

# CONDITIONS GENERALES DU SERVICE DE RESERVATION ET D'UTILISATION DE LA PLATEFORME

La place de marché, désignée sous le nom RENAULT.FR (ci-après la « **Plateforme** »), offre la possibilité à ses clients (ci-après les « **Clients**») de procéder à la réservation en ligne (ci-après « **le Service de Réservation** » ou « **le Service** » ou « **la Réservation** ») d'un véhicule auprès d'un concessionnaire RENAULT (ci-après le « **Concessionnaire** ») dans les conditions et modalités définies dans les présentes Conditions Générales du Service de Réservation et d'utilisation de la Plateforme (ci-après « **CGRU** »), qui constituent le contrat entre Renault et le Client.

La Plateforme est opérée par la Société Renault s.a.s, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé 122-122 bis avenue du Général Leclerc – 92 100 Boulogne-Billancourt, immatriculée au R.C.S. de Nanterre sous le numéro 780 129 987.

Toutes les opérations de paiement réalisées sur la Plateforme et afférent au Service de Réservation sont effectuées de manière sécurisée et à distance directement et exclusivement sur la Plateforme de paiement en ligne STRIPE, prestataire de paiement agréé et partenaire de RENAULT.

LE CLIENT EST TENU DE LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT DE LES ACCEPTER ET DE RESERVER SON VEHICULE.

## 1. Objet de la Réservation

Le Service de Réservation d'un Véhicule permet à un Client, aux conditions et modalités ci-après définies, de réserver un véhicule proposé à la vente et à la réservation par un Concessionnaire (« **Véhicule** ») au travers de la Plateforme, moyennant le versement d'un prix.

Le Service de Réservation garantit au Client qu'il pourra, dans le délai de validité du Service de Réservation indiqué ci-dessous, acquérir via une commande ledit Véhicule auprès du Concessionnaire.

Seule la signature de la commande d'achat ou de location par le Client constitue un engagement contractuel définitif d'achat ou de location du Véhicule, indépendamment du présent Contrat de Réservation objet des présentes CGRU. Le présent document définit également les conditions d'utilisation du Service proposé au Client au travers de la Plateforme.

La Réservation est valable à compter du jour de la confirmation par mail de la commande du service de Réservation jusqu'au terme du mois où la souscription du Service de réservation a eu lieu.

A l'expiration de ce délai et faute de procéder à l'achat ou la location du Véhicule dans le délai imparti, le Client perdra le bénéfice de sa Réservation et le véhicule sera à nouveau disponible à la vente chez le Concessionnaire. Par ailleurs, le versement du montant du Service de Réservation restera acquis par le Concessionnaire.

Si le Client décide d'acheter le Véhicule dans le délai imparti, le montant versé pour la Réservation fera l'objet d'une restitution dont les modalités seront fonction de la nature du contrat (achat ou location) et du financement choisis par le Client (comptant, location avec option d'achat, location longue durée ou à crédit), et ce à l'expiration des éventuels délais de rétractation dont pourrait bénéficier le Client. Pendant toute la durée de la Réservation, le Véhicule reste propriété de RENAULT.

## 2. Accès et conditions de réservation

Le Service de Réservation est accessible en ligne sur la Plateforme depuis (i) un téléphone mobile compatible et (ii) un ordinateur ou une tablette ayant un accès internet.

Le Client certifie :

- (i) être une personne physique majeure au sens du droit français, c'est-à-dire être âgé de plus de 18 ans ;
- (ii) avoir la capacité de réserver un Véhicule au regard de toute obligation à laquelle il serait personnellement soumis ;
- (iii) souscrire au Service de Réservation pour son propre usage, à des fins strictement personnelles, non professionnel et non commerciales, non lucratives, directes ou indirectes.

## 3. Compte / Profil Utilisateur

La souscription au Service de Réservation nécessite que le Client dispose d'un compte MyRenault nominatif l'identifiant personnellement via le Service ID Connect soumis aux Conditions Générales d'Utilisation ID Connect.

Lors de la création du compte MyRenault, le Client est invité par email à valider la création de son profil.

A chaque connexion, le Client est invité à s'identifier au moyen de son adresse mail et du mot de passe qu'il aura choisi et qui sont strictement personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et son mot de passe, à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque personne que ce soit. Le Client est informé que toute divulgation de ses identifiants et mot de passe à un tiers relève de sa seule responsabilité.

## 4. Processus de commande

Conformément aux dispositions de l'article 1127-1 du Code Civil, le Client doit suivre une série d'étapes pour conclure le contrat par voie électronique et réaliser sa commande du Service de Réservation.

