

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

- APPLICATION DIGITAL CARE SERVICE -

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « **CGU** ») ont pour objet de définir les règles d'utilisation de l'application mobile « Digital Care Service » éditée par la société RENAULT, société par action simplifiée au capital de 533.941.113 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 780 219 897, ayant son siège social au 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne- Billancourt – France (ci-après « **RENAULT** »).

Elles déterminent toutes les étapes nécessaires à l'accessibilité aux Services déclenchant la réalisation d'opérations d'entretien sur le véhicule du Client.

Les prestations d'entretien sont souscrites par le Client auprès du Concessionnaire conformément aux dispositions contenues dans les « Conditions Générales de la Vente de la Pièce de Rechange et de la Réparation Renault ».

Les services financiers, consistant dans l'organisation et la sécurisation des flux financiers, sont assurés par la société Lyra (ci-après « **Lyra** »), prestataire de paiements agréé pour le territoire français par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

1. DEFINITIONS

« **Application** » désigne la web app (ou application web) « Digital Care Service » permettant au Client d'accéder aux Services.

« **Care Service 24/7** » désigne le service de consigne sécurisée accessible depuis l'Application permettant au Client de déposer ou récupérer son véhicule auprès du Concessionnaire avec lequel il a pris rendez-vous, grâce à un coffre sécurisé pour le dépôt / retrait des clés du véhicule 24h/24 et 7j/7.

« **Client** » désigne le client ayant pris un rendez-vous auprès d'un Concessionnaire pour une intervention sur son véhicule et naviguant sur l'Application mise à sa disposition.

« **Concessionnaire** » désigne l'établissement membre du réseau RENAULT auprès duquel le Client a pris rendez-vous, par téléphone ou en ligne, pour l'entretien de son véhicule.

« **Conditions Générales de la Vente de la Pièce de Rechange et de la Réparation Renault** » désigne les conditions contractuelles régissant la réalisation des opérations réalisées par le Concessionnaire sur le véhicule du Client.

« **Ordre de Réparation** » désigne le document établi par le Concessionnaire mentionnant les travaux à exécuter sur le véhicule du Client et donnant lieu au consentement du Client.

« **Services** » désigne l'ensemble des fonctionnalités accessibles depuis l'Application, en ce compris le service « Care Service 24/7 ».

2. CONDITIONS D'ACCES A L'APPLICATION

L'Application est accessible via un lien sécurisé reçu par SMS envoyé au Client dans le cadre de sa prise de rendez-vous pour une intervention sur son véhicule auprès d'un concessionnaire du réseau RENAULT. Elle ne nécessite pas de téléchargement.

3. DESCRIPTION DES SERVICES

Dans le cadre de la prise de rendez-vous pour l'entretien de son véhicule, le Client reçoit un SMS contenant un lien vers l'Application lui permettant de :

- consulter les informations relatives à son rendez-vous et de l'ajouter à son agenda,
- interagir avec le conseiller service de l'établissement auprès duquel le rendez-vous a été pris,
- choisir l'accès au service de dépose de clés Care Service 24/7 (cf 3.),
- accepter ou refuser une proposition commerciale pour une intervention complémentaire jugée nécessaire à l'examen du véhicule,
- suivre l'avancement des opérations,
- échanger et valider des documents numériques (ordre de réparation, facture, certificat de contrôle,...) et téléchargeables,
- payer en ligne (cf infra pour les modalités du paiement en ligne)

4. SERVICE CARE SERVICE 24/7

Le Client ayant sélectionné dans l'Application le service additionnel « Care Service 24/7 » une notification comportant des informations sur la localisation du parking dédié ainsi que des QR codes et codes manuels uniques lui permettant de déposer et/ou retirer ses clés dans un coffre connecté et sécurisé lui est adressée.

Le service Care Service 24/7 doit être utilisé par le Client aux conditions et selon les modalités figurant sur l'écran d'accueil de l'Application.

- **Validation préalable des opérations**

L'activation du service Care Service 24/7 suppose la validation préalable par le Client de l'Ordre de Réparation tel qu'établi lors de la prise de rendez-vous et des Conditions Générales de la Vente de la Pièce de rechange et de la Réparation RENAULT.

- **Modalités de dépôt du véhicule**

24 heures avant la date de son rendez-vous, le Client reçoit un SMS comportant les informations sur la localisation du parking dédié au stationnement de son véhicule, ainsi qu'un QR Code et un code d'accès manuel lui permettant de déposer ses clés en sécurité dans un coffre sécurisé dédié.

Dès la réception du QR Code et du code d'accès manuel, le Client est libre de venir à sa convenance déposer son véhicule et ses clés en scannant son QR Code sur le coffre sécurisé ou en entrant le code manuel, au plus tard jusqu'à l'heure de son rendez-vous.

