



## CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO

### RICHIESTA ONLINE PREVENTIVO DI MANUTENZIONE RENAULT

Lo scopo delle presenti condizioni generali di utilizzo (di seguito denominate "CGU") è quello di definire le regole per l'utilizzo della pagina web "**Preventivo Online di Manutenzione Renault**" sul sito [www.renault.it](http://www.renault.it), gestito da Renault Italia S.p.A. a socio unico ("RENAULT") - con sede legale in Roma, Via Tiburtina n. 1159, 00156 tel. 06/41561 fax 06/4115376 pec [pec@renaultitalia.com](mailto:pec@renaultitalia.com), numero di iscrizione al registro delle imprese di Roma e Codice Fiscale 00291240638, P. IVA 05811161008, capitale sociale interamente sottoscritto e versato di € 2.582.500 sottoposta a direzione e coordinamento ex art. 2497 cod. civ. di Renault S.A.S. Francia (di seguito "RENAULT").

le CGU disciplinano i passaggi necessari per accedere ai Servizi, come definiti nell'art. 1, ed ottenere un preventivo valido per trenta (30) giorni nell'ambito degli interventi di manutenzione richiesti dal Cliente sul proprio veicolo.

#### 1. DEFINIZIONI



Per "Cliente" si intende la persona fisica che ha preso appuntamento con un Concessionario per un intervento sul proprio veicolo e che sta navigando sulla pagina messa a sua disposizione.

"Concessionario" si riferisce allo stabilimento membro della rete RENAULT presso il quale il Cliente ha fissato online un appuntamento per la manutenzione del proprio veicolo.

"Pagina" indica la sezione del sito [www.renault.it](http://www.renault.it) dedicata ai Preventivi Online Renault.

"Servizi" indica tutte le funzionalità accessibili dalla Pagina e, in particolare, la facoltà di indicare i servizi di manutenzione richiesti, di ricevere un preventivo per tali servizi e di fissare un appuntamento presso il Concessionario prescelto.

## **2.CONDIZIONI DI ACCESSO ALLA PAGINA E TERMINI DI UTILIZZO**

### 2.1 - Accesso

I Servizi sono accessibili tramite la Pagina [www.renault.it](http://www.renault.it) (sezione Manutenzione e Servizi), alcuni siti web delle concessionarie e tramite lo spazio personale My Renault.

Per accedere ai Servizi e ricevere proposte di manutenzione pertinenti al proprio veicolo, il Cliente è tenuto ad indicare la sua targa o il numero di telaio. Per ottenere un preventivo, è necessario, inoltre, che il Cliente indichi il chilometraggio del veicolo.

### 2.2 - Utilizzo

#### **Pacchetti di Manutenzione**

Dopo aver identificato il proprio veicolo, il Cliente seleziona il Concessionario di sua scelta e i servizi di manutenzione che desidera effettuare tra quelli offerti dal suddetto Concessionario.

Dovrà quindi cliccare su "AVANTI" in basso a destra per fissare un appuntamento e scaricare il suo preventivo.



### **Modalità di appuntamento**

Se il Cliente, oltre a ricevere il preventivo, intende fissare un appuntamento per l'esecuzione dei servizi di manutenzione prescelti, potrà effettuarlo tramite la Pagina.

Ove disponibili presso il Concessionario prescelto, il Cliente potrà scegliere tra tre opzioni

- Servizio Door to door valet: consente al Cliente di usufruire del servizio di ritiro e riconsegna del veicolo, senza doversi recare presso la sede del Concessionario;
- Car Service 24h/7gg: consente al Cliente di consegnare il veicolo in qualsiasi momento presso il Concessionario riponendo le chiavi nel locker preposto.
- Richiedere di fissare un appuntamento di manutenzione presso la sede del Concessionario, tramite la Pagina.

### **Prenotazione appuntamento**

Il Cliente, per il proprio appuntamento di manutenzione, potrà scegliere tra due opzioni:

- Appena possibile.
- Una fascia oraria preferita indicando i giorni e gli orari della giornata.

### **Contatto e conferma**

Il Cliente, quindi, conferma i dati inseriti e le preferenze indicate per la richiesta di appuntamento. Il Cliente riceverà una e-mail di riepilogo con il dettaglio della richiesta. Tale e-mail non costituisce accettazione da parte del Concessionario della richiesta di appuntamento e dei Servizi. La richiesta di appuntamento non è vincolante per il Concessionario fino alla sua accettazione da parte di quest'ultimo. Il Cliente verrà ricontattato entro 48 ore, telefonicamente o tramite e-mail, per ricevere la conferma della data e dell'orario dell'appuntamento.



