

## ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN CONNECTED SERVICES

### 1. Doel

Afhankelijk van het model en de functies kunnen bepaalde RENAULT-voertuigen profiteren van verschillende Connected Services.

Het doel van deze Algemene Verkoopvoorwaarden is de verkoop van Connected Services door Aangewezen Vestigingen in te kaderen.

De Connected Services worden geleverd door RENAULT. Er zijn ook specifieke voorwaarden van toepassing, waarin de Connected Services waartoe de Klant toegang heeft, alsmede hun respectieve geldigheidsduur worden opgesomd.

Wanneer Connected Services standaard worden geleverd, worden deze Specifieke Voorwaarden afgedrukt en aan de Klant uitgereikt op het moment van aflevering van het Voertuig en zijn ze gedurende de hele levensduur van het Voertuig toegankelijk op de persoonlijke accountpagina van de Klant, My Renault.

### 2. Definities

**"Connected Services"**: de betaalde of gratis digitale diensten die de gebruiker in staat stellen te genieten van de functionaliteiten die door RENAULT, in zijn hoedanigheid van fabrikant, of door een derde partij worden geleverd en die de ervaring/relatie van de eindklant met en de kwaliteit van de dienstverlening van RENAULT verbeteren.

Door middel van connectiviteit aan boord van het voertuig, of door middel van een abonnement op mobiele communicatie, moeten deze diensten de auto verbinden met een extern ecosysteem.

Connected Services omvatten bijvoorbeeld commerciële diensten ("**Commerciële Diensten**") ten behoeve van een bestuurder of passagier:

- bestuurdersassistentie of navigatiediensten,
- diensten die de auto automatisch updaten, waarmee de auto op afstand kan worden aangestuurd of die entertainment in de auto bieden,
- diensten die verschillende vormen van mobiliteit kunnen verbeteren en bieden.

Connected Services omvatten ook interne diensten van RENAULT ("**Interne Diensten van Renault**") die hulp bieden bij het ontwerp van voertuigen, om de kwaliteit van het eindproduct te verbeteren, alsmede diensten die moeten worden geleverd op grond van een wettelijke verplichting.

Connected Services worden gebruikt in de auto of via een smartphone- of tabletapplicatie die in connectie staat met de auto of rechtstreeks met de klant, en vereisen dat de klant een contract afsluit. De diensten kunnen voor bepaalde of onbepaalde duur worden verleend.

In de auto kunnen zij de vorm aannemen van een native functionaliteit of van een toepassing die wordt gestart via de boordschermen.

**"Contract"** betekent alle contractuele voorwaarden, bestaande uit deze AV en de Specifieke Voorwaarden, die samen de Connected Services regelen.

**"Klant"** betekent de afnemer van de Connected Services.

"**Klantenservice**" is onze service die beschikbaar voor onze klanten op het volgende nummer: 088-303 5333, via e-mail: [klantenservice@renault.nl](mailto:klantenservice@renault.nl), of via je My Renault app. Kijk op [www.renault.nl/contact](http://www.renault.nl/contact) voor meer mogelijkheden.

"**Aangewezen Vestiging**" betekent de verkoper (dealer) die behoort tot het distributienetwerk van RENAULT in Nederland waarvan de bedrijfsnaam op de factuur behorend bij uw koopovereenkomst is vermeld.

"**Easy Link**" betekent het Easy Link multimediasysteem dat in het Voertuig is ingebouwd en dat de Klant toegang geeft tot de Connected Services vanuit het Voertuig.

"**Algemene Verkoopvoorwaarden**" (of "**AV**") betekent deze algemene voorwaarden waarin bepaalde voorwaarden voor de verkoop en levering van de Connected Services nader zijn uitgewerkt.

"**Google Applications**" betekent de door Google gepubliceerde applicaties die kunnen worden gedownload van Google Play in het multimediascherm in voertuigen die zijn uitgerust met openR link.

"**Ingebouwde Google-diensten**" betekent de door Google ontwikkelde diensten die door RENAULT aan gebruikers ter beschikking worden gesteld vanaf een door RENAULT ontwikkeld technisch platform. De toegang tot Google is afhankelijk van het uitrustingsniveau van de Voertuigen die zijn uitgerust met openR link, zoals beschreven in de catalogusprijs / verkoopbrochure.

"**Multimediasysteem**": de in de auto aanwezige gebruikers-machine-interface in de vorm van een scherm dat door de bestuurder kan worden bediend. Het kan met name de volgende functies omvatten:

- een besturingssysteem,
- een navigatiehulpmiddel dat navigatie tijdens het rijden mogelijk maakt (een functionaliteit die bij sommige multimediasystemen soms ontbreekt),
- functies voor het luisteren naar de radio of naar muziek,
- een Bluetooth-kit voor het beheer van oproepen en contacten,
- een toepassing voor het beheer van de voertuigapparatuur, zoals de achteruitkijkcamera en de boordcomputer, met inbegrip van energiegegevens, brandstofverbruik, oplaadniveaus van de accu, enz,
- spraakherkenning, waarmee de functies kunnen worden bediend door middel van gesproken commando's,
- in sommige gevallen toegang tot online winkels om in de catalogus van Connected Services te bladeren.

"**My Renault**" betekent het account van de Klant op de "My Renault" website of op de mobiele applicatie "My Renault" die kan worden gedownload via de App Store en Google Play platforms. My Renault maakt het mogelijk om het gebruik en het onderhoud van het Voertuig van de Klant te stroomlijnen en te optimaliseren, of om via de mobiele applicatie gebruik te maken van bepaalde Connected Services die op het Voertuig zijn geactiveerd.

"**openR link**" betekent het openR link multimediasysteem dat in het Voertuig is ingebouwd en dat de Klant toegang geeft tot de Connected Services vanuit het Voertuig.

"**Persoonsgegevens**": alle informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

**"Eigen Connected Services"**: verwijst naar betaalde of gratis digitale diensten waarmee de Klant eigenaar van het Voertuig gebruik kan maken van functies die door RENAULT of door een derde partij worden aangeboden en die voornamelijk tot doel hebben de goede werking van het Voertuig gedurende de levensduur ervan te garanderen.

