

ALGEMENE GEBRUIKSVOORWAARDEN - CONNECTED MAINTENANCE

In deze algemene gebruiksvoorwaarden (hierna: de “**Gebruiksvoorwaarden**”) zijn de voorwaarden en bepalingen opgenomen voor het gebruik van connected maintenance (hierna: de “Dienst”), te leveren door Renault S.A.S., een Franse *société par actions simplifiée* (vereenvoudigde naamloze vennootschap) met een aandelenkapitaal groot € 533.941.113, statutair gevestigd te 122-122 *bis* Avenue du Général Leclerc, 92100 Boulogne Billancourt, ingeschreven in het handelsregister van Nanterre onder nummer 780 129 987 (hierna: “Renault”).

1. DEFINITIES

- “**App**” of “**My Renault**”: de door Renault of een van haar lokale importeurs gepubliceerde en aangeboden mobiele app My Renault, die toegang geeft tot (het gebruik van) de Dienst.
- “**Klant**”: de klant die eigenaar, is van een Voertuig.
- “**Aangewezen Vestiging**”: de leverancier die is aangesloten bij van het Renault-distributienetwerk en bij wie de Klant een overeenkomst voor de Dienst aangaat.
- “**Mijn Garage**”: de erkende monteur die door de Klant wordt geselecteerd bij het configureren van de App. De erkende monteur die het Voertuig voor het laatst een beurt heeft gegeven, wordt standaard als erkende voorkeursmonteur aangemerkt.
- “**Afdeling Customer Relations**”: de klantenservice. Volledige informatie is te vinden op www.renault.nl/contact
- “**Website**” of “**My Renault Web**”: alle gegevens en informatie die beschikbaar is op het volgende adres www.renault.nl of www.myr.renault.nl
- “**TCU**” (Telematics Control Unit): een in het Voertuig geïnstalleerde eenheid met een geïntegreerde SIM-kaart die de Voertuiggegevens doorgeeft die nodig zijn voor de levering van de Dienst.
- “**Voertuig**”: elk voertuig van het merk Renault met de vereiste technische kenmerken die in Nederland is verkocht en staat geregistreerd en standaard of optioneel is uitgerust met een TCU die compatibel is met de Dienst.

2. DOEL VAN DE DIENST

Het doel van de Dienst is om de Klant te informeren wanneer gepland onderhoud aan het Voertuig nodig is en om de Klant proactief te waarschuwen wanneer wegens een voertuiggebeurtenis een erkende Renault-monteur moet worden ingeschakeld. Daarnaast heeft Renault functies ingebouwd waarmee op slijtage van onderdelen wordt geanticipeerd en de Klant met name wordt geïnformeerd over de staat van de remmen, de accu en de banden en die zo nodig aangeeft dat deze moeten worden vervangen.

3. ABONNEMENT OP DE DIENST EN ACTIVERING

3.1. Abonnement op de Dienst

Klanten kunnen zich op de Dienst abonneren:

- wanneer zij bij een Aangewezen Vestiging een nieuw Voertuig bestellen; dan wel
- via de My Renault-website op www.myr.renault.nl Het abonnement is gratis en bij een abonnement wordt de Klant geacht deze Gebruiksvoorwaarden zonder voorbehoud te hebben aanvaard.

Renault levert de Dienst kosteloos. De dienst verschilt per model en versie van het Voertuig, de gekozen opties en apparatuur, het land waar het Voertuig is verkocht en het geografische dekkinggebied.

3.2. Activering van de Dienst

Om de Dienst te activeren, dient de Klant een geldig mobiel telefoonnummer en/of e-mailadres aan Renault op te geven.

Bij het leveren van de Dienst wordt gebruik gemaakt van het e-mailadres en/of het mobiele telefoonnummer dat door de Klant bij het bestellen van het Voertuig is verstrekt. De Klant kan het mobiele telefoonnummer en/of het e-mailadres te allen tijde gedurende het gebruik van de Dienst in My Renault of op My Renault Web wijzigen.

De Klant is zelf verantwoordelijk voor de gegevens die hij/zij aan Renault verstrekt.

Ook dient de Klant de App te downloaden en zich daarbij te legitimeren, het Voertuig te synchroniseren, over een TCU te beschikken en een verbinding te hebben via het mobiele netwerk van het Voertuig.