Une fois les clés déposées dans le coffre sécurisé, le véhicule passe, sauf cas de force majeure, sous la responsabilité du Concessionnaire pour toutes les dégradations qui surviendraient sur le véhicule et ce jusqu'à sa récupération effective par le Client (l'horodatage du coffre connecté faisant foi).

- **Réception et état des lieux du véhicule par l'Etablissement**

Aux horaires d'ouverture du Concessionnaire, un conseiller service/technicien du Concessionnaire récupère les clés dans le coffre sécurisé et prend en charge le véhicule pour réaliser un état des lieux. Il effectue au préalable un tour du véhicule et adresse ses constatations au Client via l'Application.

Indépendamment des opérations sollicitées par le Client au moment de la prise du rendez-vous, si un problème est détecté, le Concessionnaire adresse au Client une proposition commerciale pour les prestations/opérations complémentaires recommandées, que le Client reste libre de valider ou de refuser, après avoir pris contact au besoin avec le Concessionnaire. Le Concessionnaire a la possibilité d'accompagner cette proposition commerciale d'une vidéo et/ou de photographies et/ou de commentaires.

Le Concessionnaire mentionnera sur les documents remis au Client, les anomalies constatées (en particulier celles affectant la sécurité du véhicule) et qui n'auront pas fait l'objet d'un ordre de réparation faute d'accord du Client sur les opérations complémentaires proposées.

En consentant aux opérations complémentaires, le Client s'engage envers le Concessionnaire à en payer le prix tel que mentionné dans la proposition commerciale.

- **Récupération du véhicule**

Une fois les opérations réalisées, le Client en est informé par SMS lui indiquant que son véhicule est disponible et est invité à choisir le mode de retrait de son véhicule.

En cas de recours au service Care Service 24/7 pour la restitution de son véhicule, le Client est invité, après avoir procédé au paiement en ligne des réparations réalisées, à venir récupérer les clés de son véhicule et son véhicule conformément aux modalités mentionnées dans

l'Application et dans les 24h suivant la fin des travaux en scannant le QR code ou en entrant le code manuel (générés dès le paiement réalisé) sur le coffre sécurisé.

Dans l'hypothèse où le Client n'est pas en mesure de récupérer les clés de son véhicule et son véhicule dans les 24h suivant la fin des travaux, un conseiller service récupère les clés du Client dans le coffre sécurisé et l'informe qu'il peut récupérer son véhicule auprès du Concessionnaire aux horaires d'ouverture.

5. MODALITES DE PAIEMENT – RENONCIATION AU DROIT DE RETRACTATION

5.1 Le recours au service Care Service 24/7 suppose le règlement au profit du Concessionnaire du montant total des opérations réalisées.

Le règlement s'effectue en ligne dans l'Application par l'intermédiaire de Lyra, prestataire de paiement agréé pour le territoire français par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

5.2 Conformément à l'article L 221-28 du Code de la Consommation, « *le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur (...)* » ce que le Client reconnaît et accepte.

6. DISPONIBILITES DES SERVICES

L'Application 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 aléas techniques de sorte qu'en aucun cas, l'Application ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation.

L'accès à l'Application peut donc à tout moment faire l'objet d'une interruption ou d'une suspension ou de modifications.

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

La disponibilité de l'Application peut encore être interrompue en cas d'intrusion, piratage, dysfonctionnement ou demande des autorités publiques habilitées.

7. MODIFICATION DES CGU

Les CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur l'Application.

Le Client reconnaît et accepte que la version des CGU qui fait foi est celle qui se trouve en ligne et qu'il accepte lors de son accès à l'Application. Le Client est par conséquent tenu de se référer à la version des CGU en ligne à la date de son accès et de l'utilisation concernée.

RENAULT est libre de modifier les présentes CGU à tout moment, notamment afin de prendre en compte toute modification ainsi que toute évolution ou contrainte légale, réglementaire et/ou technique.

8. UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES RECUEILLIES SUR L'APPLICATION

RENAULT est soucieuse de protéger les Données personnelles des Clients. Dans ce cadre, le Client déclare avoir lu et accepté les mentions d'informations relatives à la protection des données personnelles des Clients <https://www.renault.fr/donnees-personnelles/renault-service.html>

9. FORCE MAJEURE

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

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).

10. PROPRIETE INTELLECTUELLE

10.1 – Droits d'auteur et/ou Droits sur les Dessins et Modèles

L'Application constitue une œuvre dont RENAULT, qui l'a conçue et développée, est l'auteur au sens des articles L. 111.1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les photographies, textes, slogans, dessins, images, séquences animées sonores ou non ainsi que toutes œuvres intégrées ou tout contenu présent dans l'Application sont la propriété de RENAULT ou de tiers ayant autorisés RENAULT à les utiliser.