**"RENAULT"** betekent de rechtspersoon RENAULT sas, Franse vennootschap, geregistreerd onder nummer B 780 129 987 met hoofdzetel te 122-122 bis avenue du Général Leclerc - 92100 Boulogne Billancourt - Frankrijk, die de door de Aangewezen Inrichting verkochte Voertuigen ontwerpt, ontwikkelt en produceert.

**"R-LINK"** betekent het R-LINK multimediasysteem dat in het Voertuig is ingebouwd en dat de Klant toegang geeft tot de Connected Services vanuit het Voertuig.

**"Specifieke Voorwaarden"** betekent de algemene voorwaarden die de AV aanvullen wanneer Connected Services als standaardfuncties worden geleverd en de volledige lijst en duur van de Connected Services die in het Voertuig van de Klant worden geïnstalleerd, nader omschrijven.

**"Gebruiksvoorwaarden van derden"** betekent de algemene voorwaarden van toepassing zijn tussen (i) de Klant en (ii) de ontwikkelaar van een Commerciële Dienst, een Google Applicatie of een Ingebouwde Google-dienst, die de voorwaarden voor het gebruik daarvan regelen.

**"Voertuig(en)"** betekent het (de) RENAULT voertuig(en) die uitgerust zijn met Connected Services zonder Multimediasysteem of ondersteund worden door een R-LINK, Easy Link of openR link Multimediasysteem, afhankelijk van de generatie van het voertuig, zoals vermeld in de brochure of de gebruikershandleiding.

### **3. Levering van de Connected Services**

Afhankelijk van het model en de kenmerken van het Voertuig zijn Connected Services inbegrepen bij de verkoop van het Voertuig ("standaard kenmerken") of worden ze als optie aangeboden ("opties").

#### **3.1. Als standaardfuncties**

Wanneer zij als standaardfuncties op een Voertuig worden geleverd, maken de Connected Services deel uit van het totale commerciële aanbod van het Voertuig. De beschikbaarheid van standaardfuncties hangt af van het model en de versie.

##### **- R-LINK Evolution Multimedia Systeem**

<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>TomTom Live &amp; connectivity</b>	Dit servicepakket biedt real-time verkeersinformatie, gevarenczones (waar beschikbaar in het land), het weer langs de route en tankstations die op de kaart worden weergegeven. Adressen en interessante punten kunnen ook worden opgezocht met behulp van trefwoorden.
<b>Coyote</b>	toont deze dienst gevarenczones in real time.

<b>Digitaal pakket</b>	Dit pakket bevat downloadbare toepassingen die aan boord van het voertuig kunnen worden gebruikt, bv. e-mail, weer, reiskosten, sensorische wereld, rekenmachine, enz.
<b>ZE Connect pakket</b>	Met dit pack kunnen klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone verschillende informatie over hun auto raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van de auto, de actieradius in kilometers of mijlen, en voor elektrische voertuigen, de acculading, de status van de laadverbinding van de auto en de laadgeschiedenis.
<b>ZE interactive pakket</b>	Met dit pack kan de auto op afstand worden bestuurd via de My Renault-applicatie: voor elektrische voertuigen kan het opladen op afstand worden gestart, gepland of uitgesteld, en de verwarming en airconditioning van de auto kunnen op afstand worden gestart als voorbereiding op een reis.

- **R-LINK 2 Multimedia-systeem**

<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>HD Traffic &amp; Connectivity</b>	dit servicepakket biedt real-time informatie over verkeer en gevarenczones die vooraf op de kaart zijn geïnstalleerd.
<b>Digitaal pakket</b>	Dit pakket bevat downloadbare toepassingen die aan boord van het voertuig kunnen worden gebruikt, bv. e-mail, weer, R-Link Tweet, reiskosten, sensorische wereld, rekenmachine, enz.
<b>Coyote</b>	toont deze dienst gevarenczones in real time.

- **Easy Link Multimedia Systeem:**

<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>Noodoproep</b>	Deze dienst is in Europa wettelijk verplicht. Bij een ongeval verstuurt het voertuig automatisch een noodoproep of wanneer op een knop op het dak van het passagierscompartiment wordt gedrukt. De gegevens van het voertuig worden automatisch gedeeld met het callcenter om de redding op de plaats van het ongeval te bespoedigen.
<b>Renault Assistance Call</b>	Met deze dienst kunnen bestuurders in geval van pech rechtstreeks vanuit hun voertuig Renault Assistance bellen. De locatie van het voertuig en de technische gegevens worden tijdens de oproep automatisch doorgegeven.
<b>Automatische updates</b>	Met deze dienst kan bepaalde autosoftware worden bijgewerkt met behulp van Over The Air-technologie, zonder dat de klant iets hoeft te doen.

<b>Kaart updates</b>	Deze dienst maakt gebruik van Over The Air technologie om ervoor te zorgen dat de kaarten voortdurend up-to-date blijven. Updates van de kaart van het gebruikelijke land worden automatisch uitgevoerd via de servers.
<b>Slimme navigatie</b>	Dit servicepakket maakt gebruik van de TomTom-diensten om real-time verkeersinformatie, gevarenczones, het weer langs de route en details over benzinstations en brandstofprijzen te bieden. Met de Google Search-functie kunnen ook adressen en nuttige plaatsen worden opgezocht aan de hand van trefwoorden. Met deur-tot-deur-navigatie kan de auto worden gelokaliseerd via de My Renault-applicatie, kan een route worden verzonden van de My Renault-applicatie naar het easy link-scherm van de auto en kan de route direct worden opgehaald door de My Renault-applicatie voor de reis te voet naar de eindbestemming.
<b>Remote Car Dashboard Pack</b>	Met dit servicepakket kunnen klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone diverse informatie over hun auto raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van de auto, de actieradius in kilometers en de bandenspanning.
<b>EV Remote Car Dashboard Pack</b>	voor elektrische voertuigen biedt dit servicepakket de volgende functies: - weergave van de acculading, status van de laadverbinding van de auto, laadgeschiedenis en de actieradius van de auto met de huidige acculading, - afstandsbediening van de auto via de My Renault-applicatie: het laden op afstand kan worden gestart, gepland of uitgesteld en de verwarming en airconditioning van de auto kunnen op afstand worden gestart ter voorbereiding van een reis, - voor elektrische Voertuigen, voorbereiding van de optimale route, waarbij onderweg oplaadpunten worden geïdentificeerd.