### **3. DESCRIZIONE I PACCHETTI DI MANUTENZIONE**

Quando consulta un preventivo per la manutenzione del proprio veicolo, il Cliente può confrontare i prezzi per la manutenzione.

### **4. DISPONIBILITÀ DELLA PAGINA E DEI SERVIZI**

La Pagina è implementata con mezzi tecnici per garantire la migliore qualità dei suoi Servizi. Tuttavia, RENAULT, nell'esecuzione della propria obbligazione di mezzi, non può garantire l'uso continuo e ininterrotto della Pagina, in considerazione della sua natura tecnica e dei rischi a ciò connessi.

L'accesso alla Pagina può pertanto essere interrotto, sospeso o modificato in qualsiasi momento.

Gli interventi di manutenzione necessari al mantenimento o al miglioramento della Pagina e dei Servizi saranno, per quanto possibile, preventivamente comunicati mediante avviso nella home page della Pagina.

La disponibilità della Pagina può inoltre essere interrotta in caso di intrusione, hacking, malfunzionamento o richiesta delle autorità pubbliche autorizzate.

### **5. PREZZI**

5.1 – I prezzi visualizzati sulla Pagina così come l'importo stimato del contributo per il trattamento dei rifiuti sono espressi in Euro e comprensivi di IVA.

L'importo del contributo per il trattamento dei rifiuti varia a seconda della natura del servizio effettivamente prestato e verrà adeguato dal Concessionario in sede di fatturazione del servizio.

I prezzi indicati tengono conto di eventuali promozioni e altre offerte di prezzo in vigore al momento della richiesta di preventivo.



Il prezzo indicato nel preventivo è soggetto a disponibilità delle parti di ricambio nonché alla verifica del veicolo da parte del personale specializzato.

## **6. MODIFICA DELLE CGU**

Le CGU entrano in vigore dal momento della loro pubblicazione sulla Pagina.

Il Cliente prende atto ed accetta che la versione delle CGU che fa fede è quella pubblicata sulla Pagina al momento della navigazione sulla stessa. Il Cliente, navigando nella Pagina, accetta le presenti CGU.

RENAULT è libera di modificare le presenti CGU in qualsiasi momento, in particolare per tener conto di eventuali modifiche o vincoli legali, regolamentari e/o tecnici.

## **7. UTILIZZO DEI DATI PERSONALI RACCOLTI SULLAPAGINA**

RENAULT si preoccupa di proteggere i dati personali dei suoi clienti. In questo contesto, il Cliente dichiara di aver letto e accettato l'informativa citata in materia di protezione dei dati personali del Cliente <https://www.renault.it/privacy.html>

## **8. FORZA MAGGIORE**

RENAULT non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi evento che abbia le caratteristiche di forza maggiore e provochi un malfunzionamento della Pagina.



A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, per eventi di forza maggiore si intendono interruzioni di corrente, guasti alla rete Internet e malfunzionamenti informatici (bug, virus, malware, intrusioni).

## **9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

La Pagina è messa a disposizione da RENAULT. Tutti i diritti sono riservati. Il Cliente non può in generale intervenire sulla Pagina, né agire in violazione dei diritti di proprietà intellettuale/industriale di RENAULT e dei terzi che hanno autorizzato RENAULT medesima ad utilizzarli. È in particolare severamente vietato l'utilizzo dei diritti di cui sopra, in termini non espressamente autorizzati dalle CGU.

Fatto salvo quanto di seguito indicato, fotografie, testi, messaggi pubblicitari, immagini, sequenze animate sonore ed in generale ogni e qualsiasi dato, informazione o materiale comunque reso disponibile sulla Pagina (il "Contenuto"), nonché l'ideazione, la veste grafica, l'impostazione tecnologica ed operativa della Pagina, sono di proprietà di RENAULT o di terzi che hanno autorizzato RENAULT ad utilizzarli.

Il Cliente riconosce espressamente la titolarità dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale relativi al Contenuto e, quindi, si impegna ad utilizzare tale Contenuto solo ed esclusivamente nei limiti e secondo le CGU.

