



PEDIDO DE VEHÍCULO NUEVO

Número Pedido 13236934 - 7212-00 - dnt - RHN575810796

Emitido: Sábado, 08 Nov 2025 09:37 hs.

CLIENTE

Inside Cls Asistencia Informatica SI

B64910557
Calle Lepant, 262, 3
Barcelona, Barcelona (08013)
661648995 / 661648995
smadrigal@clsinformatica.es

ESTABLECIMIENTO DE LA RED RENAULT

INTERCARGIRONA, S.L.(CTRA. NACIONAL II. KM. 710)

B09909540
Ctra. Nacional II, km. 710
Fornells De La Selva, Girona (17458)
Tel.: 972476050
L a V: 09:00 a 13:30 y 15:00 a 19:30
Sábado: 10:00 a 13:30
CARLOS MURTRA GERONES
cmurtra@intercargirona.com / 625111811

RESUMEN



Modelo:	RENAULT RAFALE atelier Alpine hyper hybrid E-Tech 4x4 221 kW (300 CV) WAA M46W4HP	45.003,43 €
Color:	gris pizarra satinado KQL	1.487,60 €
Tapicería:	tapicería de Alcantara® reciclado con perforaciones azules y ribetes en azul/blanco/rojo IMI00	0,00 €
Opciones:	pack Harman Kardon PCV0G	809,92 €
	head-up display 9,3" HUDIS	603,31 €
	techo de cristal panorámico solarbay® FXPRE	1.264,46 €
	cable modo 2 (16A) M2CA2	173,55 €
Transporte:		385,00 €
Promociones:	DTO GOOD ACTORS EMPRESAS	-1.476,80 €
	DTO FLOTAS SEGMENTO C Y D	-2.500,00 €
	DESCUENTO MOVES	-1.476,80 €
	DTO PREFERENCE EMPRESAS Y AUTO	-3.938,12 €
Promociones:	DTO BMW 320D 3517LYC	-413,22 €
	DTO EMPRESAS RENAULT	-1.480,27 €
	DTO FIDELITZACIO CLIENT + FINANCIAT I MATRICULAT NOVEMBRE	-326,36 €

BASE IMPONIBLE 38.115,71 €

Imp. Matriculación	Normal (0,00%)	0,00 €
IVA	IVA Normal (21%)	8.004,30 €

TOTAL IMPUESTOS INCLUIDOS (Incluye un descuento y/o bonificación total con impuestos de: 14.049,99 €) 46.120,01 €

Gastos:	Matriculación y Pre-entrega	780,00 €
---------	-----------------------------	----------

TOTAL VEHICULO + OTROS 46.900,01 €

TOTAL A PAGAR 46.900,01 €

Plazo de Entrega:

27 Nov 2025 / 27 Nov 2025

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 Sábado, 08 Noviembre 2025

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sr. Don Sergi Madrigal Gil

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 13236934 - 7212-00 - dnt - RHN575810796

Emitido: Sábado, 08 Nov 2025 09:37 hs.

Valoración VO	BMW 320dA - Matrícula 3517LYC	-25.500,00 €
Pendiente de tasación definitiva del vehículo por parte del concesionario. Precio de compra exclusivamente, si en el momento de su entrega, el vehículo se encuentra libre de cargas y gravámenes, en el estado que resulta de la ficha de valoración al día de hoy.		
Total a pagar		21.400,01 €

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 Sábado, 08 Noviembre 2025

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sr. Don Sergi Madrigal Gil

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 13236934 - 7212-00 - dnt - RHN575810796

Emitido: Sábado, 08 Nov 2025 09:37 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 considerarse 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 Sábado, 08 Noviembre 2025

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sr. Don Sergi Madrigal Gil

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 13236934 - 7212-00 - dnt - RHN575810796

Emitido: Sábado, 08 Nov 2025 09:37 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).