- **OpenR link Multimedia System 3.1:**

<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>Noodoproep</b>	Deze dienst is in Europa wettelijk verplicht. Bij een ongeval verstuurt het voertuig automatisch een noodoproep of wanneer op een knop op het dak van het passagierscompartiment wordt gedrukt. De gegevens van het voertuig worden automatisch gedeeld met het callcenter om de redding op de plaats van het ongeval te bespoedigen.

<b>Automatische updates</b>	Met deze dienst kan bepaalde autosoftware worden bijgewerkt met behulp van Over The Air-technologie, zonder dat de klant iets hoeft te doen.
<b>Navigatie pakket</b>	Dit pakket omvat toegang via het openR link centrale scherm en dashboard van de auto tot de Google Maps applicatie voor navigatie, de Google Assistant applicatie die spraakbesturing van navigatie en autofuncties mogelijk maakt, en waarmee andere informatie kan worden verkregen zonder dat de bestuurder zijn ogen van de weg haalt.
<b>Infotainment pakket</b>	Dit pakket omvat toegang via het openR link centrale scherm van de auto tot applicaties die zijn gedownload van Google Play, zoals media, audiostreaming en andere applicaties.
<b>Afstandsbediening</b>	<p>dit pack biedt de volgende functies -</p> <p>stelt Klanten in staat om verschillende informatie over hun auto te raadplegen via de My Renault applicatie op hun smartphone: totale kilometerstand, locatie van de auto, actieradius in kilometers of mijlen, en voor elektrische Voertuigen, acculading, status van de laadverbinding van de auto, laadgeschiedenis en de actieradius van de auto met de huidige acculading;</p> <p>- afstandsbediening van de auto via de My Renault applicatie: activering van de claxon of koplampen van de auto om hem te lokaliseren op een parkeerplaats en voor elektrische Voertuigen, het starten, plannen of uitstellen van het opladen op afstand; de verwarming en airconditioning van de auto kunnen ook op afstand worden gestart ter voorbereiding van een reis,</p> <p>- voor elektrische Voertuigen, voorbereiding van de optimale route, het identificeren van oplaadpunten onderweg.</p>
<b>Connected Maintenance</b>	<p>Met de Connected Maintenance-service worden klanten gewaarschuwd wanneer het geplande onderhoud van hun voertuig moet worden uitgevoerd. Klanten worden ook preventief gewaarschuwd wanneer een incident met het voertuig de tussenkomst van een Renault-reparateur vereist. Renault heeft ook systemen ingevoerd om slijtage van onderdelen te voorspellen en klanten bijvoorbeeld te informeren over de toestand van de remmen, de accu en de banden, zodat zij deze indien nodig kunnen vervangen. Connected Maintenance service is Renault's Eigen Connected Service waarop de Klant, eigenaar van de Auto, een abonnement heeft bij de aankoop van een nieuwe Auto. Bij het gebruik van het abonnement gelden de algemene gebruiksvoorwaarden die losstaan van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.</p>

### 3.2 Als opties

Connected Services worden in twee gevallen als optie verkocht:

- Sommige Connected Services die geen deel uitmaken van de standaarduitrusting kunnen gedurende de levensduur van het Voertuig bij de Aangewezen Vestiging worden gekocht,
- Wanneer ze aflopen, kunnen Connected Services worden verlengd via de Aangewezen Vestiging.

De beschikbaarheid hangt af het model en de versie in kwestie

- **R-LINK Evolution multimediasysteem:**

SERVICE	BESCHRIJVING
<b>TomTom Live &amp; connectivity</b>	Dit servicepakket biedt real-time verkeersinformatie, gevarenczones (waar beschikbaar in het land), het weer langs de route en tankstations die op de kaart worden weergegeven. Adressen en interessante punten kunnen ook worden opgezocht met behulp van trefwoorden.
<b>Coyote</b>	Toont deze dienst gevarenczones in real time.
<b>Live &amp; Connectivity + Coyote</b>	Dit servicepakket omvat zowel het hierboven beschreven Live & Connectivity-pakket als het Coyote-pakket.
<b>Digitaal pakket</b>	Dit pakket bevat downloadbare toepassingen die aan boord van het voertuig kunnen worden gebruikt, bv. e-mail, weer, reiskosten, sensorische wereld, rekenmachine, enz.
<b>ZE Connect pakket</b>	Met dit pack kunnen klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone verschillende informatie over hun auto raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van de auto, de actieradius in kilometers of mijlen, en voor elektrische voertuigen, de acculading, de status van de laadverbinding van de auto en de laadgeschiedenis.
<b>ZE Interactive pakket</b>	Met dit pack kan de auto op afstand worden bestuurd via de My Renault-applicatie: opladen op afstand kan worden gestart, gepland of uitgesteld, en de verwarming en airconditioning van de auto kunnen op afstand worden gestart als voorbereiding op een reis.

- **R-LINK 2 Multimedia-systeem:**

SERVICE	BESCHRIJVING
<b>HD Traffic &amp; connectivity</b>	dit servicepakket biedt real-time informatie over verkeer en gevarenczones die vooraf op de kaart zijn geïnstalleerd.
<b>Coyote</b>	toont deze dienst gevarenczones in real time.
<b>HD Traffic &amp; Connectivity + Coyote</b>	dit servicepakket omvat zowel het hierboven beschreven Live & Connectivity-pakket als het Coyote-pakket.
<b>Digitaal pakket</b>	Dit pakket bevat downloadbare toepassingen die aan boord van het voertuig kunnen worden gebruikt, bv. Reiskosten, Sudoku, quizen, Sensorische wereld, rekenmachine, enz.