De Dienst wordt geactiveerd nadat de Klant zich daarop heeft geabonneerd. Het duurt maximaal 72 uur voordat de activering van kracht wordt. Activering geschiedt automatisch.

Voor het verzamelen van de gegevens die nodig zijn voor de implementatie van de Dienst hoeft de Klant geen actie te ondernemen in de privacy-instellingen of op het (eventueel aanwezige) multimediасherm in het Voertuig.

De Klant verbindt zich om eenieder die van de Dienst gebruik maakt of in het Voertuig instapt, ervan in kennis te stellen dat er gegevens worden verzameld en met Renault worden gedeeld.

4. Beschrijving van de Dienst

De Dienst waarschuwt de Klant wanneer gepland onderhoud aan het Voertuig nodig is of wanneer vanwege een gebeurtenis een erkende Renault-monteur moet worden ingeschakeld. Daarnaast ontvangt de Klant alerts over slijtage van onderdelen, met name over de staat van de remmen, de accu en de banden en zo nodig ook een melding dat deze moeten worden vervangen.

De Dienst is afhankelijk van het model en de versie van het Voertuig, de gekozen opties en uitrusting, het land waar het Voertuig wordt verkocht en gebruikt en het geografische dekkinggebied.

4.1 Vereisten voor het toezenden van alerts

Alerts kunnen alleen worden toegezonden indien aan de volgende vereisten is voldaan:

- de motor van het Voertuig moet draaien en het Voertuig moet zich in een dekkinggebied bevinden van een telecomprovider (waarbij die dekking niet mag worden verstoord door technische, atmosferische of topografische factoren). Als de motor niet draait of het Voertuig zich niet in een dekkinggebied bevindt van een telecomprovider, wordt de informatie opgeslagen en verzonden bij de eerstvolgende keer dat de motor wordt gestart, dan wel het Voertuig weer een dekkinggebied van een telecomprovider inrijdt;
- de TCU of de voor de werking van de TCU benodigde eenheden mogen niet zijn beschadigd als gevolg van een ongeval, diefstal of andere gebeurtenis;
- de mobiele telefoon van de Klant, met het door de Klant opgegeven nummer, moet zijn ingeschakeld en met het netwerk van een telecomprovider zijn verbonden.

4.2 Doorgifte van alerts

Indien de Klant een account heeft op de My Renault App, ontvangt hij/zij berichten in de App, alsmede op het door de Klant aan Renault opgegeven e-mailadres.

Indien de Klant geen account voor de My Renault App heeft aangemaakt, ontvangt de Klant alerts op het door hem/haar aan Renault opgegeven e-mailadres.

Indien de Klant geen account voor de My Renault App heeft en ook geen e-mailadres heeft opgegeven, ontvangt de Klant alerts per sms op zijn/haar mobiele telefoon op het door hem/haar aan Renault opgegeven nummer.

Afhankelijk van het type alert dat de Klant ontvangt, kan de melding een link bevatten naar een online afsprakensysteem waarin de Klant een afspraak kan maken met een erkende monteur naar keuze.

De erkende monteur van de Klant ontvangt eveneens berichten over gebeurtenissen en kan rechtstreeks met de Klant contact opnemen om hem/haar daarvan op de hoogte te stellen, achtergrondinformatie te verstrekken, dan wel waar nodig een afspraak te maken.

5. DUUR VAN DE DIENST

Renault levert de Dienst gedurende een looptijd van acht (8) jaar, te rekenen vanaf de aanvang van de activeringsperiode.

Bij afloop van de Dienst ontvangt de Klant een bericht waarin hij/zij op de hoogte wordt gesteld van het aflopen van de Dienst en de eventuele verlengingsperiode.

Bij het verstrijken van de initiële termijn:

- en de Klant zich op de Dienst abonneert, wordt deze verlengd voor een periode van één (1) jaar;
- en de Klant zich niet op de Dienst abonneert, wordt de Dienst op de vervaldatum gedeactiveerd.

6. WIJZIGINGEN - BEËINDIGING VAN DE DIENST

6.1 Wijzigingen in de Dienst

Renault kan de Dienst gedurende de looptijd daarvan geheel of gedeeltelijk wijzigen, met name om (i) een of meer aanvullende functionaliteiten aan te bieden, (ii) te voldoen aan nieuwe wet- of regelgeving, (iii) storingen te verhelpen die zich te eniger tijd kunnen voordoen, dan wel om (iv) in te spelen op technische ontwikkelingen en veranderingen in de algemene verwachtingen van klanten.