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 Sábado, 08 Noviembre 2025

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sr. Don Sergi Madrigal Gil

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 13236934 - 7212-00 - dnt - RHN575810796

Emitido: Sábado, 08 Nov 2025 09:37 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 y/o al Punto de la Red al correo electrónico (intercargirona@intercargirona.com), indicando en el asunto "Ejercicio Derechos RGPD". Puede consultar la información en 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 Sábado, 08 Noviembre 2025

FIRMA CLIENTE

ESTABLECIMIENTO VENDEDOR

Sr. Don Sergi Madrigal Gil

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.

AVISO

Nos gustaría destacar que los siguientes 2 documentos se presentan para su firma y por lo tanto requieren 2 firmas separadas:

- *Condiciones Generales de Venta de Servicios Conectados:*

Renault SAS pone a disposición de sus clientes los Servicios Conectados para ofrecerles una experiencia conectada rica y personalizada a bordo de su vehículo o desde su smartphone: información de tráfico en tiempo real, búsqueda de puntos de interés, consulta a distancia del cuadro de mandos del vehículo o localización a distancia del vehículo, etc. Estos servicios los proporciona Renault o un tercero.

→ **Página de firma 16**

- *Condiciones Generales de Uso de Mantenimiento Conectado:*

El Mantenimiento Conectado es un servicio personalizado de Renault que avisa, alerta e informa a nuestros clientes de las acciones a realizar en su vehículo.

→ **Página de firma 21**

La firma de estos documentos asociados a la compra de su vehículo no genera ningún pago adicional por su parte, y tiene como único objetivo permitirle beneficiarse de todos los servicios diseñados por el grupo Renault y/o sus Socios.

Léalos atentamente antes de firmar el primer documento y, si procede, el segundo.

CONDICIONES GENERALES DE VENTA SERVICIOS CONECTADOS

1. Objetivo

Los vehículos de la gama RENAULT pueden beneficiarse de diversos Servicios Conectados, en función de su modelo y características.

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

Éstas se complementan con las Condiciones Particulares, que enumeran los Servicios Conectados a los que el Cliente tiene acceso y sus respectivos periodos de validez.

Cuando los Servicios Conectados se venden de serie, las Condiciones Particulares se publican y se entregan al Cliente en el momento de la entrega del Vehículo. Los principales elementos de las Condiciones Particulares son accesibles durante toda la vida del Vehículo en el espacio personalizado My Renault.

2. Definiciones

"Aplicaciones Google" se refiere a las aplicaciones publicadas por Google que se pueden descargar desde la pantalla multimedia desde Google Play para vehículos equipados con openR link.

"Cliente" es la persona física que se suscribe a los Servicios Conectados como propietario del Vehículo.

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

"Condiciones Particulares" son las condiciones contractuales entre el Cliente y el Establecimiento Designado además de los Términos y Condiciones Generales, cuando los Servicios Conectados se venden en serie, detallando 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 o Aplicación de Google o integrados en Google, que rigen los términos y condiciones de su uso y a los que se puede acceder desde 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 instalado en el Vehículo y que permite al Cliente acceder a los Servicios Conectados desde el Vehículo.

"Establecimiento designado" se refiere al Punto Red RENAULT cuyos datos de contacto figuran en el pedido y en la factura enviada al Cliente.

"Google integrado" son los servicios publicados por Google y puestos a disposición de los usuarios por RENAULT desde una plataforma técnica desarrollada por RENAULT. La accesibilidad a Google integrado depende del nivel de equipamiento de los Vehículos equipados con openR link.

"My Renault" es la página web del espacio cliente "My Renault" o a la aplicación móvil "My Renault" descargable desde las plataformas Apple Store y Google Play. En particular, My Renault permite al Cliente simplificar y optimizar el uso y el mantenimiento de su Vehículo, o utilizar determinados Servicios Conectados activados en el Vehículo a través de la aplicación móvil.

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

"**RENAULT**" es la persona jurídica RENAULT SAS - sociedad por acciones simplificada con 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.

