

ALGEMENE GEBRUIKSVORWAARDEN

MY RENAULT

Deze Algemene Gebruiksvoorwaarden (hierna: '**AG**') regelen de toegang tot en het gebruik van de Applicatie die beschikbaar wordt gesteld door RENAULT sas, statutair gevestigd te 122-122 bis, avenue du Général Leclerc - 92100 Boulogne-Billancourt (Frankrijk), ingeschreven in het handelsregister van Nanterre onder nummer 780 129 987 (hierna: '**RENAULT**').

RENAULT behoudt zich het recht voor om deze AG te allen tijde en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen en/of te actualiseren, gezien de veranderende aard van connected services.

De geldende AG zijn de AG die voor de Gebruiker toegankelijk zijn op de Applicatie en/of de Site.

DE GEBRUIKER DIEN DEZE VOORWAARDEN ZORGVULDIG DOOR TE NEMEN ALVORENS DEZE TE ACCEPTEREN EN VAN DE DIENSTEN GEBRUIK TE MAKEN.

Definities

'**Applicatie**' of '**My Renault App**': de mobiele applicatie '**My Renault**', die geleverd wordt door RENAULT en toegang biedt tot de Diensten. De Applicatie en/of de Site omvat ook Content, software, programma's, tools (programmering, navigatie etc.), databases, besturingssystemen, documentatie en alle overige elementen en diensten waaruit deze bestaat, evenals eventuele door RENAULT uit te brengen updates en nieuwe versies van de Applicatie.

'**Contract voor Connected Services**': de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden voor de Verkoop van Connected Services, die van toepassing zijn op de verkoop van connected services voor Voertuigen.

'**Content**': onder meer doch niet uitsluitend de opzet van de Applicatie, redactionele inhoud, tekeningen, illustraties, afbeeldingen, foto's, grafieken, handelsmerken, logo's, acroniemen, bedrijfsnamen, audiovisuele werken, multimediamerken, visuele content, audio en geluidscontent, evenals alle overige content op de Applicatie en/of de Site.

'**Klantenservice**': de klantenservice die bereikbaar is per telefoon, e-mail of via de My Renault Applicatie.

'**Connected Services**': betaalde of gratis immateriële diensten waarmee de Klant gebruik kan maken van de functionaliteiten die door RENAULT als fabrikant of door een derde worden aangeboden en waarmee de beleving van/relatie met de Klant en de kwaliteit van de dienstverlening worden verbeterd.

Door middel van connectiviteit in het Voertuig, of door middel van mobiele elektronische communicatiemiddelen, zijn deze diensten gebaseerd op de aansluiting van het Voertuig op een extern ecosysteem.

Het betreft diensten die bedoeld zijn voor gebruik door de Klant of door een gebruiker van het Voertuig, zoals:

- diensten die het op afstand bedienen van het voertuig, automatische updates van het voertuig of entertainment in het voertuig mogelijk maken,
- bestuurdersassistentie of navigatiediensten,
- diensten om verschillende vormen van mobiliteit te verbeteren en aan te bieden,
- diensten waarvan het gebruik door de wet- of regelgeving wordt vereist.

Connected Services worden gebruikt in het Voertuig of via de My Renault Applicatie op een smartphone of tablet die in contact staat met het Voertuig. De Klant dient zich hiervoor te abonneren op het Contract. Deze diensten kunnen voor bepaalde of onbepaalde tijd worden afgenomen.

In het Voertuig kan dit bestaan uit een native functie of een toepassing die wordt opgestart via de displays in het Voertuig. Connected Services moeten geactiveerd worden in het Voertuig.

'**Diensten**': de diverse verbonden en niet-verbonden functionaliteiten die toegankelijk zijn via de Applicatie.

'**Site**': alle gegevens en informatie op de website van RENAULT (my.renault.nl).

'**Contract voor Traditionele Services**': de Algemene Voorwaarden en indien van toepassing de Bijzondere Voorwaarden voor Traditionele Services die van toepassing zijn op de verkoop van onderhoudsdiensten en uitbreiding van de garantie met betrekking tot het Voertuig of de Voertuigen.

'**Gebruiker**': een potentiële of huidige klant van RENAULT die de Applicatie heeft gedownload en/of de Site bezoekt voor eigen gebruik, voor strikt persoonlijke, niet-commerciële, (in)directe doeleinden zonder winst oogmerk.

'**Voertuig**': elk voertuig van het merk Renault.

Doel van de Applicatie

Met de My Renault App kan de Gebruiker het gebruik en onderhoud van zijn Voertuig vereenvoudigen en optimaliseren.

Toegang tot sommige of alle Diensten is afhankelijk van (i) het model van het Voertuig, (ii) het type connectiviteit waarmee het Voertuig is uitgerust, (iii) het geldige abonnement op een Contract voor Connected Services en, voor Connected Services die beschikbaar zijn als optie of betaalde verlenging, de betaling daarvan, (iv) de synchronisatie van het Voertuig met het My Renault-account, (v) de datum van eerste registratie van het Voertuig, en (vi) het land waar het Voertuig op de markt wordt gebracht en/of gebruikt wordt.

Afhankelijk van de bovengenoemde toegankelijkheidscriteria is een reeks verbonden en niet-verbonden Diensten beschikbaar, waaronder:

- Klassieke Diensten:
 - Profielgegevens beheren,
 - Synchronisatie beheren om de verbinding van het Voertuig van de Gebruiker met zijn My Renault-account te garanderen. Hiertoe kan de Gebruiker hulp krijgen na een waarschuwing per e-mail en/of melding. De Gebruiker kan, indien hij dit wenst, deze hulp weigeren.
 - Verstrekking, voor in aanmerking komende Diensten (bijv. Mobilize Power), in de Applicatie van een geschiedenis van gebruik van de Diensten gedurende een periode van zes (6) maanden vanaf het laatste gebruik of opschorting van de betreffende Dienst,
 - Selecteren van de communicatiekanalen en toegang tot de verleende toestemmingen om persoonsgegevens te delen met de partners van RENAULT,
 - Informatie ter beschikking hebben over de voorlopige leveringsdatum van het bestelde Voertuig
 - Informatie over het Voertuig/de Voertuigen beheren (een Voertuig toevoegen aan/verwijderen uit de virtuele garage in uw Gebruikersaccount,
 - Informatie bekijken over de kilometerstand, de kenmerken en het onderhoud,
 - Toegang tot voertuigspecificaties en onderhoudsschema,
 - Updates beheren met informatie die tijdens een bezoek aan de werkplaats wordt verstrekt,
 - Een digitale sleutel hebben en kunnen delen