Renault behoudt zich te allen tijde het recht voor om deze Gebruiksvoorwaarden te wijzigen en te actualiseren en stelt de Klant daarvan vooraf in kennis.

De toepasselijke Gebruiksvoorwaarden zijn de gebruiksvoorwaarden die van kracht zijn op de datum waarop de Klant verbinding maakt met en gebruik maakt van de Dienst.

Wijzigingen in de Dienst kunnen onderworpen zijn aan een nieuwe versie van de bijbehorende algemene gebruiksvoorwaarden.

6.2 Beëindiging van de Dienst

Renault kan de Dienst om welke reden ook beëindigen, met name indien het/de communicatienetwerk(en) waarmee de Dienst wordt verleend niet langer beschikbaar is/zijn of overbelast raakt/raken, mocht het 2G-, 3G-, 4G- of 5G-netwerk door de telecomprovider worden afgesloten. Renault zal de Klant in dat geval vooraf informeren door een kennisgeving te sturen naar het door de Klant aan Renault opgegeven e-mailadres en/of mobiele nummer en/of in de persoonlijke omgeving van de Klant in My Renault en/of via het Voertuig van de Klant.

Renault behoudt zich het recht voor om de Dienst op afstand te beëindigen, met name:

- indien de Klant geen gebruik maakt van de optie om het Voertuig aan het einde van een langlopende lease te kopen;
- indien het Voertuig wordt vernietigd;
- indien het Voertuig wordt gestolen of betrokken is bij een ongeval waardoor het Voertuig wordt vernietigd;
- indien het Voertuig wordt overgedragen of doorverkocht;
- in geval van bevestiging van informatie waaruit blijkt dat de Klant is gewijzigd.

Indien zich een van bovenstaande gebeurtenissen voordoet, dient de Klant Renault hiervan op de hoogte te stellen door contact op te nemen met de afdeling Customer Relations.

Indien Renault, bijvoorbeeld door het door de Klant opgegeven mobiele telefoonnummer te bellen, constateert dat de Klant niet langer de eigenaar van het Voertuig is, kan Renault de Dienst beëindigen.

Indien de Klant niet langer van de Dienst gebruik wenst te maken, kan de Klant deze te allen tijde opzeggen door contact op te nemen met de afdeling Customer Relations.

Indien de Dienst wordt opgezegd, wordt deze gedeactiveerd. De Klant wordt erop gewezen dat deactivering niet onmiddellijk plaatsvindt en dat er vertraging kan optreden tussen de ontvangst van een verzoek tot deactivering en de feitelijke deactivering van de Dienst.

7. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant verbindt zich persoonlijk en namens elke gebruiker van het Voertuig ertoe:

- de Dienst op een normale wijze te gebruiken die niet in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, de rechten van derden of de belangen van Renault;
- geen schade toe te brengen aan de integriteit van het systeem en de uitrusting die nodig is om de Dienst te leveren.

Indien het Voertuig door de Klant wordt verkocht, geldt ter bescherming van zowel de eigen persoonsgegevens als die van de koper dat de Klant:

- het Voertuig van de My Renault-account verwijdert, waarmee de synchronisatie tussen het Voertuig en dit account wordt beëindigd;
- de gegevens die op het Voertuig zijn opgeslagen vóór de verkoop verwijdert conform de instructies in de gebruikershandleiding van het Voertuig;
- Renault ter zake informeert door contact op te nemen met de afdeling Customer Relations.

Wanneer de desynchronisatie is afgerond, kan de Klant indien gewenst contact opnemen met de afdeling Customer Relations om na te gaan of de desynchronisatie is gelukt.

8. BEPERKINGEN - AANSPRAKELIJKHEID

8.1 Beperkingen ten aanzien van de Dienst

Zelfs als de Dienst technisch beschikbaar is, is deze alleen toegankelijk indien het Voertuig zich bevindt in een geografisch dekkinggebied waarin de TCU actief is.

Voor zover op grond van de geldende wet- en regelgeving is toegestaan, geeft Renault geen uitdrukkelijke of stilzwijgende garanties omtrent de snelheid en/of het functioneren van de Dienst.