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

A través de la conectividad a bordo del vehículo o de las comunicaciones electrónicas móviles, estos servicios se basan en la conexión del vehículo con un ecosistema externo.

Son servicios destinados a ser utilizados por el Cliente o un usuario del Vehículo, tales como:

- servicios que permitan el control remoto del vehículo, la actualización automática del vehículo o el entretenimiento a bordo,
- servicios de asistencia al conductor y navegación,
- servicios para mejorar y proporcionar diversas formas de movilidad,
- servicios cuyo despliegue sea obligatorio por ley o reglamento.

Los Servicios Conectados se utilizan en el Vehículo o a través de una aplicación en un smartphone o tablet que interactúa con el Vehículo y requieren que el Cliente se suscriba al Contrato. Pueden ser de duración limitada o ilimitada.

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

"**Servicios Conectados Propios**" se refiere a los servicios intangibles, de pago o gratuitos, que permiten al Cliente acceder a funciones proporcionadas por el fabricante RENAULT o por un tercero, cuyo objetivo principal es garantizar el correcto funcionamiento del Vehículo durante su ciclo de vida.

"**Servicio de Atención al Cliente**": el servicio de asistencia al Cliente accesible por teléfono 915065358, correo electrónico asistencia.multimedia@renault.com o por WhatsApp a través de la aplicación My Renault.

"**Sistema Multimedia**" es la interfaz hombre-máquina presente en el Vehículo, materializada por una pantalla a disposición del Cliente. En particular, puede incluir las siguientes funciones:

- un sistema operativo,
- un navegador para guiar en la conducción (función disponible en algunos sistemas multimedia),
- funciones para escuchar la radio o música,
- un kit Bluetooth para gestionar las llamadas y los contactos,
- una utilidad para gestionar los equipos del vehículo, como la cámara de visión trasera y el ordenador de a bordo, incluidos los datos sobre energía, consumo de combustible/carga de la batería, etc,
- reconocimiento de voz, que permite controlar los comandos vocales.
- posible acceso a online para consultar el catálogo de Servicios Conectados.

"**Usuario**" se refiere a los usuarios del servicio conectado denominado "Llave Digital", incluida la persona que emite una llave digital (el "**Administrador**"), generalmente el Cliente, a un usuario que la recibe ("**Usuario Designado**") para desbloquear el Vehículo.

"**Vehículo(s)**" significa el/los vehículo(s) de la gama Renault equipado(s) con Servicios Conectados sin Sistema Multimedia o soportado(s) por un Sistema Multimedia easy link o openR link en función de la generación del Vehículo y tal y como se indica en la descripción comercial o en el manual de usuario.

3. Prestación de servicios conectados

Dependiendo del modelo y del equipamiento del Vehículo, los Servicios Conectados son parte integrante de la venta del Vehículo (en lo sucesivo denominados "de serie") o se ofrecen bien como opción, bien al vencimiento de los Servicios Conectados ofrecidos de serie (en lo sucesivo denominados "opcionales" o "de vencimiento").

Renault se reserva el derecho de modificar la duración de un Servicio Conectado, de dejar de ofrecerlo de serie, como opción o cuando caduque.

3.1. De serie

Cuando los Vehículos están equipados de serie, los Servicios Conectados forman parte de la oferta comercial global del Vehículo.

Los Servicios Conectados de serie están disponibles en función del país, el modelo, la versión y el equipamiento:

- **Para el sistema multimedia easy link:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Llamada de emergencia	Este servicio es obligatorio por ley en Europa para los Vehículos que salen de fábrica y depende de redes de telecomunicaciones compatibles. En caso de accidente, y siempre que el Vehículo se encuentre en una zona cubierta por una red de telecomunicaciones operativa compatible en Europa, el Vehículo transmite una llamada de emergencia automática o simplemente pulsando un botón situado en el techo del habitáculo. Los datos del Vehículo se comparten automáticamente con el centro de llamadas para una intervención más rápida en el lugar del accidente.
Asistente inteligente de velocidad (ISA)	Este servicio está regulado en Europa, Turquía e Israel. Informa al usuario, mediante una alerta sonora y visual en el cuadro de mandos, cuando está superando el límite de velocidad autorizado en carretera. Se recomienda actualizar periódicamente los límites de velocidad.
Actualización del sistema	Este servicio permite actualizar determinados programas informáticos del vehículo mediante tecnología inalámbrica.
Actualizaciones de mapas	Este servicio permite al Cliente beneficiarse de mapas constantemente actualizados en su Vehículo gracias a la tecnología Over The Air. Las actualizaciones se realizan a través de los servidores sobre el mapa del país preferido.
Navegación inteligente	Gracias a los servicios TomTom, este paquete de servicios proporciona información sobre el tráfico en tiempo real, zonas de peligro, previsiones meteorológicas para la ruta y detalles de las estaciones de servicio con los precios del combustible. Gracias a la función de búsqueda de Google, también puede buscar direcciones y puntos de interés utilizando palabras clave. 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 la ruta a pie hasta el destino final directamente en la aplicación My Renault.
Pack de control a distancia	Este paquete de servicios permite: - consultar diversas informaciones del vehículo desde el smartphone del Cliente a través de la aplicación My Renault: kilometraje total, localización del Vehículo, autonomía en kilómetros o millas, presión de los neumáticos. - disponer y compartir una llave digital con otro usuario del Vehículo desde el smartphone del Cliente a través de la aplicación My Renault, sin tener que entregar la llave física. Mediante una conexión Bluetooth entre el smartphone del Cliente (y el del usuario designado) y un módulo físico en el Vehículo, este servicio permite a la aplicación My Renault localizar un vehículo en una zona de aparcamiento activando brevemente las luces de cruce o el claxon, desbloquear o bloquear el Vehículo, y arrancar o parar el motor. La disponibilidad de esta funcionalidad en el pack dependerá del modelo, y está sujeta a la solicitud previa de la opción específica en el momento del pedido.
Pack control a distancia (vehículos eléctricos)	Para los vehículos eléctricos, este paquete de servicios permite: - visualizar el nivel de carga de la batería, el estado de conexión del Vehículo, el historial de cargas realizadas, la zona alcanzable del Vehículo gracias al estado de carga de la batería del Vehículo, - controlar el Vehículo a distancia desde la aplicación My Renault: iniciar, programar o retrasar la carga a distancia, o poner en marcha la calefacción o la climatización a distancia para preacondicionar el Vehículo, - preparar un viaje óptimo encontrando los puntos de recarga a lo largo de la ruta.

- Para el sistema multimedia openR link:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Llamada de emergencia	Este servicio es obligatorio por ley en Europa para los Vehículos que salen de fábrica y depende de redes de telecomunicaciones compatibles. En caso de accidente, y siempre que el Vehículo se encuentre en una zona cubierta por una red de telecomunicaciones operativa compatible en Europa, el Vehículo transmite una llamada de emergencia automática o simplemente pulsando un botón situado en el techo del habitáculo. Los datos del Vehículo se comparten automáticamente con el centro de llamadas para una intervención más rápida en el lugar del accidente.
Asistente inteligente de velocidad (ISA)	Este servicio está regulado en Europa, Turquía e Israel. Informa a los clientes mediante una alerta sonora y visual en el cuadro de mandos cuando superan el límite de velocidad autorizado en carretera.
Actualización del sistema	Este servicio actualiza automáticamente parte del software del vehículo mediante tecnología Over The Air.
Pack de navegación	Este pack incluye el acceso, en la pantalla central openR link del Vehículo y en el cuadro de mandos, a la aplicación Google Maps para la navegación, así como a la aplicación Google Assistant para el control por voz de la navegación, las funciones del Vehículo o la información sin apartar la vista de la carretera. También se puede utilizar para descargar aplicaciones de Google Play en la pantalla central openR link del Vehículo. - para los vehículos eléctricos, este pack incluye Reno, el avatar oficial de Renault, que puede, desde la pantalla central del Vehículo y en función de la configuración del usuario, ayudar al usuario a descubrir y utilizar el Vehículo de las siguientes maneras i) realiza recomendaciones al usuario para adaptar determinados parámetros del Vehículo al contexto y entorno con el fin de optimizar la experiencia del usuario; ii) responde a las órdenes de voz del usuario para actuar sobre el Vehículo, y iii) gracias a la inteligencia artificial, también puede responder a numerosas preguntas de forma fluida y conversacional. Estas funcionalidades han sido desarrolladas por nuestro socio tecnológico, Cerence Inc, que se apoya en diversas fuentes, entre ellas ChatGPT, para que el avatar pueda responder a numerosas peticiones. RENAULT no se hace responsable de las respuestas formuladas por el avatar en modo conversacional - para los vehículos con motor híbrido auto recargable, con el fin de optimizar la energía eléctrica, la autonomía y las prestaciones del vehículo en función de las condiciones de conducción y del trayecto (pendientes, información sobre el tráfico, ciudad, etc.), el Vehículo anticipa la conducción con motores de combustión, híbridos o 100% eléctricos en función de los lugares por los que pasa.
Pack de infoentretenimiento	Este paquete de servicios permite utilizar aplicaciones descargadas de Google Play (aplicaciones multimedia, streaming de audio, etc.) en la pantalla central openR link del vehículo.

