en Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra o Gibraltar.

8. Facturación de servicios no incluidos

- **Trabajos ajenos a la cobertura** solicitados por el Titular: tarifa oficial vigente.

9. Duración, suspensión y extinción

- **Vigencia máxima:** hasta que el Vehículo alcance 8 años desde la fecha de entrega o 160.000 km recorridos, lo que ocurra primero.
- **Baja voluntaria:** el Titular podrá solicitar la baja, en cualquier momento y hasta 2 días antes de la fecha en la que se le efectúa el cobro del mes en curso, a través de la plataforma de Atención al Cliente (gestionseguros@mobilize-fs.com; 91 123 23 38), **sin penalización**, sin perjuicio de los importes vencidos y de los servicios ya prestados hasta la fecha de efectividad de la baja.
- **Suspensión por impago:** el impago de una cuota supondrá el **bloqueo inmediato** de todas las coberturas. Si la situación no se regulariza en los 25 días siguientes a producirse el impago, RECSA **cancelará el contrato** de forma unilateral y sin preaviso, pudiendo **reclamar los importes vencidos y no abonados**.
- **Recontratación tras cancelación:** una vez producida la cancelación del Servicio por impago o por baja voluntaria, no será posible contratar de nuevo My Service para el mismo vehículo, al ser un producto contratable únicamente en el momento de la entrega o dentro de los 30 días siguientes.
- **Extinción por pérdida total, robo o transmisión del Vehículo:** el Titular deberá solicitar expresamente la **baja del Servicio. Hasta la recepción** de dicha solicitud por parte de RECSA, el Servicio permanecerá activo y se seguirán devengando cuotas.

- **Extinción por superación de límites o imposibilidad de prestación:** el contrato finalizará al superar la vigencia máxima o por decisión motivada de RECSA cuando resulte objetivamente imposible prestar el servicio.

Las cuotas satisfechas no son reembolsables, salvo disposición legal en contrario.

10. Protección de datos personales

En el marco de la presente relación contractual, será responsable de los datos personales del cliente **Renault España Comercial, S.A. (RECSA)**, entidad perteneciente a un grupo multinacional. **Renault SAS**, como empresa matriz, podrá actuar asimismo como responsable del tratamiento en determinados supuestos — por ejemplo, la prestación de servicios en línea y/o la gestión de procesos de facturación—.

El concesionario de la red Renault seleccionado por el cliente para la contratación del servicio y/o la realización de las tareas de mantenimiento actuará en calidad de **encargado del tratamiento**.

Los datos personales tratados en la presente relación contractual y durante las diferentes acciones que se desencadenen motivadas por la misma (nombre, apellido, DNI, correo electrónico, dirección, fecha de nacimiento, IBAN, VIN, matrícula, kilometraje) serán utilizados para las finalidades necesarias que establezca la relación contractual que legitima el tratamiento así como las prestaciones y obligaciones correspondientes que este incluya como por ejemplo la gestión de los pagos correspondientes, la información a la red comercial, la firma certificada de los documentos asociados o la gestión de las plataformas digitales necesarias para el desarrollo de la actividad contratada.

Con todos los proveedores o partners con los que sea necesario ceder o transmitir datos para la prestación de los servicios correspondientes (RCI banque S.A como proveedor de la plataforma SPA, EVICERTIA como plataforma de certificación digital de firmas, RCI banque Corporation como proveedor de la plataforma BOOST, RECSA y/o Renault SAS tienen firmados los correspondientes contratos de encargado de tratamiento o acuerdos de cesión de datos personales que legitimen el tratamiento.

También es posible que el firmante reciba encuestas con la finalidad de poder verificar y controlar los procesos y la calidad de la atención prestada basado en el interés legítimo de RECSA.

STRIPE, que actuará como plataforma para la gestión del pago y domiciliación del servicio suscrito, actuará como responsable de este tratamiento y los datos del

usuario, para esta finalidad, serán tratados conforme a su política de datos personales que se puede consultar en <https://stripe.com/es/privacy>.

Los datos bancarios no serán transmitidos por STRIPE a ninguna sociedad de Renault, ni al concesionario en el que se realice la reserva, ni tampoco serán almacenados en los servidores de Renault.

El cliente podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad dirigiéndose a dpo.recsa@renault.com o por escrito a la dirección postal de RECSA. Información adicional sobre el tratamiento de datos se encuentra disponible en <https://www.renault.es/>.

11. Desistimiento con devolución de cuota

El Titular dispone de un **plazo de 14 días naturales** para desistir del contrato **sin necesidad de indicar el motivo** y sin penalización, comunicando esta circunstancia a través de la plataforma de Atención al Cliente (gestionseguros@mobilize-fs.com; 91 123 23 38) indicando su nombre completo y matrícula del Vehículo.

