

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA Y USO Servicio R Pass

El sitio web [www.renault.es](http://www.renault.es) (en adelante, la "**Web**"), operado por Renault España Comercial, S.A. con domicilio en Parque Empresarial Avenida de Europa, Avenida de Europa nº 1, Edificio A, 28108-ALCOBENDAS (Madrid) y C.I.F. A-47.329.180 (en adelante, "RENAULT") ha sido creado para ofrecer a los usuarios (en adelante, el "**Usuario**") la oportunidad de suscribirse en línea al Servicio R Pass (en adelante, el "**Servicio**"), de conformidad con estos Términos y Condiciones Generales de Venta y Uso que constituyen el vínculo contractual entre RENAULT y el Usuario.

Todas las transacciones de pago realizadas en la Web se realizan de forma segura y remota, directa y exclusivamente en la plataforma de pago en línea STRIPE, un proveedor de servicios de pago aprobado y socio de RENAULT.

EL USUARIO DEBERÁ LEER ATENTAMENTE ESTAS CONDICIONES GENERALES ANTES DE ACEPTAR Y ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO.

### Definiciones

"**Marcas**" se refiere a todas las marcas propiedad de RENAULT o sus filiales, por ejemplo, RENAULT, DACIA, ALPINE y MOBILIZE.

"**Contenido**" significa, pero no se limita a, la estructura de la Web, contenido editorial, artículos, textos, dibujos, ilustraciones, imágenes, fotografías, cartas gráficas, marcas, logotipos, acrónimos, nombres de empresas, obras visuales, obras audiovisuales, obras multimedia, contenido visual, contenido de audio y sonido, así como cualquier otro contenido y / o elemento presente en la Web.

"**My Renault**" significa la cuenta del Cliente web editada y proporcionada por RENAULT que permite, en particular, la identificación del Usuario durante su proceso de compra y la consulta de su factura de compra, disponible a través del apartado "Mis documentos". My Renault también incluye el contenido, software, programas, herramientas (programación, navegación, etc.), bases de datos, sistemas operativos, documentación y todos los demás elementos y servicios.

"**Representante RENAULT**" significa el vendedor que actúa en nombre de RENAULT.

"**R Pass**" se refiere a los servicios intangibles asociados con el Vehículo designado, proporcionados por RENAULT y accesibles desde la Web, que pueden ser solicitados por el Usuario identificado con éxito a través de su cuenta My Renault. El Usuario puede pedir solo un R Pass por Vehículo designado y por pedido. El Usuario se beneficiará del servicio R Pass descrito en la Web y proporcionado por RENAULT únicamente en el territorio en el que esté registrado la Web.

"**Usuario**" significa una persona física, mayor de edad, residente en España (que ha declarado su domicilio fiscal en España) que dispone de una cuenta My Renault para su propio uso, para fines estrictamente personales y no comerciales, sin fines lucrativos, directos o indirectos.

"**Vehículo(s)**" significa el(los) vehículo(s) para el (los) que se ofrece la compra de un R Pass. El vehículo al que se asocia el R Pass es designado por RENAULT unos meses antes de su lanzamiento comercial. El R Pass corresponde a un modelo, una o más versiones y/o motorizaciones del Vehículo; entendiéndose que el Usuario podrá, al encargar el Vehículo con carácter prioritario, configurarlo según las configuraciones disponibles en la fecha de apertura de pedidos.

## 1. Finalidad del Servicio

El Usuario se beneficiará de los siguientes servicios en el Vehículo designado:

- Acceso prioritario al pedido a partir de una fecha y durante un período definido por RENAULT antes de la apertura pública de pedidos. Antes de que finalice este período, el Usuario podrá ejercer su facultad de hacer el pedido del Vehículo de manera prioritaria.
- Producción prioritaria del Vehículo (para una misma configuración) en la factoría de Douai.
- Estar entre los primeros para la entrega del Vehículo pedido durante el período arriba mencionado, dependiendo de la configuración elegida por el Usuario y del plazo de entrega del Vehículo al Representante RENAULT seleccionado por el Usuario.
- Acceso anticipado a contenidos informativos:
  - Información sobre el Vehículo antes que dicha información se haga pública,
  - Información exclusiva sobre el Vehículo,
- Según proceda, ser contactado de manera prioritaria o contactar con el Representante RENAULT seleccionado para probar el Vehículo tan pronto como esté disponible en el establecimiento del Representante RENAULT seleccionado por el Usuario. Se especifica que esta prueba tendrá lugar después del lanzamiento comercial del vehículo al público.
- Si fuera aplicable, beneficiarse de uno o más accesorios exclusivos o derivados como beneficiario de un R-Pass.
- En su caso, asistir a eventos (por ejemplo, Webinars sobre el vehículo, presentado por empleados de RENAULT, invitaciones a eventos deportivos, visitas a las instalaciones).

- Fomentar las iniciativas de un "programa de responsabilidad social": cada pedido de R Pass dará lugar a la participación financiera en un programa a elección de RENAULT (por ejemplo, el Programa Give me 5, un proyecto dedicado a las nuevas generaciones).

El contenido preciso de los servicios ofrecidos en cada R Pass puede variar en función del Vehículo elegido y se detallará en la Web.

El R Pass se puede adquirir hasta el día en que se pueda acceder a la compra del vehículo designado.

## **2. Acceso al Servicio**

En particular, se puede acceder al Servicio en la Web desde (i) un smartphone compatible y (ii) un ordenador o tablet con acceso a Internet. Las comunicaciones relacionadas con el Servicio podrían tener lugar a través de varios medios que se refieran a la página R Pass de la Web.

## **3. Cuenta / Perfil**

Para suscribirse en el Servicio es necesario que el Usuario disponga de una cuenta personal My Renault y se identifique con un identificador y una contraseña únicos a través del Servicio ID Connect de acuerdo con las Condiciones Generales de Uso de ID Connect.

Una vez completado el registro, se requerirá al Usuario por correo electrónico que valide su cuenta.

El acceso al Servicio se realiza completando la dirección de correo electrónico y la contraseña, que serán estrictamente personales y confidenciales.

El Usuario se compromete a mantener en secreto su correo electrónico y contraseña y a no revelarlos de ningún modo a nadie. Se informa al Usuario que cualquier divulgación a un tercero es de su exclusiva responsabilidad.

## **4. Procedimiento de pedido**

En cumplimiento del artículo 27 de la Ley de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico (Ley 34/2022, de 11 de julio), para que el Usuario proceda con su pedido y se concluya la celebración del contrato por vía electrónica se requieren una serie de trámites.

Después de identificarse con su cuenta My Renault, se presentará una descripción precisa de los servicios del R Pass. Entonces se invita al Usuario a seleccionar al representante RENAULT

de su elección. Esta selección es imprescindible para poder ser contactado en el momento de la apertura prioritaria de pedidos o para realizar una prueba de conducción del Vehículo. Se invita al Usuario a contactar con el representante RENAULT seleccionado.

A continuación, el Usuario debe verificar y completar sus datos personales, en particular su lugar de residencia (correspondiente a su domicilio fiscal). Esta información es necesaria para la facturación del pedido.

Entonces, se sugiere al Usuario que lea y acepte las presentes Condiciones Generales de Venta y Uso, antes de ser dirigido a la pasarela de pago.

La venta no se considerará concluida hasta el envío por correo electrónico al Usuario de la confirmación del pedido.

De conformidad con el artículo 102 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre), el Usuario puede ejercitar su derecho de desistimiento del Servicio durante un período de catorce (14) días. Este plazo se contará a partir del momento en el que el Usuario recibe el correo electrónico de confirmación del pedido del R Pass. El derecho puede ser ejercitado antes de la expiración del decimocuarto (14º) día, enviando el formulario en el Anexo de estas Condiciones Generales a la siguiente dirección:

- Dpto. Relaciones Cliente  
Renault España Comercial S.A.  
Avda. de Europa, 1  
28108 Alcobendas (Madrid)
- o por email a [contacto.cliente-esp@renault.es](mailto:contacto.cliente-esp@renault.es)

RENAULT confirma la recepción de la solicitud de revocación del Usuario. Si se ejerce este derecho, se reembolsará al Usuario el importe cargado en la compra de su R Pass en la misma cuenta que la utilizada para la compra, en un plazo máximo de catorce (14) días a partir de la fecha de recepción de la solicitud del Usuario.