Le Service de Réservation d'un Véhicule auprès d'un Concessionnaire comporte les étapes suivantes :

Lorsque le Client a choisi son Véhicule,

- 1 - Il suffit d'actionner l'onglet "Réservez votre véhicule", qui sera accessible si et tant que le Véhicule est ouvert à la Réservation ;
- 2 - Le Client renseigne alors le formulaire de réservation avec ses informations personnelles, ses préférences de financement (communiquées à titre d'information) et/ou sa volonté de bénéficier d'une offre de reprise d'un véhicule et/ou procéder s'il le souhaite à une estimation de son véhicule ;

**4 -** Un récapitulatif de la Réservation mentionnant le modèle du Véhicule, la version, la teinte, le type de carburant, le type de boîte de vitesse et son prix indicatif total TTC est soumis au Client avant qu'il ne finalise sa Réservation. A ce stade, le Client aura la possibilité d'annuler ou de modifier sa Réservation.

**5 -** Le Client devra accepter les présentes CGRU avant de passer à l'étape de paiement pour finaliser sa commande de Réservation et sera redirigé vers le site sécurisé du prestataire de paiement, pour procéder au paiement de sa Réservation.

Suite au paiement, un email de confirmation, lui indiquant que sa Réservation est bien enregistrée auprès du Concessionnaire, est envoyé au Client à l'adresse mail qui par défaut sera celle indiquée sur son compte My Renault. Le Client peut modifier son adresse mail dans le formulaire de Réservation s'il souhaite recevoir la confirmation sur une autre adresse e-mail.

Le Concessionnaire concerné contactera le Client dans un délai de 48h ouvrées maximum suivant la Réservation, afin de convenir d'un rendez-vous pour réaliser en concession la commande d'achat ou de location du Véhicule.

Pour commander le Véhicule, le Client devra communiquer le numéro de Réservation et utiliser le même nom de famille, ainsi que la même adresse email renseignés dans le formulaire de Réservation.

Le Véhicule réservé auprès du Concessionnaire est conforme aux descriptifs figurant sur la Plateforme, à l'exception de ceux fournis à titre indicatif.

Conformément aux dispositions de l'article L 221-25 du Code de la Consommation, le Client reconnaît qu'en procédant à la commande et au paiement du Service de Réservation, il renonce expressément à son droit de rétractation audit Service.

## **5. Prix et modalités de paiement**

Le prix du Véhicule indiqué lors de la réservation sur la Plateforme est maintenu pendant toute la période de validité du service de Réservation, sauf à ce que des offres et opérations commerciales applicables au jour de la commande de Réservation ne soient plus valables au jour de l'achat du Véhicule. Ni RENAULT, ni ses Concessionnaire ne sauraient être tenus responsables de l'échéance d'offres ou d'opérations commerciales entre le jour de la Réservation sur la Plateforme et celui de la commande d'achat du Véhicule.

Le Client reconnaît et accepte que le prix indiqué lors de la Réservation pouvant contenir une remise liée à une reprise, le prix de vente effectif pourra être différent si le Client ne possède pas de véhicule à reprendre, ne souhaite pas la reprise de son Véhicule par le Concessionnaire ou lorsque son véhicule ne répondrait pas aux critères d'éligibilité.

Les informations relatives au bonus éco, aux frais d'immatriculation et de carte grise (frais de mise à la route), ainsi que la date effective de livraison seront communiquées par votre conseiller commercial. Par ailleurs, les accessoires configurés lors de votre Réservation devront faire l'objet d'une confirmation au moment de la commande du Véhicule et ne sont pas pris en compte dans le prix affiché lors de la Réservation.

Pour pouvoir procéder au paiement du Service de Réservation, le Client devra renseigner son numéro de carte bancaire, sa date d'expiration et son CCV sur la plateforme de paiement du prestataire de paiement STRIPE, après avoir accepté ses Conditions Générales d'Utilisation accessibles via le lien suivant : <https://stripe.com/fr/legal/ssa/fr-fr>.

Le Client pourra ou non sauvegarder ses informations de paiement pour les futures transactions. En cas de refus de sa part, il sera invité à chaque transaction à saisir à nouveau ces informations.

RENAULT n'assume aucune responsabilité pour les paiements effectués via le prestataire de paiement STRIPE. Toute contestation, revendication, litige relatif au crédit et/ou débit de sa commande et de manière générale tout dysfonctionnement afférent au processus de paiement en ligne devra être adressée directement à STRIPE.