È ammessa la riproduzione su supporto cartaceo o informatico della Pagina e del Contenuto, a condizione che tale riproduzione sia strettamente limitata ad un uso personale, escludendo ogni altro uso a fine pubblicitario e/o commerciale. Il Cliente non può modificare, duplicare, distribuire, trasmettere, visualizzare, eseguire, riprodurre, pubblicare, concedere in licenza, creare lavori derivati, trasferire o vendere informazioni, software, prodotti o servizi ottenuti dalla Pagina.

Con eccezione delle riproduzioni consentite ai sensi del paragrafo precedente ed in mancanza di previa autorizzazione scritta da parte di RENAULT, è vietato e costituisce reato ai sensi dell'art. 171 ter della L. 633/1941 o dell'art. 473 del Codice penale, ogni utilizzo, riproduzione o modifica, mediante qualsiasi procedura o su qualsiasi supporto, di tutto o parte del Pagina o del Contenuto.



Il nome RENAULT, il relativo logo (losanga), i nomi dei veicoli della gamma RENAULT e dei prodotti e servizi associati sono marchi registrati da Renault S.A.S. la quale detiene il 100% del controllo azionario della RENAULT.

Sulla Pagina sono menzionati o raffigurati anche marchi registrati da soggetti diversi da RENAULT che sono utilizzati da RENAULT con l'autorizzazione dei rispettivi titolari ovvero come semplice indicazione di prodotti o servizi proposti da RENAULT. La riproduzione, la copia, l'imitazione o l'apposizione di questi marchi senza aver ottenuto l'autorizzazione da parte di RENAULT o dei rispettivi titolari costituisce un reato di contraffazione punito ai sensi dell'Art. 171 ter della L. 633/1941 o dell'Art. 473 del codice penale.

## **10. RESPONSABILITÀ**

Nell'utilizzo della Pagina, il Cliente si impegna a non effettuare alcuna operazione che possa compromettere il regolare funzionamento dei sistemi informatici, le relative funzioni e l'operatività della Pagina, dei server e dei servizi accessibili attraverso il Pagina. Nell'utilizzo della Pagina, dei server e dei servizi accessibili attraverso il Pagina, il Cliente si impegna a:

1. rispettare le leggi e le norme nazionali e internazionali vigenti, nonché i diritti di terzi;
2. non danneggiare l'immagine di RENAULT a qualunque titolo e in qualsiasi forma.

In base alle circostanze, RENAULT può adottare le misure ritenute di volta in volta adeguate in relazione all'utilizzo della Pagina e dei suoi servizi da parte del Cliente e/o ai contenuti inseriti da quest'ultimo. RENAULT può altresì interrompere, limitare, sospendere, proibire, in tutto o in parte, l'accesso alla Pagina, senza preavviso né indennizzo alcuno, qualora il Cliente tenga un comportamento o svolga attività vietate dalla normativa applicabile o in aperta violazione delle CGU.

Il Cliente riconosce di essere il solo responsabile dell'utilizzo della Pagina, delle informazioni e dei servizi accessibili tramite il Pagina. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, in nessun caso RENAULT, le società da essa controllate o ad essa collegate, i dipendenti ed i rappresentanti degli organi societari delle stesse, nonché i membri della Rete Commerciale DACIA (questi ultimi nei limiti di quanto in appresso indicato) possono essere ritenuti responsabili di danni diretti o indiretti, risultanti dall'accesso o dall'utilizzo di questo Pagina o di tutti i siti verso o dallo stesso collegati o dovuti alla modifica o alla chiusura della Pagina o di uno dei suoi elementi.



A titolo meramente esemplificativo ma non esaustivo, rimane esclusa, salvo i casi di dolo o colpa grave, ogni responsabilità di RENAULT per danni, diretti o indiretti, comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione a e/o in connessione con l'utilizzo od il mancato utilizzo della Pagina e/o dei servizi, così come del fatto che il Pagina e/o i servizi funzionino senza interruzioni od errori od in tutte le possibili combinazioni di utilizzo e, in particolare, in relazione a e/o in connessione con: (a) non correttezza, incompletezza, erroneità del Contenuto; (b) perdita di dati, opportunità commerciali o profitti, nell'ambito delle eventuali relazioni commerciali instaurate o instaurande dal Cliente stesso anche con soggetti terzi tramite l'utilizzo della Pagina e/o dei servizi; (c) ritardo, malfunzionamento, sospensione o interruzione della accessibilità alla Pagina; (d) ritardo, malfunzionamento, sospensione o interruzione dei servizi; (e) difettosità di funzionamento delle apparecchiature di connessione utilizzate dal Cliente; (f) erronea utilizzazione dei servizi da parte del Cliente.

