Conditions générales d'utilisation Clients

Article 1. Désignation de la Plateforme – Liens contractuels

La place de marché, désignée sous le nom « https://www.renault.fr » (ci-après la « **Plateforme** »), a été constituée afin de faciliter la mise en relation des concessionnaires (ci-après les « **Concessionnaires** ») qui souhaitent (i) vendre en ligne et/ ou (ii) proposer les produits et services de DIAC, filiale financière de RENAULT, de contrats de location longue durée ou de contrats de financement (crédit ou location avec option d'achat) portant sur des véhicules neufs de marque RENAULT (ci-après les « **Véhicules** ») aux clients finaux (ci-après les « **Clients** »), conformément aux présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU** ») et selon les parcours en ligne tels que paramétrés dans la Plateforme.

La Plateforme est opérée par la société Renault sas, société par actions simplifiées immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 780 129 987 ayant son siège social 13-15 Quai le Gallo – 92 513 Boulogne-Billancourt cedex.

Les contrats de vente en ligne sont souscrits auprès du Concessionnaire.

Les contrats de location longue durée MFS sont souscrits par le Client, auprès de DIAC, société anonyme, établissement de crédit et intermédiaire d'assurances au capital de 415 100 500 euros immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 702 002 221, ayant son siège social 14 avenue du Pavé Neuf, par l'intermédiaire du Concessionnaire qu'il a choisi et qui procédera à la remise en mains du Véhicule au Client.

Les services de la Plateforme sont accessibles sur le site Internet : https://www.renault.fr.

Confidential C

Article 2. Qualité d'hébergeur

La Plateforme intervient comme intermédiaire technique.

Le rôle de la Plateforme est purement technique et se limite à faciliter les mises en relation des Concessionnaires avec les Clients.

La Plateforme n'assume aucune garantie ou aucune responsabilité au titre des conventions, échanges, offres, paiements, ou communications diverses qui pourraient avoir lieu par son entremise.

La Plateforme n'est en aucun cas vendeur des Véhicules proposés par les Concessionnaires par l'intermédiaire de la Plateforme.

Les transactions relatives aux Véhicules sont toujours conclues directement entre les Concessionnaires et les Clients.

Article 3. Objet des conditions générales d'utilisation Client

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après les « **CGU**») ont pour objet de définir les conditions et les modalités d'accès et d'utilisation de la Plateforme par les Clients.

La Plateforme a pour objet d'offrir un nouveau vecteur sécurisé de souscription de location de Véhicules, afin de créer une relation digitale directe entre les Concessionnaires et les Clients.

A cet effet, la Plateforme met à la disposition des Concessionnaires et des Clients les moyens et conditions techniques nécessaires à la location en ligne des Véhicules.

Article 4. Conditions d'accès à la Plateforme

L'accès à la Plateforme est libre à toute personne naviguant sur le site https://www.renault.fr et est subordonné au respect des présentes CGU par les Clients.

Confidential C

Article 5. Véhicules loués en ligne sur la Plateforme

La Plateforme permet aux Clients de demander une location en ligne des seuls Véhicules neufs figurant sur la Plateforme.

Les Clients ne pourront solliciter ou exiger des Concessionnaires qu'ils ouvrent à la location par l'intermédiaire de la Plateforme d'autres Véhicules que ceux retenus par la Plateforme.

Les Clients n'ont aucune obligation de recourir aux services de la Plateforme pour commander une location d'un Véhicule.

Article 6. Connexion / création d'un compte MY Renault

Afin d'accéder aux services la Plateforme, le Client doit préalablement se créer un compte MY Renault ou s'y connecter via ses identifiants / mot de passe.

Article 7. Liberté de choix du Concessionnaire

Le Client peut procéder à la demande de souscription d'une location en ligne d'un Véhicule auprès ou par l'intermédiaire de chacun des Concessionnaires présents sur la Plateforme.

Lorsque le Client est déjà titulaire d'un compte MY Renault et a fait le choix d'un concessionnaire favori, ce dernier est par défaut celui auprès duquel le Client est invité à poursuivre son parcours en ligne. Le cas échéant, le Client reste néanmoins libre de choisir un autre Concessionnaire dans le cadre de son parcours en ligne.