## 6. Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- informer RENAULT s'il a connaissance d'un acte de piratage et/ou d'une utilisation illégale ou non contractuelle de la Plate-forme, ses contenus et applications ;
- ne pas reproduire, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, même temporairement et/ou partiellement, tout ou partie de la Plate-forme, ses contenus et applications par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit;
- 
- ne pas utiliser de logiciels ou de procédés conçus pour reproduire et/ou copier les éléments de la Plate-forme, ses contenus et applications;
- 
- ne pas adapter, modifier, traduire, transcrire, compiler, décompiler, assembler, désassembler tout ou partie de la Plate-forme, ses contenus et applications;
- ne pas exporter les éléments de la Plate-forme, ses contenus et applications , et à ne pas le fusionner avec d'autres programmes informatiques ;
- ne pas créer des œuvres dérivées ;ne pas supprimer tout élément d'identification des droits d'auteur, des marques ou tout autre indication de droits réservés ;
- ne pas réaliser un usage contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public (tels que, sans que cette liste soit limitative, tout contenu à caractère racial, pornographique ou sexuel) ;
- à payer toute somme due à RENAULT au titre du Service.

## 7. Disponibilité du Service

RENAULT s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer et sécuriser l'accès et l'utilisation du Service de Réservation sur la Plateforme. Il s'agit là d'une obligation de moyens, souscrite en considération des aléas techniques.

Le Service de Réservation peut faire l'objet d'une interruption, d'une suspension ou de modifications. L'accès à la Plateforme peut faire l'objet d'une interruption, d'une suspension en cas de force majeure, de survenance d'un événement indépendant de la volonté de RENAULT, d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires à son bon fonctionnement ou son amélioration ou encore en cas de dysfonctionnement du réseau de communication électronique.

## 8. Responsabilité

Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à l'accès, la rapidité et/ou la performance de la Plateforme ou du Service ou quant à

l'utilisation qui serait faite par le Client des données et/ou informations accessibles via le Service où à la compatibilité du Service à un usage particulier.

En particulier, RENAULT ne garantit pas que le Service sera exempté d'erreurs, de défauts ou d'omissions, ni qu'il ne fera l'objet de dommages ou d'attaques, notamment de virus, pouvant entraîner des dysfonctionnements, des interruptions, des pannes ou des pertes de données ou d'informations.

RENAULT intervient au travers de la Plateforme comme un intermédiaire technique, et met en relation des professionnels, les Concessionnaires, et des consommateurs, les Clients. Le rôle de la Plateforme est purement technique, se limite à faciliter les mises en relation des Concessionnaires avec les Clients. Le Concessionnaire est seul responsable de la bonne exécution de la Réservation et de la gestion des réclamations, recours, litiges conformément aux dispositions du point 12 des présentes.

L'accès et l'utilisation du Service se font aux risques et périls du Client. Le Client est responsable de prendre toutes les mesures appropriées pour protéger ses propres données et/ou logiciels stockés sur son téléphone portable et sa tablette contre toute intrusion ou violation.

En tout état de cause, RENAULT sera exonérée de toute responsabilité :

- en cas de non-respect par le Client des présentes CGRU ;
- en cas de dysfonctionnement du Service dû à une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers ou résultant d'un acte malveillant, résultant du dysfonctionnement d'un logiciel, smartphone, tablette, PC ou toute autre interface/produit appartenant au Client ;
- en cas de dysfonctionnement et/ou de défaillance du réseau de communication du Client, quelle qu'en soit la cause ;
- en cas de dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du Service ou de la Plateforme survenant notamment pendant la conduite ;
- en cas de modifications législatives ou réglementaires affectant le Service ou la Plateforme ;
- en cas de non-respect des conditions d'utilisation spécifiques aux services, applications et/ou sites des partenaires de RENAULT édités par lesdits partenaires ou des tiers, de toute inexécution ou d'exécution partielle des obligations par les partenaires de RENAULT et/ou les éditeurs tiers.

RENAULT ne saurait être tenue responsable des contenus (notamment textes, vidéos, images, photographies etc..) et/ou produits et/ou services proposés par les applications et/ou sites édités par les partenaires de RENAULT ou des tiers, tous ces éléments relevant de la seule responsabilité desdits partenaires ou éditeurs tiers.