- In hun Gebruikersaccount documenten en informatie opslaan met betrekking tot (i) online informatieaanvragen (bijv. aanvraag van een testvoertuig, aanvraag van informatie over een product etc.), (ii) bestellingen voor producten die door RENAULT op de markt worden gebracht (bijv. een Voertuigconfiguratie, schattingen van de inruilwaarde van een voertuig), (iii) conceptbestellingen,
 - Advies en hulp op maat krijgen van de dealer met wie de Gebruiker in contact is gekomen (via een aanvraag of een bezoek aan de dealer) en/of van de Klantenservice van RENAULT, die toegang kan krijgen tot bepaalde informatie of documenten die de Gebruiker eerder in zijn Gebruikersaccount heeft opgeslagen,
 - Toegang krijgen tot de documenten van de dealer waar de Gebruiker klant is (bijv. een offerte).
- Specifieke diensten voor elektrische voertuigen:
 - op afstand worden geïnformeerd over de laadstatus van de batterij,
 - het opladen van de batterij van het voertuig op afstand op een bepaald gekozen tijdstip,
 - het Voertuig zo programmeren (airconditioning/verwarming en/of opladen) dat het gereed is op het gekozen tijdstip van vertrek,
 - de totale duur van een reis schatten, inclusief oplaadpunten in de buurt, en/of naar het meest geschikte oplaadpunt geleid worden,
 - oplaadpunten zoeken, de beschikbaarheid daarvan controleren, activeren van en betalen voor oplaaddiensten van derden,
 - advies en suggesties ontvangen over hoe u uw Voertuig het beste kunt gebruiken, evenals meldingen over de laadstatus van het voertuig.

Dit overzicht van Diensten is niet uitputtend en kan te allen tijde door RENAULT worden gewijzigd.

Doel van de Site

Toegang tot de Site met een uitbreiding die specifiek betrekking heeft op een bepaald land, hangt af van het land waar het Voertuig op de markt wordt gebracht, met dien verstande dat de Gebruiker verbinding kan maken met de Site met een uitbreiding voor een beschikbaar land en daar een account kan aanmaken. Voor bepaalde landen zijn My Renault Services alleen beschikbaar via de Applicatie.

In het bijzonder biedt de Site de Gebruiker toegang tot alle hierboven beschreven Diensten of een gedeelte daarvan, met name om:

- profielgegevens te beheren,
- vrij toegang te hebben tot de dienstencatalogus die beschikbaar is in de "Store" om connected services of toepassingen aan te schaffen en/of te downloaden, onderhouds- en garantiecontracten aan te schaffen, de status van geactiveerde connected services te beheren en updates te downloaden, en/of voor het onderhoud en de verlenging van garantiecontracten.

Downloaden van de Applicatie

De Applicatie is toegankelijk op (i) een compatibele mobiele telefoon en (ii) een tablet maar met een beperkte beeldschermresolutie, uitgerust met Apple iOS- of Android-technologie.

De Applicatie kan worden gedownload in de Apple Store en via Google Play.

De Gebruiker wordt geïnformeerd dat de Applicatie wordt geconfigureerd volgens de specifieke kenmerken van het land waar hij zich met zijn smartphone bevindt (via het IP-adres van zijn smartphone) op het moment dat hij de Applicatie downloadt, om de relevantie van de in de Applicatie beschikbare informatie te garanderen (bijv. het nummer van de wegenwacht). Het land dat verantwoordelijk is voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Gebruiker wordt bepaald op basis van het land waar de Gebruiker de Applicatie downloadt.

Gebruikersaccount - persoonlijk profiel

Toegang tot de Diensten op de My Renault App en/of de Site betekent dat de Gebruiker als persoon wordt geïdentificeerd via ID Connect, een product van derden met eigen gebruiksvoorwaarden.

Bij eerste gebruik van de App en/of de Site dient de Gebruiker een account aan te maken door middel van het registratieformulier.

Zodra de velden zijn ingevuld, wordt de Gebruiker per e-mail uitgenodigd om de aanmaak van zijn/haar account te valideren.

Telkens wanneer de Gebruiker inlogt op zijn account op de Site, wordt hij/zij gevraagd zich te identificeren door middel van zijn/haar e-mailadres en het door hem/haar gekozen wachtwoord. Via de Applicatie blijft de Gebruiker verbonden met zijn/haar account, tenzij hij/zij de verbinding verbreekt.

Indien het account van de Gebruiker drie (3) jaar lang inactief is, wordt het account beëindigd.

De Gebruiker kan zijn My Renault-account te allen tijde verwijderen, waardoor zijn specifieke My Renault-gegevens worden verwijderd en bepaalde functionaliteiten kunnen worden geblokkeerd.

Indien de Gebruiker volgens de informatie waarover RENAULT beschikt, de eigenaar van het Voertuig is en niet gewoon een gebruiker, heeft hij/zij via zijn/haar account toegang tot specifieke informatie, met name over het onderhoud van zijn/haar Voertuig (bijv. geschiedenis van de bezoeken van het Voertuig aan de werkplaats). Bij problemen met de toegang tot informatie over het Voertuig die bestemd is voor de eigenaar van het Voertuig, kan de Gebruiker contact opnemen met de Klantenservice.

Betaalmiddelen

1. Via de My Renault Store

Om de aankoop via de Site op de online verkoopsites van RENAULT voor goederen en/of diensten op afstand te vergemakkelijken en te versnellen, kan de Gebruiker zijn betaalkaart registreren in zijn My Renault-account op de Site door de voor registratie vereiste kaartgegevens in te voeren.

De Gebruiker beslist zelf over het toevoegen en/of verwijderen van een betaalkaart in zijn/haar persoonlijke profiel in de My Renault App.

