



PEDIDO DE VEHÍCULO NUEVO

Número Pedido 12338107 - 6908-00 - dnt - RJA373578563  
Emitido: Lunes, 23 Diciembre 2024 / 12:29 hs.

| CLIENTE                                                                                                                                           | ESTABLECIMIENTO DE LA RED RENAULT                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sra. Doña Agnes Pascual Planas<br>40340508A<br>Calle Mirador, 21<br>Bellcaire d'Emporda, Girona (17141)<br>603400411<br>saballs.pascual@gmail.com | INTERCARGIRONA, S.L.(CTRA. NACIONAL II. KM. 710)<br>B09909540<br>Ctra. Nacional II, 21<br>Fornells De La Selva, Girona (17458)<br>Tel.: 972476050<br>L a V: 09:00 a 13:30 y 15:00 a 19:30<br>Sábado: 10:00 a 13:30<br>Rovira Pibernat ARNAU<br>arovira@intercargirona.com / 601997527 |

| RESUMEN                                                                                              |                                                                           |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Modelo:                                                                                              | RENAULT Renault Clio evolution E-Tech full hybrid 145 (103Kw) E2G N8H6W Y | 19.187,60 €                                                                         |
| Color:                                                                                               | blanco glaciar 369                                                        | 247,93 €                                                                            |
| Tapicería:                                                                                           | tapicería gris con patrón 3D DRAP16                                       | 0,00 €                                                                              |
| Opciones:                                                                                            | rueda de emergencia RSGALT                                                | 165,29 €                                                                            |
|                                                                                                      | cámara de visión trasera RRCAM                                            | 181,82 €                                                                            |
| Transporte:                                                                                          |                                                                           | 300,00 €                                                                            |
| Promociones:                                                                                         | DESCUENTO CONTADO PARTICULAR                                              | -1.186,96 €                                                                         |
| Promociones:                                                                                         | Entrega VO                                                                | -1.581,97 €                                                                         |
| Gastos:                                                                                              | Pack Clio                                                                 | 240,00 €                                                                            |
| BASE IMPONIBLE                                                                                       |                                                                           | 17.553,72 €                                                                         |
| Imp. Matriculación                                                                                   | Normal (0,00%)                                                            | 0,00 €                                                                              |
| IVA                                                                                                  | IVA Normal (21%)                                                          | 3.686,28 €                                                                          |
| TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS (Incluye un descuento y/o bonificación total con impuestos de: 3.350,40 €) |                                                                           | 21.240,00 €                                                                         |
| Gastos:                                                                                              | Matriculación y Pre-entrega                                               | 760,00 €                                                                            |
| TOTAL VEHICULO + OTROS                                                                               |                                                                           | 22.000,00 €                                                                         |
| TOTAL A PAGAR                                                                                        |                                                                           | 22.000,00 €                                                                         |

|                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| Plazo de Entrega: | 27 Dic 2024 / 30 Dic 2024 |
|-------------------|---------------------------|

Con la firma de este pedido, vendedor y comprador quedan obligados al cumplimiento de las obligaciones que para cada uno de ellos se derivan de las presentes estipulaciones que ambas partes expresamente declaran libre y voluntariamente conocer y aceptar.

En Fornells De La Selva a Lunes, 23 Diciembre 2024

|                                                                                    |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| FIRMA CLIENTE                                                                      | ESTABLECIMIENTO VENDEDOR                                                             |
|  |  |



## PEDIDO DE VEHÍCULO NUEVO

Número Pedido 12338107 - 6908-00 - dnt - RJA373578563

Emitido: Lunes, 23 Diciembre 2024 / 12:29 hs.

### ESTIPULACIONES GENERALES DE VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS

El presente documento tiene por objeto regular las condiciones de comercialización de un vehículo nuevo de la marca Renault por el establecimiento cuya identificación figura en la primera página del pedido. El establecimiento indicado actúa en nombre y por cuenta propia, sin que en ningún caso pueda considerársele como mandatario del distribuidor de los vehículos de la marca Renault en España por lo que responde personalmente de cuantas obligaciones hubiera asumido frente a sus clientes. Si el cliente solicita el vehículo financiado o en régimen de arrendamiento financiero con opción a compra, el establecimiento indicado queda autorizado para trasladar la solicitud a RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España y realizar cuantas gestiones sean necesarias hasta la entrega del vehículo, en el caso de que la solicitud sea aceptada por dichas Sociedades.

#### A) CONDICIONES GENERALES DE VENTA:

##### 1. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se aplica desde la aceptación del pedido por el establecimiento vendedor y el abono por el cliente de una cantidad a cuenta fijada de común acuerdo por ambas partes.

##### 2. PRECIO

La garantía del precio no será aplicable cuando su variación derive de cambios o nuevos elementos incorporados por el fabricante en el modelo solicitado que no existieran en la fecha en la que se formuló el pedido, en cuyo caso el cliente podrá desistir de la compra del vehículo con devolución por el establecimiento vendedor de la cantidad entregada como señal.

##### 3. CONDICIONES DE PAGO

3.1 Si el vehículo identificado en el contrato se adquiere al contado, el cliente deberá abonar la totalidad del precio de compra en el momento de la entrega y antes de que se inicien los trámites de matriculación, si esta se efectuara con la mediación del establecimiento vendedor.

3.2 Si el vehículo se adquiere con la intervención de RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España el pago de la cantidad financiada será satisfecho directamente por la Entidad Financiera al establecimiento vendedor, a cuyo efecto el cliente autoriza expresamente a este último para percibir en su nombre la suma financiada.

##### 4. ADQUISICION DE UN VEHICULO USADO POR EL ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

4.1 Cuando la compra de un vehículo lleve consigo la adquisición por el establecimiento vendedor de un vehículo usado como pago parcial del precio, el cliente se obliga a entregar este vehículo en el establecimiento vendedor.

4.2 El vehículo usado deberá ser entregado por el cliente libre de cargas y/o gravámenes, al corriente en el pago de cualquier clase de tributos u otras obligaciones que pesen sobre el mismo y en el estado en el que resulte de la ficha de valoración firmada por el cliente al formular la solicitud de pedido del vehículo nuevo.

4.3 Si el vehículo usado no se encontrara en el momento de su entrega en el mismo estado que resulte de la ficha de valoración, el establecimiento vendedor podrá, de acuerdo con el cliente, disminuir el precio de tasación atendiendo a la depreciación que tuviera el vehículo en el momento de su entrega. A falta de acuerdo, el cliente podrá optar entre desistir de la entrega del vehículo usado como parte del precio del vehículo nuevo, abonando en metálico el importe total de este último, o renunciar a la compra del mismo con pérdida de la cantidad entregada a cuenta.

4.4 Si quedara sin efecto el contrato de compra del vehículo nuevo, quedará así mismo sin efecto la adquisición por el establecimiento vendedor del vehículo usado, que será restituído al cliente con las siguientes consecuencias:

- Si al establecimiento vendedor no se le hubiesen ocasionado ningún tipo de gastos, el vehículo será restituído al cliente en el mismo estado en el que fue recibido.
- Si al establecimiento vendedor se le hubiesen ocasionado gastos, cualquiera que fuese su naturaleza, dichos gastos serán satisfechos por el cliente o quedarán a cargo del establecimiento vendedor, según sea imputable a uno u otro la causa por la que quedara sin efecto el contrato de venta del vehículo nuevo.
- Si el establecimiento vendedor hubiera revendido el vehículo a un tercero, reintegrará al cliente el precio en que hubiera sido tasado aquel en la ficha de valoración.

##### 5. ENTREGA

El establecimiento vendedor entregará el vehículo solicitado, y el cliente se hará cargo del mismo, en el lugar y fecha señalada en la primera página del pedido. El plazo convenido podrá prorrogarse en beneficio de cualquiera de las partes:

- Por un periodo máximo de cuarenta y cinco días.
- Si se produce un acontecimiento que constituya un caso de fuerza mayor, durante el tiempo que dure dicho acontecimiento.