In ogni caso, RENAULT non avrà alcuna responsabilità nei confronti del Cliente in caso di mancata esecuzione delle proprie obbligazioni che sia conseguenza di fatti non imputabili a RENAULT stessa o, in generale, del verificarsi di cause di forza maggiore (quali, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, interruzione della corrente elettrica o delle linee telefoniche o di collegamento alla rete internet, scioperi, dispute industriali, guerre, embarghi, atti vandalici e terroristici, epidemie, allagamenti, terremoto, incendio ed altri disastri naturali).

Il Contenuto ed ogni altra informazione della Pagina, così come i servizi accessibili tramite la stessa, vengono forniti "nello stato in cui si trovano al momento dell'utilizzo e come disponibili". Potrebbero pertanto verificarsi errori od omissioni relativamente alle informazioni diffuse, o problemi tecnici. RENAULT, nei limiti consentiti dalla legge, non fornisce dichiarazioni o garanzie di alcun tipo, esplicite e/o implicite, incluse, tra l'altro, garanzie o condizioni di diritto o garanzie implicite di commerciabilità o idoneità per scopi particolari o di non violazione rispetto alla Pagina, o al suo funzionamento o al Contenuto e ai servizi e né si assume alcuna responsabilità relativamente all'utilizzo del contenuto dei servizi o della Pagina. Pur ritenendo che il Contenuto sia accurato, completo ed aggiornato RENAULT non fornisce alcuna dichiarazione o garanzia circa l'accuratezza, la completezza e l'attualità delle informazioni accessibili dalla Pagina. RENAULT ha il diritto di sospendere o interrompere, anche definitivamente, e salvo per quanto diversamente stabilito per specifici servizi sulla base di intese contrattuali, in ogni momento e senza nessun preavviso l'erogazione dei servizi contenuti nel Pagina alla generalità dei Clienti. In particolare, RENAULT si riserva di interrompere in via definitiva e senza preavviso l'erogazione dei servizi al singolo Cliente nel caso in cui questi:(a) non fornisca o non abbia fornito dati personali





aggiornati, completi, veritieri e corretti;(b) utilizzi o abbia utilizzato i servizi per fini o con modalità illegali o che comunque siano ritenuti da RENAULT incompatibili con la natura dei servizi forniti, (quali, a mero titolo esemplificativo, trasmissione e/o scambio di virus; invio o divulgazione di pubblicità; mail a catena o per schemi piramidali; pratiche di spamming o junk mailing; trasmissione e/o scambio e/o divulgazione di materiale illecito o comunque di contenuto razzista, calunnioso o diffamatorio, minaccioso, volgare, osceno);(c) violi o abbia violato le CGU o i termini e le condizioni particolari applicabili ad uno specifico servizio laddove previste.

L'accesso alla Pagina può essere soggetto a restrizioni. Il Cliente è tenuto ad assicurarsi che la legge del Paese dal quale viene stabilita la connessione lo autorizzi ad accedere alla Pagina e ad utilizzarlo.

## **11. LEGGE APPLICABILE**

Le CGU così come tutti i diritti e gli obblighi derivanti dall'utilizzo del Servizio, sono regolati dal diritto italiano, e verranno interpretati e applicati in conformità alla legislazione italiana. Per la risoluzione delle controversie relative alle CGU sarà esclusivamente competente il Giudice del Foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio, come definito dal Codice del Consumo.

## **12. CONTENZIOSO – MEDIAZIONE**

In caso di controversia relativa all'utilizzo della Pagina:

- se il Cliente è un professionista, sarà competente in via esclusiva il foro da cui dipende la sede dello stabilimento del concessionario,
- se il Cliente non è un professionista, la scelta del foro competente sarà effettuata a norma di legge.

Il Cliente può ricorrere a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie.



I Concessionari, che sono esercenti autonomi che agiscono in nome e per conto proprio, sono gli unici responsabili nei confronti dei clienti per gli impegni di qualsiasi natura da essi assunti, non essendo rappresentanti di RENAULT.

### **13. VARIE**

Qualora una o più disposizioni delle presenti CGU sia dichiarata non valida, nulla o non scritta ai sensi della normativa vigente, per modifica o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno tutta la loro forza e portata, le parti convengono quanto prima il più possibile per stabilire una disposizione sostitutiva valida con una portata equivalente il più vicino possibile allo spirito delle presenti CGU.