- **Easy Link Multimedia Systeem 3.2:**

<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>Smart Navigation pakket</b>	<p>Afhankelijk van het model en de aandrijflijn biedt dit pakket de volgende functies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maakt gebruik van de TomTom-diensten om real-time verkeersinformatie, gevarenczones, het weer langs de route, alsmede details van tankstations en brandstofprijzen, of voor elektrische Voertuigen, de locatie van oplaadpunten.</li> </ul> <p>Via het Remote Car Dashboard kunnen klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone verschillende gegevens over hun auto raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van de auto, de actieradius in kilometers en de bandenspanning.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Met deur-tot-deur-navigatie kan de auto via de My Renault-applicatie worden gelokaliseerd, kan een route van de My Renault-applicatie naar het easy link-scherm van de auto worden gestuurd en kan de route rechtstreeks door de My Renault-applicatie worden opgehaald voor de rit te voet naar de eindbestemming.</li> </ul>
<b>EV Remote Car Dashboard Pack</b>	<p>Voor elektrische en plug-in hybride voertuigen biedt dit servicepakket de volgende functies: - weergave van de acculading, de status van de laadverbinding van de auto, de laadgeschiedenis en de actieradius van de auto met de huidige acculading; - afstandsbediening van de auto via de My Renault-applicatie: opladen op afstand kan worden gestart, gepland of uitgesteld, en de verwarming en airconditioning van de auto kunnen op afstand worden gestart ter voorbereiding van een reis; - voorbereiding van de optimale route, waarbij oplaadpunten onderweg worden geïdentificeerd; - met behulp van het Remote Dashboard kunnen Klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone diverse informatie over hun auto raadplegen: totale kilometerstand, locatie van de auto, actieradius in mijlen/kilometers en bandenspanning.</p>
<b>Remote Car Dashboard Pack</b>	<p>Met dit pack kunnen klanten via de My Renault-applicatie op hun smartphone diverse informatie over hun auto raadplegen: de totale kilometerstand, de locatie van de auto, de actieradius in kilometers en de bandenspanning.</p>
<b>Renault Assistance Call</b>	<p>Met deze dienst kunnen bestuurders in geval van pech rechtstreeks vanuit hun voertuig Renault Assistance bellen. De locatie van het voertuig en de technische gegevens worden tijdens de oproep automatisch doorgegeven.</p>

- **OpenR link Multimedia System:**



<b>SERVICE</b>	<b>BESCHRIJVING</b>
<b>Connected Maintenance</b>	Met de Connected Maintenance-service worden klanten gewaarschuwd wanneer het geplande onderhoud van hun voertuig moet worden uitgevoerd. Klanten worden ook preventief gewaarschuwd wanneer een incident met het voertuig de tussenkomst van een Renault-reparateur vereist. Renault heeft ook systemen ingevoerd om slijtage van onderdelen te voorspellen en klanten bijvoorbeeld te informeren over de toestand van de remmen, de accu en de banden zodat zij deze indien nodig kunnen vervangen. Connected Maintenance service is Renault's eigen Connected Service waarop de Klant, eigenaar van de Auto, een abonnement heeft bij de aankoop van een nieuwe Auto. Bij het gebruik van het abonnement gelden de algemene gebruiksvoorwaarden die losstaan van deze Algemene Verkoopvoorwaarden.

### **3.3 Specifiek geval van gekoppelde diensten van derden**

Connected Services kunnen door RENAULT en/of derden worden geleverd. Bij levering door een derde partij kan deze eisen dat de Klant zijn Gebruiksvoorwaarden voor derden aanvaardt, die hem bij het eerste gebruik van de Aangesloten Dienst worden voorgelegd.

## **4. Prijzen - Betalingsvoorwaarden**

**4.1** De prijs van Connected Services die standaard op een Voertuig zijn inbegrepen, is inbegrepen in de aankoopprijs van het Voertuig zoals vermeld in de catalogusprijs / verkoopbrochure.

**4.2** Voor het selecteren van optionele Connected Services moet worden betaald wanneer deze worden aangeschaft.

## **5. Activering en evolutie van de gekoppelde diensten**

Om te kunnen functioneren, vereisen de Connected Services een verbinding via het mobiele netwerk van het Voertuig.

Alle voertuigen die zijn uitgerust met Connected Services worden geleverd met een aansluitmodule die toegang geeft tot de betreffende functies.

Afhankelijk van de generaties en modellen hebben Voertuigen bij het verlaten van de fabriek of bij aflevering aangesloten actieve mogelijkheden om de werking van bepaalde Interne Diensten van Renault te garanderen.

Voor de installatie van sommige Connected Services is een specifieke activering in het Voertuig nodig.

## 5.1 Activeringsproces

Het proces om de activering te starten hangt af van het type multimediasysteem dat in het voertuig is ingebouwd.

### 5.1.1 Activeringsproces: R-LINK

Wanneer de Klant hiermee heeft ingestemd, zullen de Connected Services uiterlijk bij de aflevering van het Voertuig aan de Klant worden geactiveerd in het distributienetwerk van RENAULT.

Het systeem wordt handmatig geactiveerd via het multimediascherm van de auto.

### 5.1.2 Activeringsproces: Eenvoudige koppeling

Wanneer de Klant hiermee heeft ingestemd, zullen de Connected Services uiterlijk bij de aflevering van het Voertuig aan de Klant worden geactiveerd in het distributienetwerk van RENAULT.

Het systeem wordt geactiveerd via het multimediascherm van de auto of automatisch.

In geval van een mislukte activering vóór of op het moment van levering behoudt RENAULT zich de mogelijkheid voor om de Diensten na levering automatisch te activeren.

### 5.1.3 Activeringsproces: openR link

De activering gebeurt handmatig via het multimediascherm van het voertuig of automatisch.

In geval van een mislukte activering bij de levering behoudt RENAULT zich de mogelijkheid voor om de Connected Services na de levering automatisch te activeren.

Bovendien, waar dit mogelijk is als gevolg van de configuratie van het Voertuig, vereist de toegang tot Ingebouwde Google-diensten ten minste het aanmaken van een account bij de verschillende betrokken RENAULT-partners, zoals hieronder aangegeven:

- Aanmaken van een Google-account

Om gebruik te kunnen maken van alle ingebouwde functies van Google (Google Maps, Google Assistant en Google Play) moet de Klant zijn/haar Google-accountgegevens invoeren.