##### 6. GARANTIA

Todo vehículo nuevo de la marca Renault se encuentra garantizado contra cualquier defecto de fabricación en los términos establecidos en la carta de garantía que se facilita al cliente en el momento de la entrega del vehículo.

Con la firma de este pedido, vendedor y comprador quedan obligados al cumplimiento de las obligaciones que para cada uno de ellos se derivan de las presentes estipulaciones que ambas partes expresamente declaran libre y voluntariamente conocer y aceptar.

En Fornells De La Selva a Lunes, 23 Diciembre 2024

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sra. Doña Agnes Pascual Planas

Queda prohibida la reproducción o traducción, incluida parcial, sin autorización escrita de RENAULT ESPAÑA COMERCIAL, S.A. Los descuentos que aparecen en esta oferta no serán acumulables con ningún plan de ayuda de la administración que pudiera entrar en vigor durante la duración de la oferta.



## PEDIDO DE VEHÍCULO NUEVO

Número Pedido 12338107 - 6908-00 - dnt - RJA373578563

Emitido: Lunes, 23 Diciembre 2024 / 12:29 hs.

### 7. RESOLUCION

7.1 En el caso de que el vendedor incumpliera con su obligación de entrega del vehículo al comprador en los términos de la estipulación 5, el vendedor vendrá obligado a devolver al comprador la cantidad entregada a cuenta reflejada en la primera página del pedido y a satisfacer al comprador otra cantidad de igual importe en concepto de daños y perjuicios, quedando de esta forma resuelto el presente contrato.

De igual manera, en caso de incumplimiento por parte del comprador de su obligación de satisfacer el precio convenido de la compraventa en los términos de la estipulación 5, éste quedará obligado a satisfacer al vendedor como daños y perjuicios, la cantidad entregada a cuenta que figura reflejada en la primera página del pedido, quedando con ello resuelto el contrato. Para tal hipotético caso, el comprador autoriza al vendedor para que retenga en su poder dicha cantidad.

7.2 Si la solicitud de financiación formulada por el cliente no fuera aceptada por RCI Banque S.A. Sucursal en España, quedará resuelta la solicitud de pedido, con devolución al cliente de la cantidad entregada a cuenta, salvo que el cliente optase por abonar el precio del vehículo al contado.

7.3 El Comprador tiene la facultad de desistir de la compraventa realizada a distancia por medios electrónicos en el plazo legalmente establecido. (Más información en "Información Legal" [www.renault.es](http://www.renault.es)).

### 8. JURISDICCION

Para cualquier reclamación derivada de lo establecido en el presente contrato serán competentes los Tribunales de la residencia habitual del cliente.

#### B) ARRENDAMIENTO CON OPCION DE COMPRA

Si el cliente solicita un arrendamiento con opción de compra y la solicitud es aceptada por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España, esta sociedad adquirirá el vehículo al establecimiento vendedor regulándose las relaciones entre este último y el cliente conforme a las siguientes condiciones:

1. El establecimiento vendedor se compromete a efectuar todas las gestiones previas y necesarias para la entrega del vehículo elegido por el cliente, en la fecha indicada en el anverso del presente documento, siempre que el mismo haya sido abonado al establecimiento vendedor por la sociedad de arrendamiento financiero.

2. El cliente autoriza al establecimiento vendedor para presentar, debidamente cumplimentada, la solicitud de arrendamiento con opción de compra.

3. El cliente, una vez aceptada por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España su solicitud, hará entrega al establecimiento vendedor, para su abono a dicha sociedad, del importe de la primera mensualidad del contrato de arrendamiento, más, en su caso, la fianza consignada en el mismo, aplicándose al pago de aquella la cantidad depositada a cuenta por el cliente.

4. Disposiciones complementarias.

4.1 Serán de aplicación las condiciones generales de venta del apartado A) de este documento relativas a:

- Garantía del precio (art.2).
- Entrega del vehículo (art.5).
- Garantía del vehículo nuevo (art.6).

4.2 La matriculación y entrega del vehículo, únicamente podrá efectuarse una vez formalizado el contrato de arrendamiento financiero.

4.3 Adquisición de un vehículo de ocasión. Será de aplicación lo establecido en el artículo cuarto del apartado A). No obstante, cuando la solicitud de arrendamiento con opción de compra incluya la adquisición de un vehículo usado propiedad del cliente, este será comprado y pagado directamente por el establecimiento vendedor al cliente, independientemente y sin relación alguna con las condiciones del contrato de arrendamiento con opción de compra.

#### 4.4 Resolución

Será de aplicación lo establecido en los artículos 7.1, 7.2 y 7.3 del apartado A) de este documento. Si la solicitud de arrendamiento con opción de compra formulada por el cliente no fuera aceptada por RCI BANQUE, S.A. Sucursal en España quedaría la misma sin efecto con devolución de la cantidad entregada por aquel, salvo que el cliente optase por adquirir el vehículo abonando el total del importe del mismo.

Con la firma de este pedido, vendedor y comprador quedan obligados al cumplimiento de las obligaciones que para cada uno de ellos se derivan de las presentes estipulaciones que ambas partes expresamente declaran libre y voluntariamente conocer y aceptar.

En Fornells De La Selva a Lunes, 23 Diciembre 2024

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sra. Doña Agnes Pascual Planas

Queda prohibida la reproducción o traducción, incluida parcial, sin autorización escrita de RENAULT ESPAÑA COMERCIAL, S.A. Los descuentos que aparecen en esta oferta no serán acumulables con ningún plan de ayuda de la administración que pudiera entrar en vigor durante la duración de la oferta.



## PEDIDO DE VEHÍCULO NUEVO

Número Pedido 12338107 - 6908-00 - dnt - RJA373578563

Emitido: Lunes, 23 Diciembre 2024 / 12:29 hs.

Para las acciones comerciales relacionadas con el cargador, su instalación y asistencia así como con la tarjeta de carga, ver condiciones en E-Tech Full electric plan <https://www.renault.es/coches-electricos/e-tech-full-electric-plan.html>

### INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

**Corresponsables del Tratamiento:** Renault España Comercial S.A. (RECSA) y Punto de Red INTERCARGIRONA, S.L.. Renault SAS actúa como responsable independiente para ciertos tratamientos. **Finalidades:** Gestionar el pedido de su vehículo, sus consultas posteriores y las pruebas de vehículos. Realizar estadísticas y encuestas para determinar la tipología de clientes interesados en los productos de la Marca y sus motivaciones de compra. Verificar y controlar los procesos y la calidad de la atención prestada por la Red Comercial incluidas las encuestas de satisfacción. Preinscripción a la cuenta de MY RENAULT. **Derechos:** Acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante correo electrónico a Renault España Comercial S.A: [datoscliente@renault.com](mailto:datoscliente@renault.com) y/o al Punto de la Red al correo electrónico ([intercargirona@intercargirona.com](mailto:intercargirona@intercargirona.com)), indicando en el asunto "Ejercicio Derechos RGPD". Puede consultar la información en [www.renault.es](http://www.renault.es) y en el sitio web del Punto de Red INTERCARGIRONA, S.L..

La cuenta My RENAULT actúa como nexo de unión entre RENAULT y el cliente, entre otras funcionalidades, le permite hacer un seguimiento de su pedido (si disponible) y simplificar y optimizar el uso y mantenimiento de su vehículo. En el momento del pedido, el concesionario puede pre-crear la cuenta My RENAULT del cliente. Esta pre-creación es realizada exclusivamente en beneficio del cliente. Para la pre-creación de la cuenta, el concesionario rellenará un formulario con los siguientes datos: Tratamiento (opcional), nombre, apellido, email, marca, chasis, concesionario preferido. Tras la pre-creación de la cuenta, el cliente recibirá un email invitándole a finalizar el proceso de creación de la cuenta. El proceso podrá finalizarlo clicando sobre el enlace proporcionado, creando una contraseña y aceptando los Términos y Condiciones de Uso. Este enlace permanecerá activo durante 6 meses.