Pack control a distancia	Este pack 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, para los Vehículos eléctricos, 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: tocar el claxon o encender las luces para encontrarlo en un aparcamiento y, para los Vehículos eléctricos, iniciar, programar o retrasar la carga a distancia o poner en marcha la calefacción o la climatización a distancia para preconditionar el Vehículo; - para los Vehículos eléctricos, preparar una ruta óptima encontrando los puntos de recarga a lo largo del recorrido; -disponer y compartir una llave digital con otro usuario del Vehículo desde el smartphone del Cliente a través de la aplicación My Renault, sin tener que entregar la llave física. Mediante una conexión Bluetooth entre el smartphone del Cliente (y el del usuario designado) y un módulo físico en el Vehículo, este servicio permite a la aplicación My Renault localizar un vehículo en una zona de aparcamiento activando brevemente las luces de cruce o el claxon, desbloquear o bloquear el Vehículo, y arrancar o parar el motor. La disponibilidad de esta funcionalidad en el pack dependerá del modelo, y está sujeta a la solicitud previa de la opción específica en el momento del pedido; - en caso de utilización de un conector de carga bidireccional V2L - que se enchufa en la toma exterior del Vehículo para suministrar electricidad a un objeto externo al coche, este pack permite al Cliente configurar a distancia, desde la aplicación My Renault, el nivel mínimo de la batería del Vehículo por debajo del cual el Cliente no desea descargar la batería del Vehículo y recibir notificaciones a distancia cuando se alcance este nivel mínimo.
Pack de conducción conectada	Este paquete de servicios proporciona al Vehículo información adicional sobre el contexto de la carretera (curvas, límites de velocidad, rotondas, etc.). - permitir que el sistema de control de crucero adapte la velocidad del Vehículo al contexto de la carretera sin ninguna acción por parte del conductor, - aumentar la precisión del valor del límite de velocidad visualizado en el cuadro de mandos, - informar al conductor de cuándo debe soltar el pedal del acelerador para alcanzar el evento a la velocidad correcta. El objetivo es ahorrar combustible. - para los vehículos con motor híbrido no recargable, con el fin de optimizar la energía eléctrica, la autonomía y las prestaciones del vehículo en función de las condiciones de conducción y del trayecto (pendientes, tráfico, ciudad, etc.), el Vehículo anticipa la conducción con motores de combustión, híbridos o 100% eléctricos en función de los lugares por los que pasa.