Een Google-account kan worden aangemaakt volgens de procedure voor het aanmaken van een account die wordt beschreven op [www.google.nl](http://www.google.nl) en onder de door Google vastgestelde en door de Klant goed te keuren voorwaarden.

Om onmiddellijk toegang te krijgen tot alle functionaliteiten, is het aanbevolen dat de Klant een Google Account aanmaakt alvorens zijn/haar Voertuig in ontvangst te nemen.

- Aanmaak van een specifieke account bij de mobiele netwerkoperator Orange

Het aanmaken van een specifieke account bij de mobiele netwerkoperator Orange is vereist opdat de Klant de Google-toepassingen kan gebruiken.

Om de applicaties die van Google Play zijn gedownload in het Voertuig te kunnen gebruiken, wordt aanbevolen dat de Klant een Orange-account aanmaakt voordat hij zijn Voertuig in ontvangst neemt.

De Klant kan een Orange-account aanmaken via de op <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/> beschreven procedure voor het aanmaken van een account, waartoe de Klant toegang krijgt via zijn/haar My Renault-account of die wordt vermeld op een document dat bij de bestelling van het Voertuig wordt verstrekt.

Naast het feit dat de Klant hierdoor toegang krijgt tot de bovengenoemde diensten, betekent het inloggen op zijn/haar Orange-account dat de Klant zijn/haar dagelijkse datagebruik kan controleren en, indien hij/zij dit wenst, na afloop van de contractuele gratis periode een data-abonnement van Orange kan kopen, in overeenstemming met de Specifieke Voorwaarden.

#### **5.1.4 Activeringsproces voor voertuigen zonder multimediasysteem**

De Klant kan de activering uitvoeren vanaf zijn/haar mobiele telefoon, via de My Renault applicatie.

### **5.2 Gevolgen van de activering: toegang tot de Connected Services**

De Connected Services zijn exclusief of tegelijkertijd toegankelijk via My Renault of via het scherm van het multimediasysteem aan boord van het voertuig.

Waar ze toegankelijk zijn via My Renault, vereisen ze eerst:

- de Klant in te loggen op zijn My Renault-account of, indien hij er geen heeft, een My Renault-account aan te maken via de website of het My Renault Application registratieformulier
- het Voertuig van de Klant te synchroniseren met zijn/haar My Renault-account, om vervolgens toegang te krijgen tot de genoemde Aangesloten Services.

Om te zorgen dat de Connected Services correct functioneren, dient de Klant ze te gebruiken in overeenstemming met de voorwaarden genoemd in artikel 10.1.

### **5.3 Multimediasysteem updates en evolutie van de Connected Services**

#### **5.3.1 Updates van het multimediasysteem**

Afhankelijk van het betrokken multimediasysteem kunnen van tijd tot tijd updates worden geïnstalleerd om eventuele bugs te corrigeren of om te voldoen aan nieuwe wettelijke of reglementaire vereisten.

Indien nodig worden zij geïnstalleerd na kennisgeving aan de Klant en volgens de in de handleiding van het Voertuig beschreven procedure.

Als gevolg van het niet langer installeren van updates na bovenstaande perioden is het mogelijk dat bepaalde Connected Services niet langer (volledig) werken.

#### **5.3.2 Doorontwikkeling van Connected Services**

Gezien de aard van de Connected Services, kunnen van tijd tot tijd wijzigingen worden aangebracht, met name (i) om een of meer extra functionaliteiten aan te bieden, (ii) om te

voldoen aan nieuwe wettelijke vereisten, of (iii) om bugs te corrigeren die zich af en toe kunnen voordoen.

## **6. Duur van de Connected Services**

Afhankelijk van het model en de kenmerken van het Voertuig zullen de Connected Services toegankelijk zijn voor de duur die in de Specifieke Voorwaarden is bepaald, met inachtneming van de voorwaarden die van toepassing zijn op de annulering, beëindiging of opschorting van de toegang tot de Connected Services, zoals hieronder uiteengezet:

### **6.1. Aanvankelijke duur**

Behalve in uitzonderlijke gevallen zullen de Connected Services in werking treden op de Voertuigdatum van levering.

Behalve voor Eigen Connected Services, zullen deze worden geleverd:

- voor een duur van minimaal drie maanden tot maximaal vijf jaar voor commerciële diensten, zoals vermeld in de specifieke voorwaarden
- voor onbepaalde tijd, voor regelgevende en Interne Diensten van Renault

De Klant kan te allen tijde de datum van inwerkingtreding van zijn/haar Connected Services controleren door in te loggen op zijn/haar My Renault-account.

### **6.2 Verlengingsperiode**

Wanneer de Connected Services aflopen, zal de Klant een bericht ontvangen dat hem/haar informeert over het aflopen van de Connected Services en over de verlengingsvoorwaarden.

Vanaf het verstrijken van de initiële periode worden de Connected Services verlengd vanuit een Aangewezen Inrichting, voor een duur die kan verschillen van de initiële duur.

## **7. Annulering / Beëindiging**

### **7.1 Annulering**

Wanneer de Klant om technische redenen binnen 72 uur na de levering of activering van het Voertuig niet kan profiteren van de Connected Services en de Klantenservice het probleem niet kan oplossen, heeft de Klant het recht om annulering van het Contract te verzoeken.

### **7.2 Beëindiging**

De Klant heeft het recht om op elk moment het Contract op te zeggen door contact op te nemen met de Klantenservice.

## **8. Geografische reikwijdte van de pakketten Connected Services en van individuele Connected Services**

De functionele Connected Services zijn die van het land waar het pakket is gekocht.

Wanneer u naar een ander land van bestemming reist dan het land van abonnement, alleen de Connected Services die ook in dit land van bestemming beschikbaar zijn, toegankelijk zijn.

## **9. Gevolgen in geval van online verkoop van het voertuig met gekoppelde diensten**

Wanneer de Klant een consument is en een online overeenkomst heeft gesloten voor het Voertuig dat is uitgerust met Connected Services, geniet de Klant overeenkomstig de bepalingen van artikel 6:230o Burgerlijk Wetboek een herroepingsrecht voor de Connected Services.