## **9. Données Personnelles**

Dans le cadre de l'utilisation du Service vos données personnelles sont traitées dans les conditions détaillées dans la politique de protection des données personnelles de RENAULT, accessible ici <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html>

## **10. Propriété Intellectuelle**

Tout ou partie de la Plateforme ou du Service est protégé par des droits de propriété intellectuelle et est la propriété de RENAULT ou de tiers ayant autorisé RENAULT à les utiliser. Toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie du Service ou de la Plateforme, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT, est strictement interdite et constitue une contrefaçon.

En vue de la souscription au Service de Réservation proposé sur la Plateforme, RENAULT accorde au Client un droit personnel, non exclusif, révocable, non transférable, illimité et gratuit d'utiliser les fonctionnalités du Service et d'accéder aux contenus y figurant uniquement pour les besoins de navigation et/ou de souscription au Service de Réservation, à l'exclusion de toute autre finalité.

Il est strictement interdit à le Client d'accéder, de décompiler et/ou d'utiliser les composants logiciels, contenus et applications.

Le Client n'acquiert aucun droit sur les contenus et/ou les applications autres que ceux concédés dans le strict cadre des présentes.

D'une manière générale, le Client n'acquiert aucun droit de propriété de quelque nature que ce soit, sur le savoir-faire, les dénominations sociales, les noms commerciaux, les marques, droits d'auteur, logos, brevets et tout autre droit de propriété intellectuelle liés à RENAULT.

## 11. Mise à jour des CGRU

Les CGRU applicables sont celles en vigueur à la date de la connexion et de l'utilisation du Service sur la Plateforme par le Client.

RENAULT se réserve le droit de modifier et mettre à jour les conditions d'utilisation de la Plateforme sans préavis, à tout moment.

Le cas échéant, les modifications et mises à jour s'imposeront au Client dès leur publication sur la Plateforme, à charge pour le Client de consulter celles en vigueur lors de chaque connexion.

## 12. Réclamations – notification

En cas de litige entre le Client et le Concessionnaire ou RENAULT en tant qu'opérateur de la Plateforme, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle de RENAULT ou celui du Concessionnaire).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- 1) soit le Médiateur de RENAULT compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en tant qu'opérateur de la Plateforme en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfcm 93/95 Avenue du Général Leclerc 75014 Paris ou sur son site internet [www.mediationcmfm.fr](http://www.mediationcmfm.fr).
- 2) soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Concessionnaire en s'adressant **SELON LES AFFILIATIONS DE L'ETABLISSEMENT RENAULT** :
  - au Médiateur de Mobilians par courrier à l'adresse suivante:, 43 bis route de Vaugirard – CS 80016- 92197 Meudon Cedex par mail : mediateur @ mediateur-mobilians.fr – site internet : <http://www.mediateur-mobilians.fr/>
  - au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr)

- au Médiateur du Groupement des Agents Renault : SAS Médiation-Solution Consommation 22 chemin de la bergerie - 01800 St Jean de Niois ou sur son site internet <https://sasmediationsolution-conso.fr>.

Si le Client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

Le Client pourra procéder par voie électronique à toute notification précise et étayée, afin de signaler la présence sur la Plateforme de contenus qu'il considère comme illicites. Ces notifications font l'objet d'une vérification par la Plateforme, qui se réserve ou non la possibilité de retenir cette qualification et de prendre les mesures de restriction ciblées et adéquates. La décision prise par la Plateforme fera l'objet d'une information auprès du plaignant s'il s'est identifié et pourra faire l'objet d'un recours. Si pour des raisons techniques ou opérationnelles, la Plateforme ne peut prendre des mesures directement, il en informera le plaignant.

### **13. Droit Applicable**

Les présentes Conditions Générales de Réservation et d'Utilisation sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de contestation relative à l'exécution du présent, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française.

### **14. Divers**

#### **Aucune renonciation**

Le fait qu'une des parties n'invoque pas une clause des présentes CGRU ne doit pas être interprété comme une renonciation temporaire, ni a fortiori définitive, au bénéfice de ladite disposition qui restera en vigueur.

#### **Nullité d'une clause**

Si une ou plusieurs dispositions des présentes CGRU sont déclarées non valides, nulles ou non écrites en vertu de la réglementation applicable, de modifications ou à la suite d'une décision définitive d'un tribunal compétent, les autres dispositions demeurent pleinement en vigueur.

#### **Force Majeure**

Tout évènement ayant les caractères de la force majeure, et ayant pour conséquence un dysfonctionnement du Service ou de la Plateforme ne peut engager la responsabilité de RENAULT.

Sont expressément considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence nationale applicable, les restrictions et modifications gouvernementales et légales, les pannes informatiques et les blocages de télécommunications ainsi que les pannes de serveurs, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).