Article 8. Achat en ligne -

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.

L'achat en ligne suppose notamment le consentement du Client aux documents contractuels qui lui sont soumis dans le cadre du parcours d'achat, en cochant les cases d'acceptation sans réserve desdits documents.

Confidential C

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client d'une confirmation de la commande par courrier électronique.

Article 9. Demande de souscription en ligne d'un contrat de location auprès de DIAC.

DIAC, établissement de crédit, pourra proposer, sous réserve d'étude et d'acceptation un contrat de location (LLD). La souscription se fera sur un site dédié dont vous pourrez prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation.

Article 10. Disponibilités des services de la Plateforme

La Plateforme met en œuvre les moyens techniques de nature à assurer la qualité de ses services. Il s'agit là d'une obligation de moyens, souscrite en considération des inéluctables aléas techniques de sorte qu'en aucun cas, la Plateforme ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation.

L'accès à la Plateforme peut donc à tout moment faire l'objet d'une interruption, d'une suspension ou d'une modification.

Les travaux de maintenance nécessaires pour l'entretien ou pour l'amélioration du service seront, dans la mesure du possible, notifiés à l'avance par une communication sur la page d'accueil de la Plateforme.

La disponibilité de la Plateforme peut encore être interrompue en cas d'intrusion, piratage, « bug », ou demande des autorités publiques habilitées.

Article 11. Utilisation non préjudiciable de la Plateforme

Le Client doit en toute circonstance s'abstenir de toute activité de nature à compromettre l'activité de la Plateforme, à nuire à sa réputation, à celle des produits qu'elle fournit ou de nature à nuire à la réputation et aux activités du Groupe Renault.

Article 12. Modifications des CGU

Confidential C

Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur la Plateforme et demeurent valable tant qu'elles sont disponibles.

La Plateforme se réserve la possibilité de modifier les présentes CGU. Toute modification prendra effet à la date qui figurera dans la notification qui en sera faite aux Clients sur leurs espaces.

Les modifications ne s'appliqueront pas aux transactions qui seraient en cours à la date de leur entrée en vigueur.

Article 13. Utilisation des données personnelles recueillies par la Plateforme

Dans le cadre du présent article, les termes commençant par une lettre majuscule et non définis par ailleurs dans les CGU ont la définition qui leur est données par le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

13.1. Traitements de données à caractère personnel réalisés par la Plateforme

Dans le cadre de l'exploitation de sa Plateforme, les données à caractère personnel du Client, entendues au sens et conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données ou RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après la « **Réglementation Applicable** ») sont traitées dans les conditions suivantes.

Ces données à caractère personnel sont collectées et traitées par Renault SAS et le Concessionnaire, en tant que responsables conjoints de traitement pour les finalités suivantes :

Finalité	**Fondement juridique**
Elaboration d'offres commerciales sur un véhicule neuf sur la Plateforme	Intérêt légitime
Gestion du compte utilisateur du Client	Contrat
Gestion des commandes de véhicule neufs sur la Plateforme	Contrat

Confidential C

Gestion des communications marketing	Consentement
Gestion des communications au Client (hors communication marketing)	Intérêt légitime/Contrat
Gestion des réclamations	Intérêt légitime
Gestion et reporting des enquêtes de satisfaction	Intérêt légitime
Gestion des demandes d'exercice de droits du Client	Obligation légale
Production de statistiques d'activités, d'audience et d'utilisation des services en ligne proposés par RENAULT à des fins d'amélioration des services et produits	Intérêt légitime
Gestion des documents du Clients (mis à disposition sur l'espace personnel du Client)	Contrat
Sécurisation des applications et systèmes	Intérêt légitime

Les traitements suivants sont réalisés par Renault SA en tant que responsable de traitement, pour les finalités suivantes :

Finalité	**Fondement juridique**
Gestion et reporting des études	Intérêt légitime
Mesure de performance de la Plateforme	Intérêt légitime

Pour en savoir plus et connaitre vos droits concernant ces traitements mis en œuvre par Renault :