Om over te gaan tot betaling van zijn/haar bestelling, dient de Gebruiker zijn/haar bankpasnummer, vervaldatum en CCV in te voeren op de website van de betalingsdienstaanbieder Stripe, waarvan de algemene gebruiksvoorwaarden beschikbaar zijn via de volgende link: <https://stripe.com/nl/privacy>

Om de door de Gebruiker ingevoerde betaalkaart te verifiëren, machtigt Stripe de bank van de Gebruiker onmiddellijk om 1 euro af te schrijven.

Afhankelijk van de werkwijze van de bank van de Gebruiker kan een afschrijving/bijschrijving op de rekening van de Gebruiker worden uitgevoerd.

Na verificatie van de authenticatie van de betaalkaart is de procedure voor het registreren van de betaalkaart in het Gebruikersprofiel afgerond.

2. Via de aanvraag voor een Mobilize Charge Pass en Plug & Charge-aanbiedingen

Wanneer de Gebruiker zich geabonneerd heeft op de Mobilize Charge Pass-dienst, hetgeen betekent dat hij een bankkaart toegevoegd of gekoppeld heeft conform de algemene verkoopvoorwaarden voor deze dienst, kan de Gebruiker de oplaadsessies voor het Voertuig betalen met de bankkaart die bekend is bij de Mobilize Charge Pass-dienst.

De Gebruiker heeft ook de mogelijkheid om via de Mobilize Charge Pass-dienst de cadeaubonnen te beheren en te gebruiken die hem in het kader van commerciële activiteiten ter beschikking worden gesteld.

In dat geval is het aan de Gebruiker om het nummer van de cadeaubon in te voeren in het daarvoor bestemde menu "mijn cadeaubonnen beheren" in zijn/haar profiel.

De cadeaubon kan dan worden gebruikt als betaalmiddel voor de Mobilize Charge Pass of Plug & Charge-dienst binnen de waarde en geldigheidsdatum daarvan (zoals aangegeven op de bon).

Specifieke voorwaarden voor toegang tot de Diensten op de Applicatie

Connectiviteit met telecommunicatienetwerken

Om toegang te verkrijgen tot de Connected Services in de Applicatie dienen het Voertuig en het apparaat van de Gebruiker verbonden te zijn met een mobiel telefoonnetwerk in de buurt.

Gebied

Sommige Connected Services in de Applicatie zijn in bepaalde gebieden mogelijk niet beschikbaar. De Gebruiker kan informatie verkrijgen over de Connected Services die per gebied beschikbaar zijn door de lijst van dealers en/of verkoopbrochures te raadplegen met het overzicht van de Connected Services die beschikbaar zijn voor zijn Voertuig in het gebied waar het wordt verkocht.

Synchronisatie/verbinding van Voertuig en My Renault-account

Na registratie van het Voertuig in zijn My Renault-account dient de Gebruiker om de Connected Services van de Applicatie te kunnen gebruiken:

- zijn/haar Voertuig te synchroniseren met/te koppelen aan zijn My Renault-account om van de Connected Services gebruik te kunnen maken,
- geolocatie in zijn telefooninstellingen te activeren.

Bijzonderheden omtrent toegang tot bepaalde Diensten in de My Renault Applicatie

Afhankelijk van de gebieden waar bepaalde Connected Services op de markt worden gebracht en/of beschikbaar zijn en onder voorwaarde dat (i) voldaan wordt aan eventuele voorwaarden die op de betreffende Connected Service van toepassing zijn en (ii) akkoord wordt gegaan met eventuele voorwaarden die op de betreffende Connected Service van toepassing zijn en met het delen van gegevens met RENAULT op de displays van het Voertuig, kan de Gebruiker gebruikmaken van specifieke Connected Services die inbegrepen zijn bij de aankoop van een compatibel Voertuig of waarop een abonnement is genomen als optie of verlenging.

De Gebruiker kan het onderstaande overzicht raadplegen voor informatie over de specifieke kenmerken van deze Diensten, die vanaf de My Renault Applicatie kunnen worden bediend.

'Mobilize Charge Pass'-dienst

Met de My Renault Applicatie kunnen Gebruikers die eigenaar zijn van een elektrische voertuig oplaadpunten lokaliseren en de beschikbaarheid daarvan controleren, zodat ze de batterij van hun elektrische voertuig met een geïntegreerde, eenvoudige betaalmethode kunnen opladen.

- Voorwaarden voor gebruik van de dienst: bestellen van een Mobilize Charge Pass bij RCI

Om van de voordelen van de 'Mobilize Charge Pass' gebruik te kunnen maken, dient de Gebruiker een 'Mobilize Charge Pass' aan te vragen bij de naamloze vennootschap RCI BANQUE S.A., ingeschreven in het Handels- en Vennootschapsregister van Parijs onder nummer 306 523 358, statutair gevestigd te 15 Rue d'Uzès - 75002 Parijs, een dochteronderneming van RENAULT, na akkoord te zijn gegaan met de Algemene Verkoopvoorwaarden van RCI BANQUE S.A.

De Mobilize Charge Pass wordt aangevraagd met de betaalkaart (die geldig moet zijn en niet mag zijn verlopen) die is ingevoerd in het Gebruikersprofiel van de My Renault Applicatie.

Mocht dat nog niet zijn gebeurd, dan wordt de Gebruiker gevraagd om naar zijn/haar persoonlijke profiel te gaan en daar zijn/haar betaalkaartgegevens in te voeren en te registreren.

De Mobilize Charge Pass wordt verzonden naar het postadres dat tijdens het aanschafproces door de Gebruiker is opgegeven.

- De Dienst activeren

Om van de 'Mobilize Charge Pass'-dienst gebruik te kunnen maken, moet de Gebruiker de Mobilize Charge Pass activeren via de My Renault App bij het bedrijf dat de dienst aanbiedt: de vennootschap naar Duits recht PLUGSURFING GmbH, geregistreerd onder nummer RB 143142B en statutair gevestigd te Weserstr 175, 12045 Berlijn (Duitsland).