El precio final del vehículo objeto del presente documento ha sido calculado teniendo en cuenta los impuestos vigentes en la fecha de su elaboración. El precio ofertado podría verse alterado por cualquier posible modificación de los tipos de los impuestos (IVA, Impuesto de Matriculación, u otros) que se encuentren vigentes en el momento de la entrega del vehículo.

☐ Declaro que el establecimiento vendedor me ha facilitado las posibles etiquetas correspondientes a las distintas opciones de neumáticos que puedan montar el vehículo de la presente solicitud de pedido.

Con la firma de este pedido, vendedor y comprador quedan obligados al cumplimiento de las obligaciones que para cada uno de ellos se derivan de las presentes estipulaciones que ambas partes expresamente declaran libre y voluntariamente conocer y aceptar.

En Fornells De La Selva a Lunes, 23 Diciembre 2024

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sra. Doña Agnes Pascual Planas

Queda prohibida la reproducción o traducción, incluida parcial, sin autorización escrita de RENAULT ESPAÑA COMERCIAL, S.A. Los descuentos que aparecen en esta oferta no serán acumulables con ningún plan de ayuda de la administración que pudiera entrar en vigor durante la duración de la oferta.

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA DE SERVICIOS CONECTADOS

### 1. Objeto

En función del modelo y de las características, algunos vehículos RENAULT pueden beneficiarse de diversos Servicios Conectados.

Las presentes Condiciones Generales de Venta tienen por objeto regular la venta de Servicios Conectados por parte del Establecimiento Designado (concesionario o distribuidor autorizado).

También se aplican las Condiciones Particulares, que enumeran los Servicios Conectados a los que el Cliente puede acceder, así como su respectivo periodo de validez. Estas Condiciones Particulares se imprimen y se entregan al Cliente en el momento de la entrega del vehículo y se pueden consultar durante toda la vida del mismo en la página de la cuenta personal MY Renault del Cliente.

### 2. Definiciones

**"Aplicaciones de Google":** las aplicaciones desarrolladas por Google, que pueden descargarse desde Google Play en la pantalla multimedia de los vehículos equipados con openR link.

**"Cliente"** es la persona física que adquiere los Servicios Conectados.

**"Condiciones Generales de Venta" (o "CGV")** son las presentes condiciones contractuales entre el Cliente y el Establecimiento Designado, que detallan las condiciones legales de venta y suministro de los Servicios Conectados.

**"Condiciones Particulares"** son las condiciones contractuales entre el Cliente y el Establecimiento Designado, adicionales a las CGV cuando los Servicios Conectados se venden en serie, que detallan la lista exhaustiva y la duración de los Servicios Conectados instalados en el Vehículo del Cliente.

**"Condiciones de Uso de Terceros"** se refiere a los términos y condiciones contractuales acordados entre (i) el Cliente y (ii) el desarrollador de un Servicio Comercial o de una Aplicación Google o integrada en Google, que rigen los términos y condiciones de su uso y que son accesibles en el vehículo.

**"Contrato"** significa el conjunto de términos y condiciones contractuales, compuesto por las Condiciones Generales de Venta y las Condiciones Particulares, que rigen los Servicios Conectados.

**"Datos personales":** toda información relativa a una persona física identificada o identificable (un "sujeto de datos"); una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o a uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de dicha persona física.

**"Easy link"** es el sistema multimedia integrado en el vehículo y que permite al Cliente acceder a los Servicios Conectados desde el vehículo.

**"Establecimiento designado":** se refiere al punto Red Renault indicado en el pedido del vehículo Renault.

**"Google integrado":** son los servicios desarrollados por Google y puestos a disposición de los usuarios de RENAULT desde una plataforma técnica desarrollada por RENAULT. El acceso a Google depende del nivel de equipamiento de los vehículos equipados con openR link.

**"MY Renault":** es la cuenta del Cliente en la página web "MY Renault" o en la aplicación móvil "MY Renault" que se puede descargar en las plataformas App Store y Google Play. MY Renault permite agilizar y optimizar el uso y el mantenimiento del Vehículo del Cliente, o utilizar a través de la aplicación móvil determinados Servicios Conectados que se hayan activado en el Vehículo.

**"openR link":** es el sistema multimedia instalado en el Vehículo y que permite al Cliente acceder a los Servicios Conectados desde el Vehículo.

**"RENAULT":** se refiere a la persona jurídica RENAULT SAS - sociedad anónima con un capital de 533.941.113 euros, con domicilio social en 122-122 bis Avenue du Général Leclerc - 92100 Boulogne-Billancourt - Francia, que diseña, desarrolla y fabrica los Vehículos vendidos por el Establecimiento Designado.

**"R-LINK":** significa el sistema multimedia R-LINK instalado en el Vehículo y que permite al Cliente acceder a los Servicios Conectados desde el Vehículo.

**"Servicios Conectados":** son los servicios intangibles, de pago o gratuitos, que permiten al usuario beneficiarse de las funciones proporcionadas por RENAULT o por un tercero, mejorando la experiencia/relación del cliente final y la calidad del servicio de RENAULT.

A través de la conectividad a bordo del vehículo, o a través de medios móviles de comunicación y suscripción, estos servicios se basan en la conexión del coche con un ecosistema externo.

Se trata de servicios comerciales ("Servicios Comerciales") para uso de un conductor/pasajero, tales como:

- Servicios de asistencia a la conducción o a la navegación.
- Servicios que actualizan automáticamente el vehículo, controlarlo a distancia o incluso proporcionar el entretenimiento dentro del vehículo.
- Servicios que pueden mejorar la experiencia del cliente.

Los Servicios Conectados son también servicios de uso interno de RENAULT ("Servicios Internos de Renault") que proporcionan asistencia en el diseño del vehículo para mejorar la calidad del producto final, así como servicios cuyo despliegue resulta de una obligación legal o reglamentaria.

Los Servicios Conectados se utilizan en el coche o a través de una aplicación en un smartphone o Tablet que interactúa con el vehículo o con el propio Cliente y requieren que el Cliente se suscriba al Contrato. Su duración puede ser limitada o ilimitada.

En el vehículo, pueden adoptar la forma de una funcionalidad nativa o de una aplicación que se lanza en las pantallas del coche.

**"Servicios Conectados al Propietario":** son los servicios intangibles, de pago o gratuitos, que permiten al Cliente, propietario del Vehículo, o al usuario principal o, en su caso, al arrendatario del Vehículo (en particular en el marco de un contrato de arrendamiento con opción de compra o de un contrato de arrendamiento a largo plazo) aprovechar las funcionalidades proporcionadas por RENAULT o por un tercero, cuyo objetivo principal es garantizar el buen funcionamiento del Vehículo durante su ciclo de vida.

**"Servicio de Relaciones con el Cliente":** es el servicio de asistencia al cliente accesible por teléfono 915065358, o por WhatsApp a través de la aplicación MY Renault.

**"Sistema multimedia":** es la interfaz usuario-máquina presente en el vehículo, que se materializa en una pantalla a disposición del conductor. Puede incluir, en particular, las siguientes funcionalidades

- un sistema operativo,
- un navegador para guiar la conducción (función disponible en algunos sistemas multimedia)
- funciones para escuchar la radio o la música,
- un kit Bluetooth para gestionar las llamadas y los contactos,
- una funcionalidad para gestionar el equipamiento del vehículo, como la cámara de marcha atrás, el ordenador de a bordo, incluidos los datos de energía, consumo de combustible/carga de la batería, etc.
- un reconocimiento de voz que permite usar comandos vocales
- en algunos casos, el acceso a tiendas online para navegar por el catálogo de Servicios Conectados.