3.2 Opcionales o al expirar los Servicios Conectados de serie

Los Servicios Conectados se venden como opción o al vencimiento en dos casos:

- Determinados Servicios Conectados no incluidos de serie podrán ser adquiridos opcionalmente al Establecimiento Designado a lo largo del ciclo de vida del Vehículo, lo que podrá requerir la suscripción de otros contratos o infraestructuras específicas;
- Cuando expiran, los Servicios Conectados que se incluían de serie pueden suscribirse con el Establecimiento Designado.

Los Servicios Conectados que se enumeran a continuación están disponibles en función del país, el modelo de vehículo y la versión:

- Para el sistema multimedia easy link:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Pack de navegación inteligente	Según el modelo y la motorización: este pack proporciona - gracias a TomTom ces, información de tráfico en tiempo real, zonas de peligro, el tiempo en la ruta, gasolineras con los precios del combustible y, para los vehículos eléctricos, la ubicación de los puntos de recarga. La función de búsqueda de Google también permite buscar direcciones y puntos de interés mediante palabras clave, con la llave digital, los clientes pueden utilizar su smartphone para abrir/cerrar o arrancar su vehículo, y también pueden compartir su llave con otra persona - con el cuadro de mandos a distancia, los clientes pueden utilizar su smartphone a través de la aplicación My Renault para consultar diversas informaciones sobre su vehículo: kilometraje total, localización del vehículo, autonomía en kilómetros o millas y 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 easy link del Vehículo y encontrar el itinerario a pie hasta el destino final directamente en la aplicación My Renault.
Pack de control a distancia en eléctricos	Para los vehículos eléctricos e híbridos enchufables, este paquete de servicios permite: - visualizar el nivel de carga de la batería, el estado de conexión del Vehículo, 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 la climatización a distancia para preacondicionar el Vehículo, - preparar una ruta óptima encontrando los puntos de recarga a lo largo de la ruta, - Con la Llave Digital, los clientes pueden utilizar su smartphone para abrir/cerrar o arrancar su vehículo, y también pueden compartir su Llave con otra persona, - 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: kilometraje total, localización del Vehículo, autonomía en kilómetros o millas, presión de los neumáticos.
Mi vehículo a distancia	Gracias a este pack de servicios, el Cliente podrá utilizar la aplicación My Renault en su smartphone para consultar diversa información sobre su Vehículo: el kilometraje total, la localización del Vehículo, la autonomía en kilómetros o millas y la presión de los neumáticos. Con la Llave Digital, los clientes pueden utilizar su smartphone para abrir/cerrar o arrancar su vehículo, así como compartir su llave con otra persona.
Mis servicios a distancia	Este pack permite a los vehículos no equipados con sistema de navegación beneficiarse de los servicios EV(eléctricos) a través de la aplicación My Renault: - visualizar el nivel de carga de la batería, el estado de conexión del Vehículo, el historial de las 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 la climatización a distancia para preacondicionar el Vehículo, - preparar una ruta óptima encontrando los puntos de recarga a lo largo de la ruta, - Con la Llave Digital, los clientes pueden utilizar su smartphone para abrir/cerrar o arrancar su Vehículo, y también pueden compartir su llave con otra persona, - 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: kilometraje total, localización del Vehículo, autonomía en kilómetros o millas, presión de los neumáticos.
Mantenimiento conectado	Gracias al servicio de Mantenimiento Conectado, los Clientes se benefician de un servicio que les avisa cuando vence el mantenimiento programado de su Vehículo. También recibe una alerta proactiva cuando una incidencia del vehículo requiere una visita a un taller RENAULT. Por último, RENAULT ha establecido mecanismos de anticipación del desgaste de las piezas que permiten informar a los clientes del estado de los frenos, las baterías y los neumáticos, y sugerir su sustitución en caso necesario.