Bij het activeren van de Mobilize Charge Pass wordt de Gebruiker doorgeleid naar PLUGSURFING. Activering betekent dat de Gebruiker akkoord gaat met de Algemene Gebruiks- en Verkoopvoorwaarden van PLUGSURFING, die van toepassing zijn op elke laadsessie die via de My Renault App verloopt. Iedere Gebruiker kan in zijn/haar My Renault-account maximaal twee Mobilize Charge Passes activeren.

- Laadsessie en geïntegreerde betalingsmethoden

Zodra de Mobilize Charge Pass is geactiveerd, kan de Gebruiker de batterij van zijn/haar elektrische voertuig opladen bij de laadpunten van de PLUGSURFING-partner, conform het bepaalde in de Algemene Gebruiks- en Verkoopvoorwaarden van PLUGSURFING.

Gezien de voortschrijdende techniek van opeenvolgende generaties van multimediasystemen in voertuigen, geldt bij afwijkende informatie over laadpunten op het multimediascherm en de informatie in de My Renault App, dat de Gebruiker dient uit te gaan van de informatie in de My Renault App. Voor zover van toepassing erkent en aanvaardt de Gebruiker dat deze afwijking de correcte werking van het multimediasysteem in zijn/haar voertuig onverlet laat.

- **Betaling met cadeaubon**

Ingeval de Gebruiker een cadeaubon heeft, kan deze na activatie in het profiel van de Gebruiker aan de Mobilize Charge Pass worden gekoppeld (voor zover deze pas reeds is geactiveerd) en tot maximaal de waarde daarvan als betaalmiddel worden ingezet om te laden.

Er wordt een betaalbewijs met het van de cadeaubon afgeschreven bedrag naar de Gebruiker verzonden totdat het tegoed op de cadeaubon volledig is opgebruikt. Indien het gecrediteerde bedrag lager is dan het tegoed op de cadeaubon, wordt het volledige bedrag van de laadsessie bij de Gebruiker in rekening gebracht. Het tegoed blijft bruikbaar tot de vervaldatum van de cadeaubon.

- **Aanbod van Mobilize-abonnementen**

De Gebruiker kan Mobilize-abonnementen afsluiten - tot maximaal twee Mobilize Charge Passes - bij de naamloze vennootschap RCI BANQUE S.A, ingeschreven in het Handels- en Vennootschapsregister van Parijs onder nummer 306 523 358, statutair gevestigd te 15 rue d'Uzès - 75002 Parijs, een dochteronderneming van RENAULT, na akkoord te zijn gegaan met de Algemene Verkoopvoorwaarden van RCI BANQUE SA, waarin met name de voorwaarden, bepalingen en duur van het abonnement zijn vastgelegd.

Plug & Charge-dienst

Plug & Charge is een gratis extra functionaliteit binnen de "Mobilize Charge Pass"-dienst die gebruikt kan worden door compatibele voertuigen. Plug & Charge betekent eenvoudig opladen door de gebruiker met een Mobilize Charge Pass bij openbare laadstations (DC alleen bij lancering).

- **Procedure voor het activeren van de functionaliteit**

Om de "Plug & Charge"-functionaliteit te kunnen gebruiken, dient de Gebruiker eerst de "Mobilize Charge Pass"-dienst te activeren in de My Renault App.

De Gebruiker activeert de "Plug & Charge"-functionaliteit vervolgens in het Profielmenu in de My Renault App.

- **Laden**

De Gebruiker kan de laadpunten die compatibel zijn met "Plug & Charge" filteren bij het plannen van zijn/haar reis in de applicatie. Zodra de Gebruiker zijn/haar auto aansluit op compatibele DC-laadconnectoren, wordt hij/zij automatisch herkend als Gebruiker van de "Mobilize Charge Pass"-dienst.

'Digital Key'-dienst

De Gebruiker dient eerst te controleren of deze dienst beschikbaar is in het land waar het Voertuig wordt verkocht.

Voor deze specifieke functie die optioneel beschikbaar is voor bepaalde voertuigen, wordt onder "Gebruiker(s)" verstaan de gebruikers van de connected service genaamd "Digital Key", met inbegrip van degene die een digitale sleutel gebruikt of heeft verstrekt/gedeeld (de "Hoofdgebruiker"), doorgaans de eigenaar van het Voertuig, ten behoeve van een andere gebruiker die de sleutel ontvangt ("Aangewezen Gebruiker") om het Voertuig te ontgrendelen en te gebruiken.

Met de 'Digital Key' Connected Service kunnen Gebruikers via de My Renault Applicatie op de smartphone van de Hoofdgebruiker een digitale sleutel krijgen en deze delen met een andere gebruiker van het Voertuig, zonder de fysieke sleutel te hoeven overhandigen. Door middel van een Bluetooth-verbinding tussen de smartphone van de Hoofdgebruiker (en die van de Aangewezen Gebruiker) en een fysieke module in het Voertuig kan de My Renault Applicatie een Voertuig op een parkeerplaats vinden door kortstondig het dimlicht of de claxon te activeren, dan wel het Voertuig te ontgrendelen of te vergrendelen, en uiteindelijk de motor te starten.

- Voorwaarden voor gebruik van de Digital Key Connected Service: de 'Digital Key'-optie dient bij een dealer naar keuze van de Gebruiker te worden besteld, na ondertekening van de Algemene Verkoopvoorwaarden voor Connected Services en de Bijzondere Voorwaarden voor de Connected Services waartoe de Gebruiker toegang heeft;
- Ingebruikname 'Digital Key' Connected Service:

De Hoofdgebruiker wordt dringend geadviseerd om de Digital Key zo spoedig mogelijk na aflevering van het Voertuig op zijn smartphone te activeren, voor zover dit nog niet is gebeurd.