**"Vehículo(s)":** el/los vehículo(s) Renault equipado(s) con Servicios Conectados sin sistema multimedia o soportado(s) por un sistema

multimedia R-LINK, easy link y openR link, según la generación del vehículo y como se indica en la descripción comercial o en el manual de uso.

### 3. Prestación de Servicios Conectados

Dependiendo del modelo y del equipamiento del Vehículo, los Servicios Conectados están incluidos en la venta del Vehículo (en adelante denominados "de serie") o se ofrecen como opción (en adelante denominados "opcionales").

#### 3.1 Normativa

Cuando se instalan de serie, los Servicios Conectados forman parte de la oferta comercial global del Vehículo.

Los Servicios Conectados de serie están disponibles según el país, el modelo y la versión:

- Para los sistemas multimedia R-LINK Evolution:

- o **Live & connectivity:** este paquete de servicios proporciona información de tráfico en tiempo real, zonas de peligro, el tiempo en la ruta y la indicación de estaciones de servicio integradas en la cartografía. También permite buscar direcciones y puntos de interés mediante palabras clave.
- o **Coyote:** este servicio proporciona información en tiempo real sobre las zonas de peligro.
- o **Paquete digital:** Este paquete ofrece aplicaciones descargables que pueden utilizarse en el vehículo, como el correo electrónico, R-LINK Tweet, gastos de viaje, calculadora, etc.
- o **Pack ZE Connect:** Este pack permite al Cliente consultar diversas informaciones sobre su vehículo desde su smartphone a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización de su vehículo, la autonomía en kilómetros o millas, y para los Vehículos eléctricos, el nivel de carga de la batería, el estado de la conexión del coche y el historial de carga.
- o **Pack ZE interactivo:** Este pack permite controlar el vehículo eléctrico a distancia desde la aplicación MY Renault: arrancar, programar o retrasar la carga a distancia, o poner en marcha la calefacción o la climatización a distancia para pre-acondicionar el vehículo.

- Para los sistemas multimedia R-LINK 2:

- o **HD Traffic & Connectivity:** este paquete de servicios proporciona información de tráfico en tiempo real y zonas de peligro preinstaladas en el mapa.
- o **Pack digital:** Este pack ofrece aplicaciones que pueden utilizarse a bordo del vehículo, como el correo electrónico, R-LINK Tweet, informes de gastos, calculadora, etc.
- o **Coyote:** este servicio proporciona información en tiempo real sobre las zonas de peligro.

- Para sistemas multimedia easy link:

- o **Llamada de emergencia:** este servicio es un servicio reglamentario en Europa. En caso de accidente, el vehículo emite una llamada de emergencia automáticamente o pulsando un botón en el techo de la cabina. Los datos del vehículo se comparten automáticamente con el centro de llamadas para una respuesta más rápida en el lugar del accidente.
- o **Llamada a Renault Asistencia:** este servicio permite al Cliente llamar a Renault Asistencia directamente desde el Vehículo en caso de avería. La ubicación y la información técnica del vehículo se transmiten automáticamente durante la llamada.
- o **Actualización automática:** este servicio permite la actualización automática de parte del software del Vehículo mediante tecnología *Over The Air*, sin intervención del Cliente.
- o **Actualización de mapas:** este servicio permite al Cliente beneficiarse de un mapa siempre actualizado en el Vehículo gracias a la tecnología *Over The Air*. La actualización se realiza automáticamente a través del proveedor del mapa.
- o **Navegación inteligente:** este paquete de servicios proporciona información de tráfico en tiempo real, zonas de peligro, previsiones meteorológicas para el viaje e información sobre gasolineras con precios de combustible, gracias a los

servicios de TomTom. También permite buscar direcciones y puntos de interés mediante palabras clave, gracias a la función de búsqueda de Google. Por último, la navegación puerta a puerta permite localizar el Vehículo en la aplicación MY Renault, enviar un trayecto desde la aplicación MY Renault a la pantalla easy link del Vehículo y encontrar el recorrido a pie hasta el destino final directamente en la aplicación MY Renault.

- o **Pack Cuadro de mandos Remoto:** este pack de servicios permite al Cliente consultar diversas informaciones del vehículo desde su smartphone a través de la aplicación MY Renault: kilometraje total, localización del vehículo, autonomía en kilómetros o millas, presión de los neumáticos.
- o **Paquete de cuadro de mandos remoto para vehículos eléctricos:** este paquete de servicios permite a los vehículos eléctricos:
  - mostrar el nivel de carga de la batería, el estado de conexión del coche, el historial de cargas realizadas, la zona alcanzable del Vehículo gracias al estado de carga de la batería del coche,
  - controlar a distancia el vehículo desde la aplicación MY Renault: iniciar, programar o retrasar la carga a distancia, o poner en marcha la calefacción o el aire acondicionado a distancia para pre-acondicionar el vehículo,
  - para los vehículos eléctricos, preparar una ruta óptima encontrando los puntos de recarga a lo largo del recorrido.
- o Este servicio permite abrir y cerrar las puertas y el maletero del vehículo a través de la aplicación MY Renault sin necesidad de utilizar la llave.

- Para los sistemas multimedia de openR link:

- o **Llamada de emergencia:** este servicio es un servicio reglamentario en Europa. En caso de accidente, el vehículo emite una llamada de emergencia de forma automática o pulsando un botón en el techo del habitáculo. Los datos del vehículo se comparten automáticamente con el centro de llamadas para una respuesta más rápida en el lugar del accidente.
- o **Actualización automática:** este servicio permite la actualización automática de determinados programas informáticos del Vehículo gracias a la tecnología *Over The Air*, sin ninguna intervención del Cliente.
- o **Pack navegación:** este pack incluye el acceso a la aplicación *Google Maps* para la navegación en la pantalla central de openR link del Vehículo y en el cuadro de instrumentos, así como la aplicación *Google Assistant* para poder controlar por voz la navegación, las funciones del Vehículo o la información sin apartar la vista de la carretera.
- o **Pack infotainment:** este paquete de servicios permite el uso de aplicaciones descargadas de *Google Play* (aplicaciones multimedia, *streaming* de audio, etc.) en la pantalla central de openR link del vehículo.
- o **Paquete de control remoto:** este paquete de servicios permite:

- consultar diversas informaciones sobre el Vehículo desde el smartphone del Cliente a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización del Vehículo, la autonomía en kilómetros o millas y, en el caso de los Vehículos eléctricos, el nivel de carga de la batería, el estado de la conexión del coche, el historial de cargas realizadas, la zona alcanzable del Vehículo gracias al estado de carga de la batería del Vehículo

- controlar a distancia el Vehículo desde la aplicación MY Renault: tocar el claxon o encender las luces para encontrarlo en un aparcamiento (disponible a partir de 1er cuatrimestre de 2023), y, para los Vehículos eléctricos, arrancar, programar o retrasar la carga a distancia, o poner en marcha la calefacción o el aire acondicionado a distancia para preacondicionar el Vehículo

- para Vehículos Eléctricos, para preparar una ruta óptima encontrando las estaciones de carga en la ruta.

- o **Paquete de conducción conectada:** Este paquete de servicios proporciona al vehículo información contextual adicional sobre la carretera (curvas, límites de velocidad, rotondas, etc.) para:

- permitir que el sistema de control de cruce adapte la velocidad del vehículo al contexto de la carretera sin ninguna acción por parte del conductor,

- aumentar la precisión del límite de velocidad mostrado en el cuadro de mandos,

- informar al conductor de cuándo debe soltar el pedal del acelerador para llegar a la velocidad correcta. El objetivo es ahorrar combustible.