Cómputo del plazo · El plazo se cuenta **desde la fecha de firma** de las presentes Condiciones Particulares.

Efectos · RECSA reembolsará las cantidades abonadas por el Titular en un **plazo máximo de 14 días naturales** desde la recepción de la comunicación de desistimiento, mediante el **mismo medio de pago** utilizado, salvo acuerdo expreso en contrario.

Sin perjuicio de las **excepciones legales** al derecho de desistimiento que pudieran resultar aplicables.

12. Legislación aplicable y jurisdicción.

Todos los derechos y obligaciones generados en relación con el uso del Servicio o relacionados con el mismo, están sujetos a la legislación española y se interpretan y aplican de conformidad con ella.

Cualquier disputa relacionada con el Servicio debe ser primero objeto de un intento de solución amistosa entre las partes (el Titular del Vehículo deberá contactar con nuestra plataforma de Atención al Cliente).

En caso de no alcanzarse una solución amistosa, cualquier litigio relativo al Servicio deberá someterse a los juzgados y tribunales de Madrid, a los que las partes atribuyen competencia exclusiva, salvo imperativo legal en contrario.

13. Miscelánea.

Nulidad de una cláusula

Si una o más disposiciones de este contrato se declaran inválidas, nulas o no escritas de conformidad con la normativa aplicable, cambios normativos o tras una resolución de un tribunal competente, el resto de las disposiciones permanecerán en vigor y producirán plenos efectos. RECSA se reserva la posibilidad de sustituir la disposición nula por otra con el mismo o similar objeto y efectos que la disposición declarada inválida, nula o no escrita.

Fuerza mayor

Renault España Comercial, S.A. no se hace responsable frente al Titular del incumplimiento de sus obligaciones contractuales, si éste viniera originado por causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.105 del Código Civil y resulte en un mal funcionamiento o ejecución defectuosa del Servicio. A los efectos del presente contrato, entre los supuestos de Fuerza Mayor se incluirán, entre otros: (a) catástrofe o fenómeno natural. (b) acto de sabotaje o vandalismo. (c) Un acto hostil o terrorista, guerra, declarada o no, bloqueo, pandemias, revolución, revueltas, insurrección, levantamiento civil, manifestación o desorden público. (d) incendio, explosiones, contaminación radioactiva, química o u otra peligrosa. (e) huelga general, territorial o sectorial. (f) y bloqueos de telecomunicaciones, fallos de servidores o redes de comunicación o mal funcionamiento informático (“bugs”, virus, malware, intrusiones), en la medida en que no puedan atribuirse a Renault España Comercial, S.A.

Condiciones Generales – Extensión de Garantía por compra de Vehículo Nuevo y suscripción al servicio My Service

1. Descripción y beneficiarios

La presente Extensión de Garantía constituye una concesión de garantía gratuita respaldada por Renault S.A.S, con domicilio social en 122-122 bis avenue du Général Leclerc - 92 100 Boulogne-Billancourt – Francia. En España, la gestión comercial y administrativa de esta Extensión de Garantía se lleva a cabo a través de Renault España Comercial S.A., con domicilio en Avda. de Europa 1, edificio A, 28108, Alcobendas (Madrid) en calidad de intermediario actuando en nombre y cuenta de aquella

Esta Extensión de Garantía está dirigida exclusivamente a los clientes que:

- a) Adquieran un vehículo nuevo Renault en la Red Oficial Renault en España.
- b) Se suscriban al producto My Service durante los primeros 30 días tras la entrega del vehículo.

La presente Extensión de Garantía no sustituye ni amplía la garantía legal de conformidad de tres (3) años prevista por la normativa vigente, la cual se mantiene en sus propios términos.

Esta Extensión constituye una garantía comercial gratuita ofrecida por Renault S.A.S., que permite disponer de cobertura adicional para determinadas averías mecánicas y eléctricas del vehículo, hasta un máximo de ocho (8) años desde la fecha de entrega del vehículo, siempre que el cliente cumpla con las condiciones establecidas en este documento.

2. Prestaciones cubiertas

La Extensión de Garantía cubre, sin coste para el cliente:

La sustitución o la reparación (de acuerdo con las instrucciones del fabricante) de las piezas mecánicas y eléctricas del vehículo (mano de obra incluida), cuyo defecto haya sido debidamente constatado, siempre que su fallo sea debido a un defecto de fabricación y no al desgaste por el uso normal del vehículo. Asimismo, estarán cubiertas las reparaciones eventuales de los daños causados como consecuencia de este defecto a otras piezas del vehículo.