Met name geldt dat de toegang tot de Dienst, ook als deze is verbonden, te allen tijde om technische redenen tijdelijk en periodiek kan worden opgeschort of onderbroken.

8.2 Aansprakelijkheid

Renault treft alle (voorzorgs)maatregelen in overeenstemming met de stand der techniek ter borging van de goede werking van de Dienst, maar kan niet garanderen dat de Dienst vrij is van fouten of afwijkingen en dat deze niet gehackt of aangevallen wordt, met name door virussen, die storingen, onderbrekingen, uitval of verlies van gegevens of informatie kunnen veroorzaken.

Renault is nimmer aansprakelijk:

- indien de Klant het bepaalde in deze Gebruiksvoorwaarden schendt;
- indien het slechte functioneren van de Dienst te wijten is aan een aan de Klant of derden al dan niet vrijwillig toe te rekenen oorzaak;
- in geval van een wijziging in de lokale wet- of regelgeving die gevolgen heeft voor het functioneren van de Dienst of van een gedeelte daarvan.

De Klant erkent en aanvaardt dat alerts uitsluitend ter informatie worden toegestuurd en niet alle mogelijke storingen van het Voertuig beslaan.

Voorts geldt dat de door Renault verzonden alerts de Klant nimmer ontslaan van zijn/haar verplichting:

- om de instructies in de gebruikershandleiding van het Voertuig op te volgen;
- met name te letten op de kilometerstand op de kilometerteller van het Voertuig, de verstreken tijd, de alerts op het dashboard van het Voertuig, de vloeistofniveaus, de staat van het Voertuig en andere indicatoren die op storingen of technische problemen wijzen, en om vervolgens alle nodige maatregelen te nemen, zoals ervoor zorgen dat alle vereiste technische handelingen worden uitgevoerd.

9. STORINGEN IN DE DIENST

Indien de Klant om technische redenen geen gebruik van de Dienst kan maken, kan de Klant de informatie bekijken die beschikbaar is op de website www.renault.nl of in My Renault. De Klant kan ook contact opnemen met de afdeling Customer Relations. Kijk voor meer informatie op www.renault.nl/contact

10. INTELLECTUELE EIGENDOM

De software, interfaces en content van welke aard ook (afbeeldingen, geluid, filmpjes, databases etc.) in verband met de Dienst behoren toe aan Renault.

Deze genieten bescherming op grond van intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht. Onrechtmatig gebruik daarvan door de Klant kan resulteren in civielrechtelijke sancties wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

De Klant erkent dat hij/zij geen rechthebbende is van de intellectuele of industriële eigendomsrechten op de Dienst, op de content daarvan, dan wel op enig onderdeel van de Dienst of die content.

De Klant mag de Dienst uitsluitend gebruiken voor niet-commerciële privédoeleinden, ingevolge een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie die uitsluitend voor zodanig gebruik is verleend.

Het is de Klant niet toegestaan om de Dienst geheel of gedeeltelijk te kopiëren, aan te passen, te scannen, te veelevoudigen, te distribueren, te verspreiden, in sublicentie te geven, te verkopen, te verhuren, te wijzigen, openbaar te maken, over te dragen, dan wel daarvan afgeleide werken te maken.

De Klant erkent voorts dat hij/zij niet is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van de Dienst te omzeilen, te verwijderen, te doorbreken of te wijzigen en dat het de Klant nimmer is toegestaan om de auteursrechtelijke aanduidingen van de Dienst te wijzigen of te verwijderen.

11. OVERMACHT

De Dienst kan worden stopgezet in geval van overmacht, zoals een gedeeltelijke of volledige storing als gevolg van storingen of onderbrekingen in de door telecomproviders aangeleverde communicatiemiddelen, dan wel in geval van een maatregel van overheidswege waardoor de activiteiten van de telecomprovider die nodig zijn voor het functioneren van de Dienst geheel of gedeeltelijk worden opgeschort.

12. TOEPASSELIJK RECHT - MEDIATION

Op deze Gebruiksvoorwaarden en op de uitleg en toepassing daarvan is Nederlands recht van toepassing. Als de Klant geen consument is, wordt de toepasselijkheid van artikel 6:227b lid 1 Burgerlijk Wetboek uitdrukkelijk uitgesloten.