- optimizar la energía eléctrica en función de las condiciones de conducción y de la ruta (desniveles, información sobre el tráfico, la ciudad, etc.): el vehículo conoce o anticipa cuándo va a atravesar una ciudad o a encontrarse con una topografía determinada y podrá anticipar la conducción con motores de combustión, híbridos o 100% eléctricos. El objetivo es ahorrar combustible, tener una mayor autonomía y optimizar el rendimiento del vehículo.

### 3.2 Opcional

Los Servicios Conectados se venden como opción en dos casos:

- Ciertos Servicios Conectados que no se venden de serie pueden ser adquiridos en el Establecimiento Designado a lo largo de la vida del Vehículo.

- Al expirar, los Servicios Conectados pueden renovarse con el Establecimiento Designado.

Los siguientes Servicios Conectados opcionales están disponibles según el país, el modelo de vehículo y la versión.

- Para los sistemas multimedia R-LINK Evolution:

- o **Live & connectivity:** este paquete de servicios proporciona información de tráfico en tiempo real, zonas de peligro (según el país), el tiempo en la ruta y la indicación de estaciones de servicio integradas en la cartografía). También permite buscar direcciones y puntos de interés mediante palabras clave.
- o **Coyote:** este servicio proporciona información en tiempo real sobre las zonas de peligro.
- o **Live & Connectivity + Coyote:** este paquete de servicios incluye el paquete Live & Connectivity y el paquete Coyote descritos anteriormente.
- o **Pack Digital:** este paquete ofrece aplicaciones que se pueden utilizar en el Vehículo, como email, tiempo, R-LINK Tweet, Informes de gastos, calculadora, etc.
- o **Pack ZE Connect:** este paquete de servicios permite al Cliente consultar diversas informaciones sobre su vehículo desde su smartphone a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización de su vehículo, la autonomía en kilómetros o millas, y para los vehículos eléctricos, el nivel de carga de la batería, el estado de la conexión del coche y el historial de carga.
- o **Pack ZE interactivo:** este paquete permite controlar el vehículo eléctrico a distancia desde la aplicación MY Renault: arrancar, programar o retrasar la carga a distancia, o poner en marcha la calefacción o la climatización a distancia para pre-acondicionar el vehículo.

- Para los sistemas multimedia R-LINK 2:

- o **HD Traffic & Connectivity:** este paquete de servicios proporciona información de tráfico en tiempo real y zonas de peligro preinstaladas en el mapa.
- o **HD Traffic & Connectivity + Coyote:** este paquete de servicios incluye el paquete Live & Connectivity y el paquete Coyote descritos anteriormente.
- o **Paquete digital:** este paquete de servicios ofrece aplicaciones descargables que pueden utilizarse en el vehículo, como Reclamación de gastos, Sudoku, Quiz, Mundo sensorial, Calculadora, etc.

- Para sistemas multimedia easy link:

- o **Paquete de navegación inteligente** según el modelo y el motor, este paquete permite:

- gracias a TomTom Services, información de tráfico en tiempo real, zonas de peligro, el tiempo en la ruta, indicación de estaciones de servicio con los precios del combustible o, para los vehículos eléctricos, la ubicación de los puntos de recarga. También permite buscar direcciones y puntos de interés mediante palabras clave, gracias a la función de búsqueda de Google,

- con el cuadro de mandos a distancia, el Cliente puede consultar diversas informaciones sobre su Vehículo desde su smartphone a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización del Vehículo, la autonomía en kilómetros o millas y la presión de los neumáticos,

- Por último, la navegación puerta a puerta permite localizar el vehículo en la aplicación MY Renault, enviar un trayecto desde la aplicación MY Renault a la pantalla asy link del Vehículo y encontrar la ruta a pie hasta el destino final directamente en la aplicación MY Renault.

- o **Paquete de control remoto para vehículos eléctricos:** este paquete de servicio permite a los vehículos eléctricos e híbridos enchufables:

- mostrar el nivel de carga de la batería, el estado de conexión del coche, el historial de cargas realizadas, la zona alcanzable del Vehículo gracias al estado de carga de la batería del Vehículo,

- controlar a distancia el vehículo desde la aplicación MY Renault: iniciar, programar o retrasar la carga a distancia o poner en marcha la calefacción o el aire acondicionado a distancia para preacondicionar el vehículo,

- preparar un viaje óptimo encontrando los puntos de recarga en la ruta,

- Gracias al cuadro de mandos a distancia, el Cliente puede consultar diversas informaciones sobre su Vehículo desde su smartphone a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización del Vehículo, la autonomía en kilómetros o millas, la presión de los neumáticos.

- o **Mi Vehículo a distancia:** gracias a este paquete de servicios, el Cliente puede consultar desde su smartphone diversas informaciones sobre su Vehículo a través de la aplicación MY Renault: el kilometraje total, la localización del Vehículo, la autonomía en kilómetros o millas y la presión de los neumáticos.
- o **Llamada a Renault Asistencia:** este servicio permite al conductor llamar a Renault Asistencia directamente desde el vehículo en caso de avería. La ubicación y la información técnica del vehículo se transmiten automáticamente durante la llamada.

- Para los sistemas multimedia de openR link:

- o **Mantenimiento Predictivo:** el Cliente se beneficia de un servicio que le avisa de la fecha de vencimiento del mantenimiento programado de su Vehículo. Además, se avisa de forma proactiva cuando el vehículo requiere una visita a un taller RENAULT. Por último, RENAULT ha puesto en marcha mecanismos para anticipar el desgaste de las piezas, lo que permite informar al cliente del estado de los frenos, la batería o los neumáticos, y proponer su sustitución si es necesario. El servicio de Mantenimiento Predictivo es un Servicio Conectado para el Propietario que puede ser suscrito por el Cliente propietario del Vehículo, ya sea en el momento de pedir el nuevo Vehículo en el Establecimiento Designado o en una fecha posterior durante el ciclo de vida del vehículo. En caso de suscripción, el cliente debe firmar las Condiciones Generales de Uso del Mantenimiento Predictivo.

### 3.3 Caso específico de los Servicios Conectados de terceros

Se entiende que los Servicios Conectados pueden ser prestados por RENAULT o por terceros. Cuando son proporcionados por terceros, el Cliente está obligado a consentir las Condiciones de Uso de Terceros que se le presentan cuando utiliza por primera vez el Servicio Conectado.

#### 4. Precios - Condiciones de pago

**4.1** El precio de los Servicios Conectados que se incluyen como características estándar en un Vehículo está incluido en el precio de compra del Vehículo.

**4.2** Los Servicios Conectados opcionales se pagarán en el momento de la compra.

#### 5. Activación y evolución de los Servicios Conectados

Los Servicios Conectados requieren una conexión a través de la red del Vehículo para poder funcionar.

Todos los Vehículos equipados con Servicios Conectados se entregan al Cliente con un módulo de conectividad activo que da acceso a las funciones conectadas.

Según la generación y el modelo, los vehículos se conectan desde la fábrica o en el momento de la entrega para permitir el funcionamiento de determinados servicios internos de Renault.

Para la instalación de determinados Servicios Conectados, se requiere una operación específica de activación única en el nuevo Vehículo.

##### 5.1 Proceso de activación

El proceso de activación varía según el tipo de sistema multimedia instalado en el Vehículo.

###### 5.1.1 Proceso de activación: R-LINK

El sistema se activa desde la pantalla multimedia del Vehículo.

Salvo en casos excepcionales, cuando el Cliente haya dado su consentimiento firmando la casilla específica al final de estos CGV, los Servicios Conectados se activarán en la red de distribución de RENAULT, a más tardar en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente.

###### 5.1.2 Proceso de activación: easy link

El sistema se activa desde la pantalla multimedia del Vehículo.