- Synchroniseer/verbind het Voertuig met de My Renault Applicatie door de stappen te doorlopen die staan vermeld in de My Renault Applicatie (hoofdstuk "Het voertuig verbinden");
- Activeer de Digital Key: de Hoofdgebruiker dient zich eerst te registreren door zijn mobiele nummer aan zijn My Renault-account te koppelen en zijn hoedanigheid van hoofdgebruiker in zijn account te bevestigen, alvorens hij de Digital Key activeert op zijn smartphone. De Gebruiker ontvangt een bevestigingsemail op het e-mailadres waarmee is ingelogd op zijn My Renault-account. De Hoofdgebruiker beheert zijn of haar Digital Keys via zijn of haar My Renault-account en kan deze digitale sleutels delen of verwijderen.
- Kalibratie: zodra de Digital Key op de smartphone is geactiveerd dient de Hoofdgebruiker om het voertuig met de Digital Key te kunnen starten, de sleutel te kalibreren volgens de instructies in de My Renault Applicatie.

- De Digital Key delen

Als beheerder van de Digital Key kan de Hoofdgebruiker via de My Renault Applicatie maximaal één Digital Key delen met een Aangewezen Gebruiker van het Voertuig, voor een bepaalde periode die de duur van de 'Digital Key' Connected Service niet mag overschrijden. Deze Aangewezen Gebruiker ontvangt vervolgens een e-mail van RENAULT waarin hij wordt uitgenodigd om in te loggen op een My Renault-account of een account aan te maken en de instructies in de Applicatie te volgen.

- Digital Keys verwijderen

De Hoofdgebruiker kan als beheerder zijn Digital Key te allen tijde verwijderen. Hij kan ook de Digital Key verwijderen die aan de Aangewezen Gebruiker is verstrekt. De Aangewezen Gebruiker kan de aan hem verstrekte Digital Key eveneens verwijderen. Deze verwijderingen kunnen worden uitgevoerd in het My Renault-account en/of in het Voertuig door het systeem te resetten. De verstrekte Digital Key wordt permanent verwijderd wanneer een andere digitale sleutel dan de zojuist verwijderde sleutel in het voertuig wordt gedetecteerd.

- Voorzorgsmaatregelen voor het gebruik van de Digital Key-dienst

Voor een goede werking van de Digital Key-dienst dient de Gebruiker ervoor te zorgen dat zijn/haar smartphone verbonden is met het netwerk (mobiel of internet via Wifi) en niet in de vliegtuigstand staat.

Er is een offline-versie van de My Renault-applicatie beschikbaar zodat de Digital Key ook gebruikt kan worden ingeval de smartphone niet met internet kan worden verbonden. Om de Digital Key echter actief te houden, moet de smartphone van de Gebruiker ten minste éénmaal per 48 uur met internet zijn verbonden (via WIFI of een mobiel netwerk). Als dat niet het geval is, zal de Gebruiker zijn smartphone een paar minuten met internet moeten verbinden om de Digital Key opnieuw te activeren. In sommige gevallen kan het nodig zijn om de Digital Key uit de My Renault-applicatie te verwijderen en opnieuw te activeren.

De Hoofdgebruiker en de Aangewezen Gebruiker dienen alle nodige voorzorgsmaatregelen te treffen bij de activatie en het gebruik van de "Digital Key" Connected Service (zoals het beschikbaar hebben van fysieke sleutels en altijd een fysieke sleutel mee te nemen bij een bezoek aan de werkplaats, ongeacht de aard van de uit te voeren handeling). De Hoofdgebruiker en de Aangewezen Gebruiker dienen hun Digitale Sleutel te beschermen en de nodige beveiliging te installeren, zoals beveiliging van het scherm van hun smartphone met een wachtwoord of vergrendeling van de display in de auto indien deze optie beschikbaar is.

Bij verlies/diefstal van de smartphone wordt het de Hoofdgebruiker en/of de Aangewezen Gebruiker ten zeerste aanbevolen om i) de fabrieksinstellingen van het multimediasysteem weer aan te zetten om alle huidige digitale sleutels te verwijderen, ii) de functie "toegang per telefoon" op het centrale scherm in het menu voertuig/instellingen gedurende ten minste 48 uur te deactiveren en iii) het wachtwoord van zijn/haar My Renault-account te wijzigen.

Daarnaast wordt de 'Digital Key' in de volgende gevallen automatisch verwijderd:

- wanneer de 'Digital Key' Connected Service of het 'remote control'-pakket eindigt,
 - indien de Gebruiker de 'Digital Key' drie jaar lang niet heeft gebruikt.
 - Wanneer de rol van de Hoofdgebruiker als beheerder wordt verwijderd, wordt een bevestiging van de verwijdering van die rol als beheerder naar het telefoonnummer en het e-mailadres verstuurd dat laatstelijk door de Hoofdgebruiker in zijn My Renault-account is opgegeven.
-
- Voorzorgsmaatregelen in geval van verkoop van het Voertuig

In het geval van overdracht van het Voertuig dient de Gebruiker het hoofdstuk "Verplichtingen van de Gebruiker - Overdracht van het Voertuig" te raadplegen.

"Renault Guide"-dienst

Met de Renault Guide kan de Gebruiker na het downloaden van de Applicatie alle handige informatie vinden op zijn smartphone en/of tablet en zo meer plezier beleven aan zijn Voertuig.

De Gebruiker heeft via de Applicatie toegang tot de gebruiksinstructies voor de Voertuigen en de gebruiksinstructies voor de multimediasystemen die in de Voertuigen zijn geïnstalleerd.

De Gebruiker wordt gevraagd om het gewenste Voertuig en indien van toepassing de datum van eerste registratie van het Voertuig te selecteren. De Gebruiker downloadt vervolgens de inhoud van de handleidingen. Voor het downloaden is een internetverbinding nodig. Na het downloaden blijft de inhoud van de Applicatie offline toegankelijk.

Met de "Renault Guide"-applicatie heeft u via diverse tabbladen snel en eenvoudig toegang tot de informatie in de boorddocumentatie:

- door de gedownloade handleiding(en) te bekijken,

- door de functie "Visueel zoeken" te gebruiken, zodat u direct naar de basisinformatie in de brochure navigeert,
- door de functie "Augmented Reality zoeken" te gebruiken. Met de camera van uw mobiele telefoon kunt u dan het gedeelte van uw voertuig scannen waar u meer over wilt weten. De toepassing herkent automatisch het onderdeel dat wordt bekeken en geeft u onmiddellijk de informatie die u zoekt,
- via de tekstzoekfunctie of via indicatielampjes.