Pour plus de détails sur les traitements mis en œuvre par Renault SAS, notamment connaitre les grandes lignes de l'accord de responsables conjoints,

ou encore prendre connaissance de vos droits (droit d'accès, droit de rectification, droit d'opposition, droit à la portabilité, droit à l'effacement, droit au retrait du consentement,...) au titre de la Réglementation Applicable, il convient de se reporter à la politique de protection des données de Renault SAS disponible via le lien suivant : https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html. Dans le cadre des Services, les données à caractère personnel du Client pourront être communiquées :

Confidential C

- **au Concessionnaire** pour les besoins de l'exécution d'une commande. A cet égard, il est rappelé que Renault SAS, en tant qu'opérateur de la Plateforme, n'exerce aucun contrôle sur l'exécution de la commande de véhicules, ni n'intervient dans la transaction opérée entre le Vendeur et le Client et la facturation afférente. L'ensemble de ces traitements relèvent de la responsabilité du Concessionnaire, en tant que responsable de traitement et sont décrits dans sa politique de protection des données.

Partage de données entre Renault et DIAC :

Dans le cadre des Services, Renault SAS, pourra communiquer les données du Client à DIAC lorsque le Client montre un intérêt pour un produit de location DIAC :

- pour l'élaboration d'une offre commerciale pour la vente d'un véhicule avec proposition de location.
- les besoins de souscription puis de gestion par DIAC du contrat de location .

La politique de protection des données de DIAC est accessible ici : https://www.diac.fr/mentions-legales#DonneesPerso.

13.2. Gestion des cookies

La Plateforme utilise différents types de cookies pour, notamment, son fonctionnement et améliorer la pertinence des publicités et contenus, dans les conditions telles que décrites dans sa politique cookies : https://www.renault.fr/cookies.html.

Article 14. Force majeure

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

Le Client accepte également de considérer que revêtiront contractuellement les caractères de la force majeure, notamment, les coupures électriques, les défaillances de réseaux Internet ou encore les dysfonctionnements informatiques (« bugs », virus, malware, intrusions).

Confidential C

Article 15. Confidentialité

La Plateforme met en œuvre les moyens techniques adéquats pour assurer la confidentialité des informations et données transmises par son intermédiaire, ou des locations réalisées par son entremise de manière à ce qu'elles ne soient pas transmises à des personnes extérieures à ses services autre que celles mentionnées aux présentes CGU.

Ces données seront archivées dans le respect des dispositions légales.

Article 16. Propriété intellectuelle

Tous les éléments, tels que textes logos, images, éléments graphiques ou sonores, logiciels, mise en page, bases de données de la Plateforme, dénominations sociales, marques, dessins et modèles, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Les Clients doivent s'abstenir de tout acte portant atteinte d'une quelconque manière à ces droits.

Les Clients bénéficient d'une licence limitée, non exclusive, non transférable, non sous licenciable, d'utilisation des logiciels permettant l'utilisation de la Plateforme. Cette licence n'inclut aucun droit pour une utilisation autre que celle décrite en article 3 des CGU.

Article 17. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'achat ou de la demande de souscription d'un contrat de financement ou de location d'un Véhicule via la Plateforme.

Il est également seul responsable des informations personnelles qu'il renseigne sur la Plateforme pour être transmises au Concessionnaire de son choix.

Article 18. Droit applicable

Les CGU Clients sont régies par le droit français.

Confidential C

Article 19. Médiation

a) Litiges entre Concessionnaires et Clients – Mise à disposition d'un service de médiation

En cas de litige entre le Client et le Concessionnaire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clientèle visé dans les Conditions Générales de Vente).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clientèle, le Client a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur.

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

b) Litiges relatifs aux services fournis par la Plateforme

En cas de contestation relative à l'utilisation de la Plateforme :

– si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Désigné sera seul compétent,

– si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi.

Le Client peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement de différends.

Les Concessionnaires, commerçants indépendants agissant pour leur compte et en leur nom, sont seuls responsables vis-à-vis des Clients des engagements de toute nature pris par eux, car ils ne sont pas les mandataires de Renault.

Article 20. Litiges - Compétence

Tous les litiges, quelle qu'en soit la cause, contractuelle ou délictuelle, qui trouveraient leur cause ou leur origine dans la validité, l'interprétation, l'exécution des présentes CGU ou, plus généralement, dans les services offerts par la Plateforme relèveront de la compétence des tribunaux de France.

Confidential C