Cuando el Cliente haya dado su consentimiento firmando la casilla específica al final de las presentes CGV, los Servicios Conectados se activarán en la red de distribución de RENAULT, a más tardar en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente.

No obstante, en caso de fallo de activación antes o en el momento de la entrega, RENAULT se reserva la posibilidad de activar los Servicios automáticamente después de la entrega.

###### 5.1.3 Proceso de activación: openR link

El sistema se activa desde la pantalla multimedia del Vehículo.

El sistema se activa antes de la entrega del Vehículo al Cliente, o en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente.

No obstante, en caso de que no se produzca la activación en el momento de la entrega, RENAULT se reserva la posibilidad de activar los Servicios automáticamente después de la entrega.

Además, cuando esto es posible como resultado de la configuración del Vehículo, la accesibilidad a los servicios de Google requiere la autenticación con los diferentes socios de RENAULT involucrados.

- Creación de una Cuenta Google

Para beneficiarse de todas las funcionalidades integradas en Google (Google Maps, Google Assistant y Google Play), el Cliente deberá introducir los datos de su cuenta Google.

Una cuenta Google puede crearse mediante el procedimiento de creación de cuenta que se detalla en [www.google.es](http://www.google.es) y bajo los términos definidos por Google, debiendo ser aceptados por el Cliente.

Para poder acceder a las funcionalidades de todos los Servicios de manera inmediata, se recomienda que el Cliente cree una cuenta de Google antes de recibir su Vehículo.

- Creación de una cuenta específica con el operador de red móvil Orange

La creación de una cuenta específica con el operador de red móvil Orange es necesaria para que el Cliente pueda utilizar las aplicaciones descargadas de Google Play.

Para poder acceder inmediatamente a las funcionalidades de todos los Servicios, se recomienda que el Cliente cree una cuenta Orange antes de recibir su Vehículo.

El Cliente puede crear una cuenta Orange mediante el procedimiento de creación de cuenta detallado en <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/>, al que el Cliente podrá acceder a través de su cuenta MY Renault o que se especificará en un documento que se emite al pedir el Vehículo.

Además de permitir al Cliente acceder a los servicios antes mencionados, el acceso a su cuenta Orange permite al Cliente controlar su uso diario de Internet y, si lo desea, adquirir un plan de datos de Orange al final del periodo gratuito contractual, de acuerdo con las Condiciones Particulares.

###### 5.1.4 Proceso de activación para vehículos sin sistema multimedia

El Cliente puede realizar la operación de activación desde su teléfono móvil, utilizando la aplicación MY Renault.

##### 5.2 Efectos de la activación: acceso a los Servicios Conectados

Se puede acceder a los Servicios Conectados, exclusiva o simultáneamente, a través de "MY Renault" o de la pantalla de a bordo del sistema multimedia integrado en el Vehículo.

Cuando se accede a ellos a través de MY Renault, requieren de:

- la identificación del Cliente en su cuenta MY Renault, o en su defecto, la creación de una cuenta MY Renault mediante el formulario de registro en la web o aplicación MY Renault,

- la sincronización del Vehículo con la cuenta MY Renault para acceder a los Servicios Conectados.

El buen funcionamiento de los Servicios Conectados supone que el Cliente los utilice de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 10.1.

##### 5.3 Actualización del sistema multimedia y actualización de los servicios conectados

###### 5.3.1 Actualización del sistema multimedia

Dependiendo del Sistema Multimedia de que se trate, pueden instalarse actualizaciones de vez en cuando para corregir cualquier error o para cumplir con nuevos requisitos legales o reglamentarios.

En caso de ser necesario, se instalarán previa notificación al Cliente y de acuerdo con el proceso descrito en el manual del propietario del Vehículo.

RENAULT se reserva el derecho de dejar de instalar actualizaciones del Sistema Multimedia más de:

- tres años después de la entrega de los Vehículos equipados con Easy Link,
- cinco años después de la entrega de los Vehículos equipados con OpenR link.

###### 5.3.2 Evolución de los servicios conectados

El Cliente queda informado de que, dada la naturaleza electrónica de los Servicios Conectados, se pueden realizar cambios de vez en cuando, en particular para (i) ofrecer una o

más funcionalidades adicionales, (ii) cumplir con nuevos requisitos legales o reglamentarios o (iii) corregir fallos de funcionamiento que puedan producirse ocasionalmente.

## 6. Duración de los Servicios Conectados

Dependiendo del modelo y del equipamiento del Vehículo, los Servicios Conectados son accesibles durante la duración definida en el contrato, sujetos a los términos de cancelación, terminación o suspensión del acceso a los Servicios Conectados, como se indica a continuación:

### 6.1. Duración inicial

Salvo casos excepcionales, los Servicios Conectados entrarán en vigor en la fecha de entrega del Vehículo.

A excepción de los Servicios Conectados al Propietario, están suscritos a:

- por un mínimo de 3 meses a un máximo de 5 años para los Servicios Comerciales, tal y como se indica en las Condiciones Particulares,
- sin límite de tiempo para los servicios reglamentarios y los servicios internos de Renault.

El Cliente puede acceder a la fecha de entrada en vigor de sus Servicios Conectados en cualquier momento accediendo a su área de cliente MY Renault.

### 6.2 Período de renovación

Cuando los Servicios Conectados expiren, el Cliente recibirá una notificación para informarle de la expiración de los Servicios Conectados y de las condiciones de renovación.

Según el caso, los Servicios Conectados se renovarán en un concesionario o en la plataforma online dedicada a ello, por una duración que dependerá del Servicio Conectado de que se trate y que podrá ser diferente de la duración inicial.

## 7. Anulación / Terminación

### 7.1 Anulación

Si el Cliente no puede, por razones técnicas, beneficiarse de los Servicios Conectados dentro de las 72 horas siguientes a la entrega o activación del Vehículo y el Departamento Atención al Cliente no puede remediarlo, el Cliente podrá solicitar la cancelación del Contrato.

### 7.2 Terminación

Si el Cliente ya no desea beneficiarse de los Servicios Conectados, puede rescindir el contrato en cualquier momento poniéndose en contacto con el Departamento Atención al Cliente.

## 8. Alcance geográfico de la oferta y de los Servicios Conectados

Los Servicios Conectados funcionales serán los del país en el que se haya adquirido el servicio.

Cuando se viaje a un país de destino diferente del país de suscripción, sólo se podrá acceder a los servicios que también están disponibles en ese país de destino.

## 9. Términos y condiciones de la venta online

Cuando el Cliente realiza un pedido online de un Vehículo equipado con Servicios Conectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo L 121-28 del Código de Consumo francés, el Cliente no se beneficia de un derecho de desistimiento para los Servicios Conectados, ya sean de serie u opcionales, lo que el Cliente reconoce y acepta.

En caso de desistimiento del contrato de venta del Vehículo, el contrato de venta de los Servicios Conectados quedará anulado de pleno derecho. El cliente no recibirá ninguna compensación.

## 10. Obligaciones del cliente

### 10.1. Uso de los Servicios Conectados

El Cliente se compromete, a título personal y en nombre de cualquier usuario de su Vehículo, a:

- hacer un uso normal de los Servicios Conectados a los que se ha suscrito, de manera que no contravenga las leyes y reglamentos vigentes, los derechos de terceros, los intereses de RENAULT o los del Establecimiento Designado,

- a no comprometer la integridad del sistema multimedia, del módulo de conectividad o de las aplicaciones utilizadas en el sistema multimedia

El cliente es plenamente responsable del uso de los Servicios Conectados y de cualquier uso que haga de los datos e información recibidos en este contexto.