De Gebruiker heeft ook toegang tot video's met uitleg, waarvoor wel internet nodig is.

Dit overzicht is niet uitputtend en kan te allen tijde door RENAULT zonder enige aansprakelijkheid worden gewijzigd.

'Reno, de officiële avatar van Renault'-dienst

Met de "Reno, de officiële Renault avatar"-dienst in de Applicatie kan de Gebruiker - afhankelijk van de geschiktheid van het Voertuig - na het downloaden van de My Renault Applicatie profiteren van de diensten van een reisgenoot die hem/haar diverse suggesties kan geven om het beste uit zijn/haar Voertuig te halen.

Met de "Reno, de officiële Renault avatar"-functie kan de Gebruiker:

- (i) de diverse diensten ontdekken waarvan hij via zijn Voertuig gebruik kan maken (zoals een schema voor het opladen van het Voertuig, Mobilize Charge Pass, Plug & Charge en Mobilize Power...);
- (ii) bevestigingen ontvangen via meldingen die door Reno, de officiële Renault-avatar, worden verstuurd om hem te informeren over de status van een actie die door de Gebruiker op zijn Voertuig is uitgevoerd (bijv. Laadstatus voertuig: bezig / voltooid);
- (iii) advies of suggesties ontvangen voor het gebruik van zijn Voertuig (bijv. om binnen het Voertuig een ideale temperatuur in stand te houden, de werking van de batterij te optimaliseren in relatie tot externe gebeurtenissen en om een zo lang mogelijke levensduur van de batterij te garanderen etc.); en
- (iv) Reno, de officiële Renault-avatar, configureren om uit de onder (i), (ii) en (iii) genoemde functionaliteiten te kiezen en de functionaliteiten uit te schakelen die de Gebruiker niet wenst te gebruiken.

"Mobilize Power"-dienst (bidirectioneel V2G-laden)

Om te beginnen houdt toegang tot de Mobilize Power (V2G)-functionaliteit in dat de Gebruiker voldoet aan de criteria voor toegang tot deze dienst, waarvan een volledige lijst te vinden is via de volgende link: <https://cdn.group.renault.com/ren/fr/mobilize/mobilize-power/Conditions-eligibilite-V2G.pdf>, en met name aan de belangrijkste criteria, te weten: 1) het hebben van een Mobilize Power V2G-compatibel Voertuig, 2) het hebben van een Mobilize Powerbox Verso-laadpunt en 3) het hebben afgesloten van een Mobilize-energiecontract met The Mobility House.

Indien de Gebruiker aan deze criteria voldoet, kan hij/zij de Mobilize Power-dienst (bidirectioneel V2G-laden) activeren vanaf zijn/haar account in de My Renault Applicatie, zodat de Gebruiker:

- zijn/haar bestellingen kan volgen voor de diverse onderdelen die nodig zijn voor het gebruik van de Mobilize Power (V2G)-functionaliteit, zoals vermeld in het inleidende artikel in de Applicatie, kan controleren aan welke voorwaarden hij wel en aan welke voorwaarden hij nog niet heeft voldaan om van de V2G-functionaliteit gebruik te kunnen maken, en op de hoogte blijft van de status van zijn bestellingen;
- zijn Voertuig, dat in aanmerking komt voor de Mobilize Power-functie (bidirectioneel V2G-laden), kan synchroniseren met het account van Gebruiker in de My Renault Applicatie;

- de Mobilize Power-dienst (bidirectioneel V2G-laden) vanaf zijn account in de My Renault Applicatie kan activeren;
- nadat de dienst geactiveerd is, het laden van de batterij van zijn Voertuig naar wens kan programmeren door in de Applicatie de gewenste minimale en maximale laadniveaus aan te geven, alsmede de dagen en tijdstippen waarop de Gebruiker deze functionaliteit wenst te gebruiken bij het opladen op de locatie waar het Mobilize Powerbox Verso-laadpunt zich bevindt, met dien verstande dat zodra de instellingen zijn ingesteld, de Mobilize Power-dienst (bidirectioneel V2G-laden) het elektrisch laden van de batterij van het Voertuig of de teruglevering van stroom van het Voertuig naar het stroomnet thuis regelt volgens het bepaalde in het contract met de stroomleverancier;
- de energiewinst of -besparing kan inzien die dankzij de Mobilize Power-functie (bidirectioneel V2G-laden) is gerealiseerd;
- de resterende duur van de toegang tot de Mobilize Power-service (bidirectioneel V2G-laden) kan bekijken.

Indien de Gebruiker dit principe op zijn smartphone heeft geaccepteerd, ontvangt de Gebruiker meldingen van de My Renault Applicatie over de activering van de Mobilize Power-functionaliteit (bidirectioneel V2G-laden) en over gebeurtenissen die verband houden met het gebruik daarvan.

Bij het laden op de plaats waar het laadpunt is geïnstalleerd, is het de Gebruiker verboden om een laadniveau voor het Voertuig ("max. opladen") in de Applicatie in te stellen onder het niveau dat door het Voertuig wordt weergegeven op het moment van aansluiting, aangezien de Mobilize Power-dienst geen dienst betreft voor de verkoop van energie.

Gebruikerslicentie

RENAULT verleent aan de Gebruiker een persoonlijk, niet-exclusief, herroepelijk, niet-overdraagbaar, onbeperkt en gratis recht van gebruik van de Applicatie en/of de Site, de Content en de Diensten, zulks uitsluitend voor de eigen doeleinden van de Gebruiker in verband met het Gebruik van de Applicatie en de Diensten en met uitsluiting van enig ander doel.

Het is de Gebruiker ten strengste verboden toegang te verkrijgen tot en/of gebruik te maken van de softwarecomponenten van de Applicatie en/of de Site.

De Gebruiker verkrijgt geen overige rechten op de Applicatie en/of de Site, de Content en/of de Diensten dan de rechten die in de onderhavige voorwaarden worden verleend.