Indien de koopovereenkomst voor het Voertuig wordt ingetrokken, wordt de koopovereenkomst voor de Connected Services automatisch geannuleerd. De Klant zal geen recht hebben op enige vorm van schadeloosstelling.

## **10. Verplichtingen van de klant**

### **10.1 Gebruik van de Connected Services**

De Klant verbindt zich ertoe, voor zichzelf en namens alle gebruikers van zijn/haar Voertuig

- om de Connected Services op een normale wijze te gebruiken, op een manier die niet in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, of inbreuk maakt op rechten van derden of op een manier die schadelijk is voor RENAULT.
- de integriteit van het multimediasysteem, de connectiviteitsmodule of de in het multimediasysteem gebruikte toepassingen niet in gevaar te brengen

De Klant is volledig aansprakelijk voor zijn gebruik van de Connected Services en voor elk gebruik van de via de Connected Services ontvangen gegevens en informatie.

### **10.2 Verplichting om alle gebruikers van het voertuig te informeren**

De Klant erkent dat hij/zij verplicht is de andere gebruikers van zijn/haar Voertuig te informeren over de rechten en plichten die in deze AV zijn vervat, en met name die welke voortvloeien uit de bepalingen betreffende de bescherming van persoonsgegevens, waarover de Klant rechtstreeks is geïnformeerd via artikel 13 hieronder, alsmede over de AV die specifiek zijn voor de door derden geleverde Connected Services.

In het bijzonder verbindt de Klant zich ertoe alle gebruikers van zijn voertuig in kennis te stellen van de mogelijkheid om het delen van voertuiggegevens uit te schakelen.

### **10.3 Verplichtingen bij verkoop van het Voertuig**

Met het oog op de bescherming van zijn/haar persoonsgegevens en die van de koper van zijn/haar Voertuig, verbindt de Klant zich ertoe, wanneer hij/zij zijn/haar Voertuig verkoopt:

- zijn/haar voertuig te verwijderen van zijn/haar My Renault-account, om de synchronisatie tussen zijn/haar voertuig en zijn/haar My Renault-account te annuleren,
- om vóór de verkoop de boordgegevens van zijn/haar voertuig te wissen, overeenkomstig de instructies in de handleiding van het voertuig,
- Renault te informeren in geval van verandering van eigenaar door contact op te nemen met de afdeling Customer Relations.

Zodra de desynchronisatie is uitgevoerd, kan de Klant desgewenst contact opnemen met de afdeling Klantrelaties om zich ervan te vergewissen dat de desynchronisatie daadwerkelijk is uitgevoerd.

## **11. Beperkingen op Connected Services - Aansprakelijkheid**

### **11.1 Geografische beperking**

Zelfs indien de Connected Services technisch beschikbaar zijn, zullen zij alleen toegankelijk zijn wanneer het Voertuig zich in een relevante geografische dekkingszone voor de geïntegreerde connectiviteitsmodule van het Voertuig bevindt.

### **11.2 Technische beperking**

Binnen de grenzen van de toepasselijke wet- en regelgeving wordt er geen enkele expliciete of impliciete garantie gegeven met betrekking tot de snelheid en/of de prestaties van de Connected Services.

Met name binnen het dekkingsgebied kan de toegang tot de Connected Services om technische redenen te allen tijde tijdelijk en periodiek worden opgeschort of onderbroken.

### **11.3 Aansprakelijkheid**

RENAULT, neemt alle voorzorgsmaatregelen, overeenkomstig de beste praktijken in de sector, om ervoor te zorgen dat de Connected Services correct functioneren, maar kunnen niet garanderen dat zij vrij zijn van fouten en anomalieën of dat zij immuun zijn voor hacks of infecties, met name door virussen, die kunnen leiden tot storingen, onderbrekingen, uitval of verlies van gegevens of informatie.

In ieder geval zal Aangewezen Vestiging en/of RENAULT, zijn vrijgesteld van elke aansprakelijkheid:

- indien de Klant de bepalingen van deze AV niet naleeft;
- in geval van niet-naleving van de Gebruiksvoorwaarden die specifiek zijn voor de Connected Services die door derden zijn ontwikkeld;
- in geval van storing van de Connected Services om een al dan niet vrijwillige reden die te wijten is aan de Klant of aan een derde;
- in geval van een wijziging in de wet of lokale regelgeving die de werking van de Connected Services geheel of gedeeltelijk beïnvloedt.

RENAULT is niet verantwoordelijk voor de inhoud van Connected Services van derden.

## **12. Garantie - Storingen die van invloed zijn op de Connected Services**

De voorwaarden van deze AV doen geen afbreuk aan de wettelijke rechten van de consument.

De Klant die de Aangesloten Services om technische redenen niet kan gebruiken, wordt verzocht de informatie te raadplegen die beschikbaar is op de site [www.renault.nl](http://www.renault.nl) of via My Renault. De Klant kan ook contact opnemen met de Aangewezen Vestiging en/of de afdeling Klantrelaties, die zijn geval zullen analyseren om de storing te verhelpen.

## **13. Bescherming van Persoonsgegevens**

**13.1** Als fabrikant van motorvoertuigen is RENAULT verplicht om als verantwoordelijke voor de verwerking Persoonsgegevens van de Klant te verzamelen en te verwerken met het oog op de levering en het beheer van de standaard en optionele diensten die bij de auto beschikbaar zijn, waaronder de hierboven beschreven Connected Services, alsmede om te voldoen aan haar wettelijke en reglementaire verplichtingen (bijvoorbeeld de Noodoproepdienst) om Klanten een optimale rijervaring te bieden en tegelijkertijd de veiligheid te waarborgen.