3. Exclusiones

Quedan excluidos de la presente Extensión de Garantía:

- Los daños y perjuicios que puedan derivarse para el cliente de la inmovilización del vehículo (pérdidas de explotación, etc.).
- Los gastos de mantenimiento realizados por cuenta del titular del vehículo, conforme a las preconizaciones del fabricante.
- La sustitución de las piezas (incluidas las bombillas) sometidas a un desgaste normal, derivado de la utilización del vehículo y de su kilometraje.
- Los elementos del vehículo que hayan sido objeto de una transformación, así como las consecuencias (degradaciones, desgaste prematuro, alteración, etc.) que esta pueda ocasionar en otras piezas u órganos del vehículo, o en las características de éste.
- Las consecuencias derivadas de la utilización de un carburante no conforme con las preconizaciones del fabricante.
- Las consecuencias derivadas del uso de un material de recarga diferente del específico para el vehículo eléctrico que se consigna en el Manual de Utilización o la recarga en una instalación no equipada de un material de recarga que respete las instrucciones del fabricante.
- Los daños que resulten de una carga de la batería de tracción que no respete las instrucciones de carga específicas indicadas en el Manual de Utilización del vehículo.
- La agravación resultante de no respetar las alertas indicadas por los instrumentos de bordo (marcador de temperatura, aceite, testigos de parada inmediata, etc.) o de no seguir las recomendaciones enumeradas en el Manual de Utilización y carta de garantía del vehículo.
- Las piezas u órganos siguientes: neumático, llantas, tapicería, guarnecidos, tablero de bordo, aireadores, embellecedores, mandos manuales del cuadro de instrumentos, mandos manuales de puertas y de cristales, ceniceros, alfombra de moqueta, ventanas, rueda de repuesto, juntas, paragolpes, carrocería, tapacubos. Están excluidos también, salvo si se han montado en fábrica, el auto-radio, los equipamientos audiofónicos y sus accesorios, y los sistemas de alarma.
- Las degradaciones causadas por causas exteriores tales como (sin que la lista siguiente sea limitativa): accidentes, colisiones, choques, arañazos, rayas, proyecciones de gravillas o de cuerpos sólidos, granizo, admisión de agua a través del filtro de aire.

- Los daños causados por sucesos de fuerza mayor tales como (sin que la lista siguiente sea limitativa): rayos, incendios, inundaciones, temblores de tierra, episodios de guerra, motines y atentados.

4. Duración de la cobertura

La Extensión de Garantía Comercial es válida mientras el cliente mantenga activa su suscripción a My Service, hasta un máximo de:

- Ocho (8) años desde la fecha de entrega del vehículo, y
- Ciento sesenta mil (160.000) kilómetros recorridos, lo que antes ocurra.

5. Territorialidad

La Extensión de Garantía Comercial es aplicable en toda la Red Oficial Renault en España y es aplicable en todo el territorio español y en los países siguientes: Alemania, Andorra, Austria, Bélgica, Francia Metropolitana, Gran Bretaña, Italia, Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Holanda, Polonia, Portugal, San Marino y Suiza. Asimismo, será aplicable, aunque las facturas serán abonadas directamente por el cliente y reembolsadas, previa su justificación y aprobación, por Renault España Comercial, S.A., en los países siguientes: Croacia, Dinamarca, Finlandia, Eslovaquia, Eslovenia, Grecia, Hungría, Irlanda, Noruega, República Checa, Suecia y República de Serbia.

6. Condiciones de aplicación

6.1 Las prestaciones cubiertas por la Extensión de Garantía Comercial deberán ser realizadas exclusivamente en la Red Oficial Renault, tanto en España como en los países mencionados en el apartado anterior. En caso contrario, los gastos ocasionados por dichas intervenciones no serán reembolsados.

6.2 Detectada una avería cubierta por la Extensión de Garantía Comercial, el titular deberá acudir al punto de la Red Oficial Renault más próximo en el mismo día o en el día hábil inmediatamente posterior.

6.3 Para la solicitud de las prestaciones de este servicio, deberá facilitarse al punto reparador de la Red Oficial Renault el número de bastidor (VIN) del vehículo objeto de cobertura.

6.4 Las piezas sustituidas en virtud de la Extensión de Garantía Comercial pasarán a ser propiedad de Renault S.A.S.

6.5 No se podrá realizar manipulación alguna del cuentakilómetros. En caso de avería de este dispositivo, deberá repararse con la mayor brevedad posible y notificarse a Renault España Comercial S.A. La manipulación fraudulenta del cuentakilómetros supondrá la pérdida automática de las prestaciones objeto de este documento.

6.6 La Extensión de Garantía Comercial quedará sin efecto en los casos de falta de la diligencia debida en el uso del vehículo por parte de su titular, o cuando se hayan montado piezas, realizado reparaciones o efectuado modificaciones o transformaciones no autorizadas por Renault.

7. Transmisión de la garantía

La presente Extensión de Garantía Comercial es personal e intransferible. En consecuencia, en caso de transmisión de la propiedad del vehículo a un tercero, la cobertura de la Extensión de Garantía quedará automáticamente extinguida, sin posibilidad de cesión o traspaso.