De conformidad con el artículo 103 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre), el Usuario renuncia a su derecho de desistimiento en el momento en que decide realizar un pedido prioritario para el Vehículo elegido mediante su R Pass (si dicho derecho no ha prescrito), lo que el Usuario reconoce y acepta expresamente.

## **5. Condiciones de pago**

Para proceder al pago, el Usuario deberá introducir su número de tarjeta de crédito y otros datos de pago en la web del proveedor de servicios de pago STRIPE, después de haber aceptado sus Condiciones Generales de Uso accesibles a través de lo siguiente: <https://stripe.com/es/legal/end-users>

El Usuario puede o no guardar su información de pago para futuras transacciones. En caso de rechazo, se le pedirá al Usuario que vuelva a ingresar esta información para cada transacción.

RENAULT no asume ninguna responsabilidad por los pagos realizados a través del proveedor de pagos STRIPE en el Servicio. Cualquier disputa, reclamación o litigio relacionado con el abono y/o débito del pedido y, en general, cualquier mal funcionamiento en el proceso de pago debe dirigirse directamente a STRIPE.

El pago por el Servicio ofrecido por el R Pass no puede bajo ninguna circunstancia deducirse del precio de compra del Vehículo o de cualquiera de los servicios vinculados al Vehículo (accesorios, contratos de servicios).

## **6. Derecho de uso**

Renault concede al Usuario un derecho personal, no exclusivo, revocable, intransferible, ilimitado y gratuito de uso del Servicio, sus Contenidos y aplicaciones únicamente para sus propios fines en relación con la utilización del Servicio, estando excluida cualquier otra finalidad.

El Usuario tiene estrictamente prohibido acceder, descomponer y/o utilizar los elementos informáticos del Servicio, sus Contenidos y aplicaciones.

El Usuario no adquiere ningún derecho sobre los Servicios, el Contenido y/o las aplicaciones, más allá de los que se conceden dentro del estricto marco del presente documento.

Además, el Usuario reconoce que no puede eludir, retirar, anular o modificar las medidas de seguridad del Servicio y que no puede en ningún caso eliminar los avisos de derechos de autor del Servicio.

## **7. Obligaciones del usuario**

El Usuario se compromete a:

- utilizar el Servicio exclusivamente para un uso personal y no comercial;
- informar a RENAULT si tiene conocimiento de algún acto de piratería y/o de un uso ilegal o extracontractual del Servicio;
- no reproducir, directamente o no, ni siquiera temporal y/o parcialmente, la totalidad o parte del Servicio, por cualquier medio y en cualquier forma;
- no utilizar ningún software o proceso diseñado para copiar el Servicio;
- no adaptar, modificar, traducir, transcribir, compilar, descompilar, ensamblar, desensamblar todo o parte del Servicio;
- no exportar el Servicio y/o fusionarlo con otros programas informáticos;
- no crear obras derivadas;
- no eliminar ningún elemento de identificación de derechos de autor, marcas comerciales o cualquier otra indicación de derechos reservados;

- no asignar o transferir el Servicio R Pass a un tercero; sin embargo, el Usuario puede hacer el pedido del Vehículo al representante RENAULT para el beneficio de un tercero de su elección, sujeto a presentar prueba de la suscripción del Servicio R Pass. El Usuario puede también permitir a un tercero beneficiarse de su derecho a realizar el pedido (y a la entrega) de manera prioritaria previa presentación por este último al Representante Renault seleccionado de una autorización expresa por su parte. Esta autorización debe mencionar el número del R Pass.
- no hacer ningún uso contrario a la moral y al orden público (como, pero no limitado a, cualquier contenido de naturaleza racial, pornográfica o sexual).
- pagar todas las sumas adeudadas a RENAULT relacionadas con el Servicio.