In dit verband worden Klanten geïnformeerd dat voor de levering van bepaalde standaard of optionele Connected Services geolocatiegegevens moeten worden verzameld. RENAULT hecht veel belang aan de betrouwbaarheid en veiligheid van dergelijke geolocatiegegevens. Als zodanig worden deze locatiegegevens alleen verzameld en opgeslagen wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de gevraagde Aangesloten Dienst. Wanneer het gebruik en de verwerking van geolocatiegegevens is gebaseerd op toestemming (bijvoorbeeld in het kader van de verbetering van producten en diensten of de ontwikkeling van intelligente mobiliteitsdiensten), wordt de toestemming van de Klant specifiek gevraagd in de My Renault-toepassing en/of op het Vehicle Multimedia System.

Klanten kunnen gedetailleerde informatie verkrijgen over de door RENAULT uitgevoerde verwerking, met name de verwerkte gegevens, de toepasselijke rechtsgronden voor deze verwerking, de ontvangers van deze gegevens, de bewaartermijnen van de gegevens en informatie over de eventuele doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte, hetzij door het beleid inzake de bescherming van Persoonsgegevens te raadplegen dat beschikbaar is op het volgende URL-adres: <https://www.renault.nl/bescherming-persoonsgegevens.html> dat met name een gedeelte bevat dat gewijd is aan de Connected Services, hetzij op verzoek bij hun Aangewezen Vestiging.

In overeenstemming met de wet hebben Klanten het recht op toegang, rectificatie, uitwissing, beperking van de verwerking en bezwaar tegen de verwerking van hun gegevens, alsmede het recht op gegevensoverdraagbaarheid onder de voorwaarden van de toepasselijke regelgeving inzake de bescherming van Persoonsgegevens, zoals uiteengezet in het beleid inzake de bescherming van Persoonsgegevens. Klanten kunnen ook algemene of specifieke instructies geven over wat er met hun Persoonsgegevens moet gebeuren in geval van hun overlijden.

De klant kan zich ook te allen tijde en zonder opgave van redenen verzetten tegen het gebruik van zijn gegevens voor direct marketing.

Klanten kunnen hun rechten uitoefenen en op de volgende manieren contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming van de entiteit Renault:

De Klant kan zijn/haar rechten uitoefenen door als volgt contact op te nemen met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) van Renault Nederland:

- Via ons online formulier [www.renault.nl/contact/klacht](http://www.renault.nl/contact/klacht)
- Via een e-mail naar [klantenservice@renault.nl](mailto:klantenservice@renault.nl).
- Telefonisch: 088 303 53 33

De FG zal de klachten, verzoeken of vragen in voorkomende gevallen doorzetten naar de verwerkingsverantwoordelijke; RENAULT. Klanten hebben tevens het recht om klachten in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, de toezichthoudende autoriteit die belast is met de naleving van de verplichtingen inzake persoonsgegevens in Nederland.

Ten slotte wordt de Klant erop gewezen dat de levering van bepaalde Connected Services de verwerking van Persoonsgegevens door derden zoals Google, Amazon en Orange vereist. Indien de Klant gebruik maakt van diensten en toepassingen die door deze derden worden aangeboden, kan de Klant het desbetreffende beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens te raadplegen om te lezen hoe Persoonsgegevens worden verwerkt.

**13.2** Afhankelijk van hun uitrusting zijn de Voertuigen uitgerust met verschillende systemen voor het beheer van de toestemming voor het gebruik en de uitwisseling van de Persoonsgegevens van de Klant en/of de eventuele bestuurder van het voertuig ten behoeve van de levering van de Connected Services (met uitzondering van het gebruik en de uitwisseling van Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een met de Klant gesloten overeenkomst of voor RENAULT of om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen):

- voor Voertuigen uitgerust met een Multimediasysteem: op het scherm staat een toestemmingsknop om Persoonsgegevens te delen,
- voor voertuigen zonder multimediasysteem: een fysieke toestemmingsknop voor het delen van Persoonsgegevens bevindt zich op de dashboardconsole.

De Klant, of elke bestuurder van het Voertuig, kan te allen tijde zijn toestemming voor het delen van zijn Persoonsgegevens voor de verwerking van Persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van het Voertuig voor de Connected Services intrekken of opschorten. Er wordt gespecificeerd dat met betrekking tot de Eigenaar Connected Services, zoals hierboven gedefinieerd, alleen de Klant die eigenaar is van het Voertuig het recht heeft om de verwerking van de desbetreffende Persoonsgegevens toe te staan of op te schorten.

## **14. Cyberveiligheid**

Technische informatie van de boordsystemen van het voertuig en de gekoppelde diensten wordt geanalyseerd met behulp van mechanismen voor het opsporen van cyberbeveiligingsincidenten.

Een cyberbeveiligingsincident wordt gedefinieerd als een gebeurtenis die de beschikbaarheid, de vertrouwelijkheid of de integriteit van de informatie van het Voertuig, van zijn boord- of boordsystemen, van de gegevens en/of van de Connected Services in gevaar brengt. Dit omvat met name (deze lijst is niet limitatief):

- Pogingen (mislukte of geslaagde) om ongeoorloofde toegang tot een systeem of tot de gegevens ervan te verkrijgen;
- Ongeoorloofd gebruik van een systeem voor de verwerking of opslag van gegevens;
- Wijzigingen die zonder medeweten van RENAULT, zonder toestemming van RENAULT of aanwijzingen daartoe van RENAULT zijn aangebracht in de functies van de op het boordsysteem geïnstalleerde software;
- Wijzigingen die zonder medeweten van RENAULT, zonder toestemming van RENAULT of aanwijzingen daartoe van RENAULT in de Connected Services zijn aangebracht.

RENAULT zorgt ervoor dat zijn kennis van bestaande bedreigingen up-to-date wordt gehouden. Gezien de voortdurende evolutie van deze bedreigingen kan RENAULT echter niet garanderen dat alle ongewenste gebeurtenissen die een cyberbeveiligingsincident kunnen veroorzaken, worden gedetecteerd.



Indien er een risico op een cyberbeveiligingsincident bestaat, behoudt RENAULT zich het recht voor:

- alle maatregelen te nemen die zij nodig acht om de gevolgen daarvan voor het Voertuig, de Connected Services en de Klant te beperken, met inbegrip van, indien nodig, de opschorting van bepaalde diensten of verzoeken aan de Klant om bepaalde handelingen te verrichten met betrekking tot zijn/haar Voertuig;
- het meest geschikte communicatiekanaal te gebruiken in het licht van de potentiële risico's, met name van risico's die de fysieke integriteit of de bescherming van de persoonsgegevens van de klant kunnen aantasten.