Verplichtingen van de Gebruiker

De Gebruiker verbindt zich ertoe:

- de Applicatie uitsluitend voor eigen, niet-commercieel gebruik te downloaden;
- de Applicatie, de Site en/of de Content op geen enkele wijze in welke vorm dan ook te verveelvoudigen, ook niet tijdelijk en/of gedeeltelijk;
- geen gebruik te maken van software of processen die bedoeld is/zijn om de Content te verveelvoudigen en/of te kopiëren;

- de Applicatie, de Site, de Diensten en/of de Content geheel noch gedeeltelijk aan te passen, te wijzigen, te vertalen, over te zetten, te compileren, te decompileren, samen te stellen of uit elkaar te halen;
- de Applicatie en/of de Site niet te exporteren en/of samen te voegen met andere computerprogramma's;
- geen afgeleide werken te creëren;
- RENAULT op de hoogte te stellen indien de Gebruiker zich bewust wordt van piraterij en/of illegaal of niet-contractueel gebruik van de Applicatie en/of de Site en/of de Content;
- geen aanduidingen van auteursrechten, handelsmerken of enige andere vermelding van voorbehouden rechten te verwijderen;
- geen gebruik te maken op een wijze die onwettig is dan wel in strijd is met de goede zeden en de openbare orde (zoals, maar niet beperkt tot, het downloaden van content van racistische, pornografische of seksuele aard);
- alleen items met betrekking tot zijn Voertuig naar zijn persoonlijke ruimte te uploaden die niet in strijd zijn met de goede zeden en de openbare orde (zoals, maar niet beperkt tot, content van racistische, pornografische of seksuele aard).

- **In geval van verkoop van het Voertuig - verplichtingen van de verkoper:**

Ter bescherming van zijn persoonsgegevens en die van de koper van zijn Voertuig verbindt de Hoofdgebruiker zich bij overdracht van zijn Voertuig ertoe:

- zijn Voertuig van zijn My Renault-account te verwijderen en het verkocht te verklaren om de synchronisatie tussen zijn Voertuig en zijn My Renault-account te annuleren,
- het systeem te resetten om de gegevens aan boord van zijn voertuig vóór de overdracht te wissen, conform de instructies in de gebruikershandleiding van het multimediasysteem,
- RENAULT in kennis te stellen van de verkoop van het voertuig door contact op te nemen met de Klantenservice, die u kan begeleiden bij de te volgen procedure in geval van verkoop van het voertuig,
- de nieuwe eigenaar te informeren dat het voertuig persoonsgegevens kan verzamelen en weergeven, zoals de positie van het voertuig in My Renault, volgens de keuze van de gebruiker op het scherm in het voertuig.

Zodra de synchronisatie is stopgezet, kan de Hoofdgebruiker desgewenst contact opnemen met de Klantenservice om te controleren of dit inderdaad is gebeurd.

Wanneer de Hoofdgebruiker zijn Voertuig verkoopt, verbindt hij zich er bovendien toe om:

- de nieuwe eigenaar te informeren dat de resterende termijn voor de connected services kan worden ingezien op My Renault (onderdeel contracten).
- de nieuwe koper van het Voertuig indien van toepassing te informeren over de aanwezigheid van de Digital Key-optie voor het Voertuig, en over de te volgen procedure om de "Digital Key" Connected Service te activeren.

- **In geval van verkoop van het Voertuig - adviezen voor de koper van het Voertuig**

Geadviseerd wordt om:

- het systeem te resetten om alle gegevens aan boord van het gekochte voertuig te wissen,
- te controleren of het voertuigidentificatienummer (VIN of kenteken) is ingevoerd in de virtuele garage op uw My Renault-account en als dat niet het geval is, dit alsnog in te voeren,
- in uw My Renault-account de FAQ's te raadplegen over de Digital Key-functionaliteit, zodat alle stappen worden doorlopen die nodig zijn om de Digital Key-functionaliteit te configureren.

Account-/wachtwoordbeveiliging

Het My Renault-account van de Gebruiker bevat persoonsgegevens. De Gebruiker moet een "sterk" wachtwoord kiezen. Een goed wachtwoord moet ten minste uit 8 tekens en 4 verschillende types bestaan: kleine letters, hoofdletters, cijfers en speciale tekens.

Om cascading hacking te voorkomen, moet het Account van de Gebruiker een eigen, uniek wachtwoord hebben. De Gebruiker mag geen wachtwoord kiezen dat al voor een andere account is gebruikt.

Als er ongebruikelijke verbindingspogingen op uw account worden ontdekt, kan RENAULT uit voorzorg het wachtwoord van de Gebruiker deactiveren om de veiligheid van het klantenaccount te garanderen.

De Gebruiker kan zijn/haar wachtwoord te allen tijde wijzigen via het onderdeel "Mijn Account" op de Applicatie en/of de Site. De Gebruiker dient RENAULT onmiddellijk in kennis te stellen van verlies of onbevoegd gebruik van zijn/haar Account, login en wachtwoord.

Beschikbaarheid van de Applicatie en/of de Site

RENAULT verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om de toegang, de raadpleging en het gebruik van de Applicatie en/of de Site te waarborgen. Dit is een middelenverbintenis die wordt aangegaan met het oog op technische gevaren. Dit betekent dat niet gegarandeerd kan worden dat de Applicatie altijd ononderbroken, zonder storingen, gebruikt zal kunnen worden.

De Applicatie en de Site zijn te allen tijde toegankelijk, maar er kan sprake zijn van een onderbreking, opschorting of wijziging. De toegang tot de Applicatie en de Site kan worden onderbroken of opgeschort in geval van overmacht, een gebeurtenis die buiten de macht van RENAULT is gelegen, eventuele storingen en onderhoud dat nodig is voor een goede werking van de Applicatie en de Site. De beschikbaarheid van de Applicatie en de Site kan ook worden onderbroken in geval van inbraak, piraterij, storingen, defecten en beperkingen die verband houden met de werking van netwerken of verzoeken van bevoegde overheidsinstanties.