## **8. Disponibilidad del Servicio**

RENAULT se compromete a hacer todo lo posible para garantizar y asegurar el acceso y el uso del Servicio.

El Servicio o su acceso pueden interrumpirse, suspenderse o modificarse en cualquier momento, en particular en caso de fuerza mayor o de ocurrencia de un evento fuera del control de RENAULT, y sujeto a cualquier avería e intervención de mantenimiento necesaria para el correcto funcionamiento del Servicio o para su mejora (mantenimiento, actualizaciones de software de los sistemas, etc.), o mal funcionamiento de la red de (tele)comunicaciones.

## **9. Responsabilidad**

En la medida permitida por las leyes y reglamentos aplicables, RENAULT no asume ninguna responsabilidad por el uso del Servicio por parte del Usuario y no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, con respecto al acceso, velocidad, rendimiento o calidad del Servicio o en cuanto al uso que haría el Usuario de los datos y/o información accesible a través del Servicio, o en cuanto a la compatibilidad del Servicio para un uso particular.

RENAULT no garantiza que el Servicio estará disponible o estará libre de errores, defectos u omisiones, ni que no será objeto de daños o ataques, en particular virus, que puedan provocar fallos de funcionamiento, interrupciones del servicio, averías o pérdidas de datos o información.

El acceso y utilización del Servicio son por cuenta y riesgo del Usuario. El Usuario es responsable de tomar todas las medidas apropiadas para proteger sus propios datos y/o softwares almacenados en su equipo (portátil, móvil o tablet) utilizado para acceder al Servicio.

En cualquier caso, RENAULT quedará exonerada de cualquier responsabilidad:

- en caso de incumplimiento por parte del Usuario de estas Condiciones Generales;
- en caso de mal funcionamiento del Servicio debido a una causa, voluntaria o involuntaria, atribuible al Usuario o atribuible a un tercero o a un acto malicioso, que surja de un mal

- funcionamiento de un software, smartphone / tablet, interfaz o cualquier otro producto o suministro del Usuario;
- en caso de mal funcionamiento y/o fallo de la red de comunicación del Usuario, cualquiera que sea la causa;
  - en caso de cualquier daño directo o indirecto derivado del uso del Servicio en particular durante la conducción;
  - en caso de cambios legislativos o reglamentarios que afecten al Servicio;
  - en caso de incumplimiento de los términos de uso específicos de las aplicaciones y/o sitios web publicados y editados por terceros, o de incumplimiento o cumplimiento parcial de las obligaciones por parte de terceros;
  - en caso de retraso en la entrega debido a un caso fortuito en la producción y/o entrega del Vehículo fuera del control de RENAULT.

RENAULT no se hace responsable del contenido (en particular textos, vídeos, imágenes, fotografías, etc.) y/o productos y/o servicios ofrecidos por aplicaciones y/o sitios web publicados y editados por terceros.

## **10. Datos personales**

Al utilizar el Servicio, sus datos personales se procesan en las condiciones detalladas en la política de protección de datos personales de RENAULT, accesible aquí <https://www.renault.es/politica-privacidad.html>

En el marco de la presente relación contractual, RENAULT será responsable de los datos personales del cliente.

RENAULT pertenece a un grupo multinacional, por lo que Renault SAS, como empresa matriz, bajo ciertas condiciones y casos específicos como puede ser la prestación de determinados servicios “on line” también actuará como responsable del tratamiento.

Los datos de los clientes registrados serán utilizados para gestionar y asesorarles en relación con su concreta solicitud de suscribirse en línea al Servicio R Pass en esta plataforma.