In alle gevallen waarin maatregelen van de Klant nodig zijn om de gevolgen van een bevestigd cyberbeveiligingsincident te beperken, kan RENAULT niet aansprakelijk worden gesteld indien de Klant de door RENAULT verstrekte instructies niet binnen de gestelde termijn opvolgt. Bovendien kan de aansprakelijkheid van de Klant onder bepaalde omstandigheden in werking treden, met name bij een ongeval.

## **15. Kennisgevingen**

Er kunnen periodieke meldingen worden gedaan over de werking van bepaalde Connected Services.

## **16. Intellectuele eigendom**

De software, interfaces en inhoud, ongeacht het type (beelden, geluiden, video's, databases, enz.) van de Connected Services zijn ofwel eigendom van RENAULT, ofwel eigendom van derde-ontwikkelaars.

Zij zijn beschermd door intellectuele en/of industriële eigendomsrechten, wat betekent dat elk onrechtmatig gebruik ervan door een Klant leidt tot civielrechtelijke en/of strafrechtelijke sancties op grond van schending van intellectuele eigendomsrechten.

De Klant erkent dat hij/zij geen enkel intellectueel of industrieel eigendomsrecht bezit op het geheel of een deel van de Connected Services, of op het geheel of een deel van de inhoud van de Connected Services.

De Klant mag de Connected Services enkel gebruiken voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden, in het kader van een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie, in de strikte mate die nodig is voor het gebruik ervan.

Het is de Klant niet toegestaan de Connected Services geheel of gedeeltelijk te kopiëren, aan te passen, te digitaliseren, te reproduceren, te verspreiden, te circuleren, in sublicentie te geven, te verkopen, te verhuren, te wijzigen, te publiceren, over te dragen of er afgeleide werken van te maken.

De Klant erkent bovendien dat hij de beveiligingsmaatregelen van de Connected Services niet kan omzeilen, intrekken, opheffen of wijzigen en dat hij in geen geval de auteursrechtelijke vermeldingen van de Connected Services kan verwijderen.

## **17. Overmacht**

De Connected Services kunnen worden onderbroken in geval van overmacht, zoals een gedeeltelijke of volledige storing die het gevolg is van storingen of onderbrekingen van de door de telecommunicatieoperatoren ter beschikking gestelde communicatiemiddelen, of in geval van bevelen van de overheid die de volledige of gedeeltelijke schorsing opleggen van de mobiele telefoonoperator die noodzakelijk is voor de werking van de Diensten.

## **18. Toepasselijk recht / Geschillen**

**18.1** Op deze AV is Nederlands recht van toepassing.

**18.2** In geval van een geschil tussen de Klant en RENAULT, zullen partijen zich inspannen om een minnelijke schikking te treffen (de Klant zal een schriftelijke klacht indienen bij de afdeling Klantrelaties van RENAULT).

Indien de Klant woonachtig is in de Europese Unie, heeft de Klant ook de mogelijkheid om, met name en voornamelijk voor vorderingen in verband met een online aankoop, gebruik te maken van een platform voor online geschillenbeslechting voor de diensten van ondernemingen uit de Europese Unie (Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR)), dat door de Europese Commissie voor alle Europese burgers beschikbaar wordt gesteld op de volgende URL: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

**18.3** In geval van een vordering betreffende de uitvoering van de overeenkomst voor Connected Services:

- indien de klant een handelaar is, is alleen de rechtbank bevoegd die bevoegd is voor de zetel van de Aangewezen Vestiging waar de Klant zijn Voertuig heeft aangeschaft,
- indien de Klant geen handelaar is, wordt het forum gekozen volgens het Nederlandse recht. De Klant die consument is in Nederland, kan zijn vordering ook aanbrengen bij het gerecht van zijn woonplaats.

Als uw voertuig is uitgerust met Connected Services, zal de Aangewezen Vestiging of RENAULT de Connected Services voor uw voertuig bij het gereedmaken van uw voertuig activeren, hetgeen bij gebruik van de diensten zal leiden tot het verzamelen van gegevens, waaronder persoonsgegevens, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de in het Voertuig beschikbare Connected Services en, waarvoor de Klant heeft gekozen, met alle middelen die RENAULT hem ter beschikking stelt (keuze gemaakt in het Voertuig of buiten het Voertuig, met name via My Renault), met strikte inachtneming van de in artikel 12 beschreven bepalingen.

U kunt de gegevensuitwisseling via het multimediasysteem van het Voertuig of de dashboardconsole en/of andere door RENAULT ter beschikking gestelde middelen, afhankelijk van de uitrusting van het Voertuig, bij elke start of op elk moment kunnen stopzetten overeenkomstig de handleiding aan boord en/of overeenkomstig de voorwaarden op de website [www.renault.nl/instructieboekjes](http://www.renault.nl/instructieboekjes)

Voor meer informatie verwijzen wij naar de privacyverklaring van RENAULT die te vinden is op: <https://www.renault.nl/bescherming-persoonsgegevens.html>

Voor bepaalde verwerkingen van Persoonsgegevens die door RENAULT en haar partners of dienstverleners worden beheerd, is toestemming van de Klant vereist. Om van alle door RENAULT aangeboden Connected Services te kunnen profiteren en van een optimale

rijervaring te kunnen genieten, kunt u, wanneer daar om gevraagd wordt, separaat akkoord gaan met het verwerken van Persoonsgegevens voor voormelde doeleinden, en daarmee profiteren van de service voor voortdurende verbetering van RENAULT producten en diensten.

RENAULT installeert en leest tracers die in het systeem van uw Voertuig zijn geïntegreerd, om de kwaliteit van uw rijervaring te waarborgen en te optimaliseren. Dankzij deze technologie kan RENAULT zijn producten en diensten in verband met de connectiviteit van het Voertuig en de Connected Services verbeteren door de informatie die door uw Voertuig wordt gegenereerd te analyseren.