Les reproductions, sur un support papier ou informatique, de l'Application et des œuvres qui y sont reproduits sont autorisées sous réserve qu'elles soient strictement réservées à un usage personnel excluant tout usage à des fins publicitaires et/ou commerciales et/ou d'information et qu'elles soient conformes aux dispositions de l'article L122-5 du Code de la Propriété Intellectuelle.

A l'exception des dispositions ci-dessus, toute reproduction, représentation, utilisation ou modification, par quelque procédé que ce soit et sur quelque support que ce soit, de tout ou partie de l'Application, de tout ou partie des différentes œuvres et modèles de véhicules qui le composent, sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT, est strictement interdite et constitue un délit de contrefaçon puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 € d'amende.

L'utilisateur ne doit ni copier, ni modifier, ni reproduire, partiellement ou en totalité, sous quelque forme que ce soit les informations et les éléments apparaissant sur l'Application, ni intervenir sur l'Application, ni agir d'une manière contrevenant aux droits de propriété intellectuelle de RENAULT et des tiers ayant autorisé RENAULT à les utiliser. L'utilisation d'un droit de propriété intellectuelle de RENAULT ou d'un tiers ayant autorisé RENAULT à l'utiliser, non expressément autorisée est strictement interdite.

10.2 - Droits des marques

L'appellation RENAULT, le logo (losange) RENAULT, le nom des produits et services proposés par RENAULT, les slogans et les logos accompagnant ces marques sont, sauf indication particulière, des marques déposées par RENAULT ou d'autres sociétés du groupe.

Si d'autres marques sont également citées, elles sont identifiées par une majuscule et sont utilisées par RENAULT soit avec l'autorisation de leur titulaire, soit comme simple indication de produits ou services proposés par RENAULT.

La reproduction, l'imitation, l'utilisation ou l'apposition de ces marques sans avoir obtenu l'autorisation préalable de RENAULT ou de leurs titulaires respectifs constitue un délit de contrefaçon puni de quatre ans d'emprisonnement et de 400.000 € d'amende.

11. RESPONSABILITES

11.1 Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT décline toute responsabilité quant à l'utilisation de l'Application par le Client et ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant à la rapidité et/ou la performance de l'Application ou quant à l'utilisation qui serait faite par le Client des données et/ou informations accessibles via l'Application.

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

L'accès à l'Application peut être momentanément et périodiquement suspendu pour des raisons techniques, pour la résolution desquelles les équipes techniques mettront tout en œuvre dans les plus brefs délais le cas échéant.

RENAULT sera exonérée de toute responsabilité :

- En cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes Conditions Générales d'Utilisation ;
- En cas de dysfonctionnement de l'Application résultant soit d'une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers, soit d'un acte malveillant, soit du dysfonctionnement d'un logiciel, smartphone, tablette PC ou toute autre interface/produit appartenant au Client ;
- En cas de modifications législatives ou réglementaires affectant l'Application.

En outre, le Client reconnaît que l'Application pouvant être fournie par des réseaux de communication, la responsabilité de RENAULT ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dysfonctionnement desdits réseaux de communication.

11.2 Lorsque le Client utilise l'Application, il s'engage à le faire conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que dans le respect des réglementations applicables, en particulier des règles de circulation routière.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation de l'Application et de toute utilisation des données/informations reçues par le biais de l'Application, même lorsqu'il n'est pas la personne qui utilise ces données/informations.

11.3 Les codes transmis au Client dans le cadre du Service Care Service 24/7 sont strictement personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secret ses codes et 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 codes à un tiers relève de sa seule responsabilité. La responsabilité de RENAULT ne saurait être engagée si le coffre sécurisé contenant les clés du véhicule était ouvert par un tiers du fait de la divulgation par le Client desdits codes.

12. LOI APPLICABLE

Les Conditions Générales d'Utilisation, le contenu et tous les droits et obligations des Parties générés dans le cadre de l'utilisation de l'Application ou s'y rapportant sont soumis au droit français et sont interprétés et appliqués conformément à celle-ci.

13. LITIGES - MEDIATION

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 de RENAULT ou celui du Concessionnaire).

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 l'Application

En cas de contestation relative à l'utilisation de l'Application :

- si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'établissement du concessionnaire 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.

14.DISPOSITIONS DIVERSES

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales est déclarée non valide, nulle ou non écrite en application de la réglementation en vigueur, d'une évolution ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et portée, les parties s'engageant dans les plus brefs délais à mettre en place une disposition de remplacement valide et d'une portée équivalente la plus proche possible de l'esprit des présentes.