### 10.2. Obligación de informar a cualquier usuario del Vehículo

El Cliente reconoce que tiene el deber de informar a los demás usuarios de su Vehículo de los derechos y obligaciones establecidos en las presentes CGV, y en particular de los que resultan de las disposiciones relativas a la protección de la vida privada de las que él mismo ha sido informado a través del artículo 13 siguiente, así como de las condiciones generales específicas de los Servicios Conectados publicadas por terceros.

En particular, el Cliente se compromete a informar a cualquier usuario de su Vehículo de la posibilidad de desactivar la compartición de datos del vehículo.

### 10.3. Obligaciones en caso de venta del Vehículo

Con el fin de proteger los datos personales del Cliente y del comprador del Vehículo, cuando el Cliente vende su Vehículo, se compromete a:

- borrar su vehículo de su cuenta MY Renault para cancelar la sincronización entre su vehículo y su cuenta MY Renault,
- borrar los datos a bordo del Vehículo antes de la venta, de acuerdo con las instrucciones disponibles en el manual del usuario del Vehículo,
- informar a Renault de la venta del vehículo poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

Una vez realizada la desincronización, el Cliente podrá, si lo desea, ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para verificar la eficacia de la desincronización.

## 11. Limitaciones de los Servicios Conectados – Responsabilidades

### 11.1. Limitación geográfica

Aunque los Servicios Conectados estén técnicamente disponibles, sólo serán accesibles cuando el Vehículo esté situado en una zona de cobertura geográfica relevante para el módulo de comunicación integrado del Vehículo.

### 11.2 Limitación técnica

Dentro del límite de las leyes y la regulación aplicables, RENAULT, sus filiales y los miembros de la red de ventas de RENAULT no ofrecen ninguna garantía explícita o implícita sobre la velocidad y/o el rendimiento de los Servicios Conectados.

En particular, dentro de la zona de cobertura, el acceso a los Servicios Conectados que funcionan en modo conectado online puede suspenderse o interrumpirse momentánea y periódicamente en cualquier momento por razones técnicas.

### 11.3 Responsabilidades

RENAULT, sus filiales y los miembros de la red de ventas de RENAULT toman todas las precauciones, de acuerdo con las mejores prácticas del sector, para garantizar el correcto funcionamiento de los Servicios Conectados, pero no pueden garantizar que estén exentos de errores y anomalías o que sean inmunes a los hackeos o a la infección, en particular por virus, que pueden provocar un mal funcionamiento, interrupciones, cortes o pérdidas de datos o de información.

En cualquier caso, RENAULT, sus filiales y los miembros de la red de ventas de RENAULT quedan así exentos de toda responsabilidad:

- en caso de incumplimiento por parte del Cliente de las disposiciones de los presentes CGV;
- en caso de incumplimiento de los CGV que son específicos de los Servicios Conectados desarrollados por terceros;
- en caso de que el Vehículo se utilice fuera de la zona geográfica para la que se proporciona cobertura, como se ha indicado anteriormente;
- en caso de mal funcionamiento de los Servicios Conectados por una razón, voluntaria o involuntaria, que sea imputable al Cliente o a un tercero;
- en caso de que se produzca un cambio en la legislación o en la normativa local que afecte total o parcialmente al funcionamiento de los Servicios Conectados.

Además, RENAULT no es responsable del contenido de los Servicios Conectados publicados por terceros.

## 12. Garantía - Mal funcionamiento de los Servicios Conectados

Las presentes Condiciones Generales no excluyen los derechos del Cliente conforme a la normativa vigente y en concreto a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de Consumidores y Usuarios.

Cuando el Cliente no pueda, por razones técnicas, utilizar sus Servicios Conectados, puede consultar la información disponible en la página web [www.renault.es](http://www.renault.es) o a través de MY Renault. También pueden ponerse en contacto con el Establecimiento Designado y/o el Departamento de Atención al Cliente, que analizarán su caso con vistas a resolver la avería.

## 13. Protección de datos personales

**13.1** RENAULT, en su calidad de fabricante de vehículos automóviles, está obligada a recoger y tratar, como responsable del tratamiento, los datos personales del Cliente con el fin de prestar y gestionar los servicios estándar y opcionales, incluidos los Servicios Conectados detallados anteriormente, pero también para cumplir con sus obligaciones legales y reglamentarias (por ejemplo, el servicio de Llamada de Emergencia) y para ofrecer al Cliente una experiencia de conducción optimizada garantizando su seguridad.

A este respecto, se informa al Cliente de que la prestación de determinados Servicios Conectados estándar u opcionales requiere la recogida de datos de localización. RENAULT concede gran importancia a la confidencialidad y seguridad de los datos de localización, siendo éstos recogidos y almacenados únicamente cuando son necesarios para la prestación del Servicio Conectado solicitado. Cuando la utilización y el tratamiento de los datos de localización se basan en el consentimiento (por ejemplo, en el marco de la mejora de los productos y servicios o del desarrollo de servicios de movilidad inteligente), el consentimiento del Cliente se solicita específicamente desde la aplicación MY Renault y/o en el sistema multimedia del vehículo.

El Cliente puede obtener información detallada sobre el tratamiento realizado por RENAULT, en particular en lo que respecta a los datos tratados en el marco de este tratamiento, las bases jurídicas aplicables, los destinatarios de estos datos, sus plazos de conservación y la información relativa a las eventuales transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo, ya sea consultando la Política de Protección de Datos Personales disponible en la siguiente dirección URL <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html> o en <https://www.renault.es/politica-privacidad.html>, que incluye en particular una sección dedicada a los Servicios Conectados, o bien solicitándolo al Establecimiento Designado.

De acuerdo con la ley, el Cliente tiene derecho a acceder, rectificar, suprimir, limitar el tratamiento y oponerse al tratamiento de sus datos, así como el derecho a la portabilidad en las condiciones previstas por la normativa aplicable en materia de protección de datos personales y recogidas en la Política de Protección de Datos Personales.

El cliente puede ejercer sus derechos, así como ponerse en contacto con el responsable de la protección de datos, de las siguientes maneras

- a través del formulario de ejercicio de derechos accesible en la página web de RENAULT <https://www.renault.fr/vos-droits.html> o
- desde la aplicación "MY Renault"
- por correo a la dirección: Renault SAS, Direction juridique – Délégue à la protection des données, 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt

A falta de respuesta satisfactoria por parte de RENAULT, el Cliente tendrá derecho a presentar una reclamación ante la autoridad nacional competente: Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), la autoridad de control encargada en Francia del cumplimiento de las obligaciones relativas a los datos personales.

El Cliente también puede, en cualquier momento y sin tener que justificar su solicitud, oponerse a que sus datos sean utilizados con fines de prospección comercial.

En cualquier caso, cuando RENAULT recoge, trata y conserva los datos personales del cliente, lo hace en estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables y, en particular, del Reglamento General de Protección de Datos de 27 de abril de 2016, que entró en vigor el 25 de mayo de 2018 en el territorio de la Unión Europea, así como de la ley nº 78-17 de 6 de enero de 1978 relativa a la informática, a los ficheros y a las libertades, en su versión modificada, así como de cualquier otra legislación que pueda ser aplicable al tratamiento de estos datos.

Por último, se informa al Cliente de que la prestación de determinados Servicios Conectados requiere el tratamiento de datos personales por parte de terceros como Google, Orange y Amazon. Si el Cliente utiliza servicios y aplicaciones ofrecidos por estos terceros, deberá consultar la política de protección de datos personales correspondiente para conocer las condiciones relativas al tratamiento de estos datos y, en su caso, ejercer sus derechos ante ellos.

**13.2** En función de su equipamiento, los Vehículos están dotados de diferentes sistemas de gestión del consentimiento para el uso y la puesta en común de los datos personales del Cliente y/o de cualquier conductor del vehículo a efectos de la prestación de los Servicios Conectados (con la excepción del uso y la puesta en común necesarios para la ejecución de un contrato celebrado con el Cliente o para que RENAULT cumpla con sus obligaciones legales):

- para los vehículos equipados con un sistema multimedia: un botón de consentimiento para compartir los datos personales está disponible en la pantalla,
- para los vehículos sin sistema multimedia: en la consola del salpicadero hay un botón físico para el consentimiento de compartir los datos personales.