A su vez, para poder realizar la reserva del vehículo, se requiere que RENAULT recoja datos personales que permitan la identificación directa del Cliente para que este realice un pago online por un importe de CIENTO CINCUENTA EUROS (150 €), a través de un agente bancario reconocido (STRIPE). Sin todos estos datos, voluntariamente aportados, no será posible realizar la solicitud.

STRIPE 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 RENAULT ni a ninguna sociedad de Renault Group.

El cliente tendrá derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos personales, así como otros derechos, como se explica en la política de protección de datos de RENAULT que se puede consultar en <https://www.renault.es/politica-privacidad>.

## **11. Propiedad intelectual e industrial**

Parte o la totalidad del Servicio está protegido por derechos de propiedad intelectual e industrial, que son propiedad de RENAULT o de terceros que hayan autorizado a RENAULT a utilizarlos.

Cualquier reproducción, representación, uso o modificación, por cualquier medio y en cualquier soporte, de todo o parte del Servicio sin haber obtenido la autorización previa de RENAULT, está estrictamente prohibida y constituye un delito contra la propiedad intelectual y/o industrial.

El Usuario no adquiere ningún derecho de propiedad de ningún tipo sobre know-how, nombres corporativos, nombres comerciales, marcas, derechos de autor, logotipos, patentes y cualquier otro derecho de propiedad intelectual y/o industrial relacionado con RENAULT.

## **12. Actualización de los términos y condiciones**

Los Términos y Condiciones aplicables son los vigentes en la fecha de conexión y uso del Servicio por parte del Usuario.

RENAULT se reserva el derecho de modificar y actualizar estas Condiciones Generales sin previo aviso, en cualquier momento y sin previo aviso a los Usuarios.

Si es necesario, se requerirá al Usuario que realice cambios y actualizaciones tan pronto como se publiquen en el Servicio, siendo responsabilidad del Usuario consultar las Condiciones Generales vigentes en el momento de cada conexión.

## **13. Ley aplicable**

Las presente Condiciones Generales, así como 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 acceso y uso del Servicio debe ser primero objeto de un intento de solución amistosa entre las partes (el Usuario deberá enviar una reclamación por escrito al Departamento de Relaciones con el Cliente).

Cualquier litigio relativo al acceso y la utilización de la Web deberá ser objeto de un intento de solución amistosa entre las partes antes de someterse a los juzgados y tribunales de Madrid, a los que las partes atribuyen competencia exclusiva.



## **14. Miscelánea**

### **Sin renuncia**

El hecho de que una de las partes no invoque una cláusula de estas Condiciones Generales no se interpretará como una renuncia temporal o definitiva al ejercicio de la disposición en cuestión, que permanecerá vigente.

### **Nulidad de una cláusula**

Si una o más disposiciones de estas Condiciones Generales se declaran inválidas, nulas o no escritas de conformidad con las regulaciones aplicables, cambios normativos o tras una resolución de un tribunal competente, el resto de las disposiciones permanecerá en pleno vigor y efecto.

### **Fuerza mayor**

RENAULT no se hace responsable de ningún evento que tenga las características de fuerza mayor y resulte en un mal funcionamiento del Servicio.

Expresamente se consideran como casos de fuerza mayor, además de los habitualmente recogidos por la jurisprudencia nacional aplicable, restricciones y modificaciones gubernamentales y legales, fallos informáticos y bloqueos de telecomunicaciones, fallos de servidores o redes de comunicación o mal funcionamiento informático ("bugs", virus, malware, intrusiones).

**ANEXO  
FORMULARIO DE DESISTIMIENTO**



**Att. Renault España Comercial, S.A.**  
Parque Empresarial Avenida de Europa,  
Avenida de Europa nº 1, Edificio A,  
28108-ALCOBENDAS (Madrid)

Asunto: Desistimiento del contrato

Por la presente le comunico mi voluntad de desistir del contrato de prestación del servicio de R Pass adquirido a ustedes por medios electrónicos el día...../...../..... con la referencia .....

Datos del consumidor:

Nombre y Apellidos: .....

Domicilio: .....

Teléfono: .....

Firma

.....

En: ....., a ...../...../.....