Aansprakelijkheid - Uitsluiting van aansprakelijkheid

Voor zover de geldende wet- en regelgeving zulks toestaat, aanvaardt RENAULT geen enkele aansprakelijkheid voor het gebruik van de Applicatie en/of de Site en geeft RENAULT geen enkele garantie af, uitdrukkelijk noch stilzwijgend, ten aanzien van de toegang, snelheid, prestaties of kwaliteit van de Applicatie en/of de Site of ten aanzien van het gebruik door de Gebruiker van de informatie en/of gegevens die toegankelijk is/zijn via de Applicatie of de Site, of ten aanzien van de geschiktheid van de Diensten voor een specifiek gebruik.

RENAULT garandeert met name niet dat de Applicatie, de Site en de Diensten vrij zullen zijn van fouten, gebreken of omissies, of geen doelwit worden van schade of aanvallen, met name door virussen, die kunnen leiden tot storingen, onderbreking van de dienstverlening, uitval of verlies van gegevens of informatie. Toegang tot de Applicatie of de Site kan om technische redenen tijdelijk en periodiek worden opgeschort, waarbij de technische teams zich maximaal zullen inspannen om zo snel mogelijk een oplossing te vinden.

Toegang tot en gebruik van de Applicatie en/of de Site is op eigen risico van de Gebruiker. De Gebruiker is verantwoordelijk voor het treffen van alle passende maatregelen om de eigen gegevens en/of software die op zijn/haar mobiele telefoon en tablet zijn opgeslagen te beschermen tegen elke inbreuk.

RENAULT wordt in ieder geval van elke aansprakelijkheid ontheven:

- bij niet-naleving door de Gebruiker van deze AG;

- in geval van een storing van de Applicatie en/of de Site door een oorzaak, vrijwillig dan wel onvrijwillig, die is toe te rekenen aan de Gebruiker, aan derden of aan een kwaadwillige handeling of een storing in de software, smartphone, tablet, PC of enig(e) ander(e) interface/product van de Gebruiker;
- in geval van een storing en/of uitval van het communicatienetwerk van de Gebruiker, ongeacht de oorzaak daarvan;
- in geval van directe of indirecte schade die het gevolg is van het gebruik van de Applicatie tijdens het rijden;
- in geval van niet-naleving van de specifieke gebruiksvoorwaarden voor applicaties en/of sites die gepubliceerd worden door derden, of in geval van niet-nakoming of gedeeltelijke nakoming van verplichtingen door derden.

RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de Content (met name teksten, video's, afbeeldingen, foto's etc.) en/of producten en/of diensten die worden aangeboden door applicaties en/of sites die worden gepubliceerd door derden. Deze vallen uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van deze derden.

Persoonsgegevens

Bij het gebruik van de Site en/of de Applicatie worden de persoonsgegevens van de Gebruiker verwerkt onder de voorwaarden zoals beschreven in het beleid inzake de bescherming van persoonsgegevens: [versie dochteronderneming: link naar dit beleid].

Intellectueel en industrieel eigendom

De Applicatie, de Content en de Voertuigmodellen worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten en zijn eigendom van RENAULT of van derden die van RENAULT toestemming hebben gekregen om deze te gebruiken. Elk(e) verveelvoudiging, weergave, gebruik, aanpassing of wijziging van de Applicatie en/of de Content en/of de Voertuigmodellen of een gedeelte daarvan, op welke wijze en via welk medium dan ook, zonder voorafgaande toestemming van RENAULT, is strikt verboden en wordt als inbreuk aangemerkt.

De namen van de Voertuigmodellen, slogans en in het algemeen de merken en namen, zoals specifiek My Renault, die op de Applicatie en de Site staan vermeld, zijn gedeponeerde handelsmerken van RENAULT en blijven haar eigendom. Handelsmerken van derden op de Applicatie en de Site blijven eigendom van deze derden, die RENAULT toestemming hebben gegeven om bedoelde merken te verveelvoudigen en te gebruiken. De verveelvoudiging, identiek of bij wijze van imitatie, of het gebruik van deze handelsmerken zonder voorafgaande toestemming van RENAULT of van de respectieve rechthebbenden is ten strengste verboden en wordt als inbreuk aangemerkt.

Het is de Gebruiker niet toegestaan de informatie en elementen die zijn opgenomen in de Applicatie geheel of gedeeltelijk in welke vorm dan ook te kopiëren, te wijzigen, te verveelvoudigen, te gebruiken of te vertalen, dan wel te handelen op een wijze die inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van RENAULT en van derden die RENAULT toestemming hebben gegeven om deze te gebruiken.

De Gebruiker verwerft in principe geen eigendomsrechten van welke aard dan ook op knowhow, bedrijfsnamen, handelsnamen, handelsmerken, auteursrechten, logo's, octrooien en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot RENAULT.

Toepasselijk recht

Op deze AG en alle rechten en verplichtingen die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van de Applicatie en/of de Site, alsmede op de uitleg en toepassing daarvan, is Nederlands recht van toepassing.

Eventuele geschillen omtrent de toegang tot en het gebruik van de Applicatie dienen in eerste instantie voorwerp te zijn van een poging tot minnelijke schikking tussen partijen alvorens te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter, waaraan partijen uitsluitende bevoegdheid toekennen, ongeacht of er sprake is van meerdere verweerders of schadevorderingen van derden.

Slotbepalingen

Geen verklaring van afstand

Het feit dat een der partijen zich niet beroept op een bepaling in deze AG dient niet te worden opgevat als een tijdelijke of definitieve verklaring van afstand van het voordeel van de betreffende bepaling, welke van kracht blijft.

Nietigheid van een bepaling

Indien een of meer bepalingen in deze AG ongeldig, nietig of niet-afdwingbaar worden verklaard op grond van toepasselijke regelgeving, wijzigingen of na een definitieve beslissing van een bevoegde rechter blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Overmacht

RENAULT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor een gebeurtenis die de kenmerken van overmacht heeft en die een storing van de Applicatie tot gevolg heeft.

De volgende gevallen worden uitdrukkelijk beschouwd als gevallen van overmacht, naast de gevallen die gewoonlijk als zodanig worden aangemerkt in de toepasselijke nationale jurisprudentie: gouvernementele en wettelijke beperkingen en wijzigingen, computerstoringen en telecommunicatieblokkades evenals de uitval van servers.