El Cliente, o cualquier conductor del Vehículo, puede en cualquier momento retirar o suspender su consentimiento para compartir sus datos personales para el tratamiento de datos personales relacionados con el uso del Vehículo para los Servicios Conectados. Se especifica que, para los Servicios Conectados al Propietario, tal y como se ha definido anteriormente, sólo el Cliente propietario del Vehículo tiene derecho a autorizar o suspender el tratamiento de los datos personales relativos al mismo.

## 14. Ciberseguridad

La información técnica de los sistemas de a bordo del vehículo y de los servicios conectados se analiza mediante mecanismos de detección de incidentes de ciberseguridad.

Un incidente de ciberseguridad se define como un evento que afecta a la disponibilidad, la confidencialidad o la integridad de la información del Vehículo, sus sistemas de a bordo o fuera de él, los datos y/o los Servicios Conectados. Esto incluye (pero no se limita a):

- Intentos (fallidos o exitosos) de obtener acceso no autorizado a un sistema o a sus datos;
- Uso no autorizado de un sistema de tratamiento o almacenamiento de datos
- Las modificaciones realizadas en las características del software del sistema de a bordo sin el conocimiento, el consentimiento o las instrucciones de RENAULT.

- Cambios en los servicios conectados sin el conocimiento, consentimiento o instrucciones de RENAULT.

RENAULT velará por mantener actualizado su conocimiento de las amenazas existentes. Sin embargo, dada la constante evolución de estas amenazas, RENAULT no puede garantizar la detección de cualquier evento no deseado que pueda dar lugar a un incidente de ciberseguridad.

En caso de riesgo de incidente de ciberseguridad, RENAULT se reserva el derecho de:

- implementar cualquier acción que considere necesaria para limitar el impacto en el Vehículo, los Servicios Conectados y los Clientes, incluyendo, si es necesario, la suspensión de ciertos servicios o la solicitud al Cliente de realizar acciones en su Vehículo;

- elegir el canal de comunicación que considere más adecuado a la vista de los riesgos que conlleva, en particular los que puedan afectar a la integridad física o a la protección de los datos personales del Cliente.

En cualquier caso, en el caso de que sea necesaria la actuación del Cliente para limitar el impacto de un incidente de ciberseguridad probado, RENAULT no será responsable si el Cliente no cumple con las instrucciones comunicadas por RENAULT en el plazo establecido. Además, el Cliente puede ser considerado responsable, en particular en caso de accidente.

## 15. Notificaciones

Podrán emitirse notificaciones periódicas relativas al funcionamiento de determinados Servicios Conectados.

## 16. Propiedad Intelectual

El software, las interfaces y los contenidos de cualquier tipo (imágenes, sonidos, vídeos, bases de datos, etc.) de los Servicios Conectados son propiedad de RENAULT o de terceros desarrolladores.

Están protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial, por lo que cualquier uso ilícito por parte del cliente le expone a sanciones civiles y/o penales por infracción de derechos de propiedad intelectual.

El Cliente reconoce que no es titular de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre la totalidad o parte de los Servicios Conectados, ni sobre la totalidad o parte de su contenido.

El Cliente sólo está autorizado a utilizar los Servicios Conectados a título personal y no comercial, en virtud de una licencia no exclusiva e intransferible en la medida estrictamente necesaria para su uso.

El Cliente no podrá copiar, adaptar, escanear, reproducir, distribuir, emitir, sublicenciar, vender, alquilar, modificar, publicar, transferir o crear obras derivadas basadas en la totalidad o parte de los Servicios Conectados.

El Cliente reconoce además que no puede eludir, eliminar, anular o modificar las medidas de seguridad de los Servicios Conectados y que no puede modificar o eliminar los avisos de derechos de autor de los Servicios Conectados bajo ninguna circunstancia.

## 17. Fuerza mayor

Los Servicios Conectados pueden ser interrumpidos en caso de fuerza mayor, como el mal funcionamiento parcial o total resultante de las perturbaciones o interrupciones de los medios de comunicación proporcionados por los operadores de telecomunicaciones, o en caso de una orden de las autoridades públicas que imponga la suspensión total o parcial del operador de telefonía móvil necesaria para el funcionamiento de los Servicios Conectados.

## 18. Legislación aplicable / litigios

**18.1** Estas condiciones generales de venta se rigen exclusivamente por la ley española.

Todos los conflictos que pudieran plantearse entre las Partes se someterán a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Madrid.

**18.2** En caso de litigio entre el cliente y el Establecimiento designado o RENAULT, éste se esforzará por resolverlo de forma amistosa (el cliente deberá dirigir una reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de RENAULT o al Establecimiento designado).

Si el Cliente reside en la Unión Europea, también tiene la posibilidad, en particular y principalmente para las reclamaciones relacionadas con una compra en línea, de recurrir a la plataforma de resolución de litigios en línea para los servicios prestados por las empresas de la Unión Europea (la "Plataforma ODR"), puesta a disposición de todos los ciudadanos europeos por la Comisión Europea, utilizando el siguiente enlace <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

**18.3** En caso de litigio relacionado con la ejecución de este contrato:

- si el Cliente es un comerciante, el tribunal con jurisdicción sobre el domicilio social del Establecimiento Designado tendrá jurisdicción exclusiva,

- si el Cliente no es un comerciante, la elección del tribunal se hará de acuerdo con la ley francesa.

☐ "Al marcar esta casilla, acepto que el Establecimiento Designado o RENAULT puedan activar los Servicios Conectados de mi Vehículo, con el fin de permitir la recogida de datos, incluidos los datos personales, necesarios para la ejecución de los Servicios Conectados disponibles en el mismo y que el Cliente habrá elegido utilizar y ello, a través de cualquier medio puesto a disposición por RENAULT (elección realizada en el Vehículo o fuera del mismo, en particular a través de MY Renault), en estricto cumplimiento de las disposiciones descritas en el artículo 13 del presente documento.

Puedo interrumpir compartir datos del sistema multimedia de mi Vehículo o del cuadro de mandos y/o de cualquier otro medio puesto a disposición por RENAULT, en función del equipamiento de mi vehículo, cada vez que arranque o en cualquier momento de acuerdo con el manual de a bordo y/o según las condiciones establecidas en la página web [www.renault.es](http://www.renault.es)

Para más información, consulte la Política de Protección de Datos Personales disponible en la URL <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html> y en <https://www.renault.es/politica-privacidad.html>

Algunos tratamientos de datos personales gestionados por RENAULT y sus socios o proveedores de servicios requieren el consentimiento del cliente. Para beneficiarse de todos los Servicios Conectados ofrecidos por RENAULT y disfrutar de una experiencia de conducción óptima, le invitamos a expresar sus opciones marcando la casilla siguiente:

☐ Deseo beneficiarme del servicio de mejora continua de productos y servicios de RENAULT.

RENAULT instará y leerá los trazadores integrados en el sistema de su Vehículo para garantizar la calidad y la optimización de su experiencia de conducción. Esta tecnología permite a RENAULT mejorar sus productos y servicios relacionados con la conectividad del Vehículo y los Servicios Conectados, gracias al análisis de la información enviada por su Vehículo.

Para más información, consulte la Política de Protección de Datos Personales disponible en la URL <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html> o en <https://www.renault.es/politica-privacidad>

Por favor, lea las condiciones detenidamente. Con la firma del presente documento usted declara que conoce y acepta el condicionado del mismo.

En [Ciudad] \_\_\_\_\_, a [fecha] \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Firma