In geval van een geschil in verband met de Dienst of deze Gebruiksvoorwaarden trachten partijen eerst tot een minnelijke schikking te komen alvorens het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechter; te weten de rechtbank Amsterdam. Als de Klant een consument is, kan hij zijn vordering ook aanbrengen in het gerecht van zijn woonplaats.

Indien de Klant woonachtig is in de Europese Unie heeft hij/zij de mogelijkheid om, met name ook in geval van klachten in verband met online aankopen, gebruik te maken van het online platform voor geschilbeslechting voor diensten die worden geleverd door ondernemingen in de Europese Unie (European Online Dispute Resolution (ODR) Platform), dat door de Europese Commissie beschikbaar wordt gesteld aan alle Europese consumenten via de volgende URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

BIJLAGE 1: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Uw persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van de levering van de Dienst.

In onderstaande tabel wordt toegelicht in welk kader uw gegevens worden verzameld en welke subdoeleinden rechtstreeks verband houden met de levering van de Dienst.

CATEGORIE	SUBDOELEINDEN	SOORTEN PERSOONSGEGEVENS
Gegevens over voertuigonderdelen (technische kenmerken)	Voertuigidentificatie	Voertuigidentificatienummer (VIN) identificatienummers van voertuigonderdelen, technische specificaties
	Netwerk en communicatie Verbinding tussen het voertuig en de server van het apparaat	IP-adres voertuig, IMEI, MAC (Media Access Control)-adres
Gegevens over voertuigkwaliteit- en onderhoud	Voertuigstatus Levering van de dienst (zoals interpretatie diagnostische en onderhoudsalerts, gepland onderhoud)	Motorcontrole, oliedruk, remsysteem en stabiliteitsbesturing, 12V-accu, EV-tractieaccu, stuur, brandstofverbruik, AD Blue-peil, laadniveau, functioneren airbags, totale kilometerstand, bandenconditie, fijnstoffilter, oplader en EV-tractie
	Gebreken en diagnose om contact met u op te nemen wanneer uw voertuig onderhoud nodig heeft en een afspraak te maken met een garage	Defectencodes, onderhoudsgegevens
Gegevens bestuurder en rijgedrag	Dynamische gegevens om een correlatie te berekenen tussen groepen gegevens, slijtage van onderdelen te voorspellen, zoals banden, remblokken, accu's en luchtfilters	Snelheid, kilometers per rit, versnelling, versnellingsverhouding, motorsnelheid, brandstofverbruik, verbruik per rit (brandstof of elektriciteit), automatisch remsysteem, AD Blue-peil, stop & start data management

Uw rechten

Renault verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van de Klant in haar hoedanigheid van zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van de levering van deze Dienst.

Renault houdt te allen tijde toezicht op de naleving van de privacywetgeving, zoals met name de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016, die op 25 mei 2018 in de Europese Unie in werking is getreden, en de Franse privacywet, Wet nr. 78-17 van 6 januari 1978, inclusief latere wijzigingen, alsmede de uitvoeringsvoorschriften en nadere regelgeving ter aanvulling of vervanging daarvan.

De Klant kan het privacybeleid van Renault inzien op het volgende webadres: <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html>, waarin ook een onderdeel is opgenomen dat specifiek betrekking heeft op connected services. Het privacybeleid is ook op verzoek verkrijgbaar bij de Aangewezen Vestiging van de Klant. Renault verwijst de Klant nadrukkelijk naar haar privacybeleid voor nadere informatie over de voorwaarden voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens, met name wat betreft duur, wettelijke grondslag en ontvangers.

In dit verband heeft de Klant het recht om zijn/haar persoonsgegevens in te zien, te corrigeren en te wissen, en waar van toepassing om de verwerking van zijn/haar gegevens te beperken of daartegen bezwaar te maken, alsmede een recht op gegevensoverdraagbaarheid onder de voorwaarden zoals vermeld in de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en in het privacybeleid van Renault.

De Klant kan ook algemene of specifieke instructies geven over wat er met zijn/haar persoonsgegevens moet worden gedaan in geval van overlijden.

De Klant kan zijn/haar rechten uitoefenen door als volgt contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming:

- Via ons online formulier www.renault.nl/contact/klacht
- Of een e-mail naar klantenservice@renault.nl.
- Telefonisch via 088 303 53 33

Tot slot heeft de Klant het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthouder in Nederland die verantwoordelijk is voor het toezicht op de naleving van de verplichtingen inzake persoonsgegevens.