	El servicio de Mantenimiento Conectado es un Servicio Conectado al Propietario que puede ser suscrito por el Cliente propietario del Vehículo, ya sea en el momento del pedido del Vehículo nuevo al Establecimiento Designado o en una fecha posterior durante el ciclo de vida del Vehículo. En caso de suscripción, el Cliente firmará unas condiciones generales de uso independientes de las presentes Condiciones Generales de Venta.
--	---

- **Para el sistema multimedia openR link:**

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Mantenimiento conectado	Gracias al servicio de Mantenimiento Conectado, el Cliente se beneficia de un servicio que le avisa cuando vence el mantenimiento programado de su Vehículo. También se le avisa de forma proactiva cuando una incidencia del vehículo le obliga a acudir 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 sugerir su sustitución en caso necesario. El servicio de Mantenimiento Conectado es un Servicio Conectado al Propietario que puede ser suscrito por el Cliente propietario del Vehículo, ya sea en el momento del pedido del Vehículo nuevo en el Establecimiento Designado o posteriormente durante el ciclo de vida del Vehículo. En caso de suscripción, el Cliente firmará unas condiciones generales de uso independientes de las presentes Condiciones Generales de Venta.

3.3 Caso especial de los Servicios Conectados de terceros

Se entiende que los Servicios Conectados pueden ser prestados por RENAULT o por terceros. Cuando sean prestados por terceros, el Cliente está obligado a dar su consentimiento a las Condiciones de Uso de Terceros que se le presenten cuando utilice por primera vez el Servicio Conectado.

4. Precios - Condiciones de pago

4.1 Cuando los Servicios Conectados están instalados de serie en el Vehículo, el precio de los Servicios Conectados está incluido en el precio de compra del Vehículo. Se especifica que en caso de que el Cliente no active los Servicios Conectados de los que pueda beneficiarse en relación con su Vehículo, no podrá reclamarse ni efectuarse ningún reembolso ni pago de ningún tipo.

4.2 Los Servicios Conectados opcionales o que caduquen darán lugar al pago en el momento de la suscripción.

5. Activación y actualización de los Servicios Conectados

Para funcionar, los Servicios Conectados requieren una conexión a través de la red del Vehículo.

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

Según la generación y el modelo, los vehículos están equipados con sistemas de comunicación desde su salida de fábrica o en el momento de su entrega, para permitir el funcionamiento de determinados servicios Renault. Para instalar ciertos Servicios Conectados, se requiere una operación específica de activación única en el nuevo Vehículo.

5.1 Proceso de activación

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

5.1.1 Proceso de activación: easy link:

Cuando el Cliente lo haya dado su consentimiento mediante la firma específica que figura al final de las presentes Condiciones Generales de Venta, la operación de activación de los Servicios Conectados se realizará en la red de distribución RENAULT, a más tardar en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente.

La activación se realiza manualmente desde la pantalla multimedia del vehículo o automáticamente.

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

5.1.2 Proceso de activación: openR link

La operación de activación de los Servicios Conectados se realizará en la red de distribución de RENAULT, a más tardar en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente.

La activación se realiza manualmente desde la pantalla multimedia del vehículo o automáticamente.

No obstante, en caso de no activarse antes de la entrega, RENAULT se reserva el derecho de activar los Servicios Conectados automáticamente después de la entrega.

Además, cuando sea posible por la configuración del Vehículo, el acceso a los servicios integrados de Google requiere, como mínimo, la creación de una cuenta en los distintos socios de RENAULT que se indican a continuación:

- Crear una cuenta de Google

Para beneficiarse de todas las funcionalidades integradas de Google (Google Maps, Asistente de Google, Google Play), el Cliente debe introducir sus datos de su cuenta Google.

Una cuenta Google se crea de acuerdo con el procedimiento de creación de cuenta indicado en el sitio web www.google.es y en los términos y condiciones definidos por Google, a los que el Cliente debe dar su consentimiento.

Para tener acceso inmediato a las funcionalidades, se recomienda al Cliente que se autentique con Google antes de recibir el Vehículo.

Para utilizar las aplicaciones descargadas de Google Play en el Sistema Multimedia, será necesario haber suscrito una oferta de datos con un operador de comunicaciones electrónicas, tal y como se indica a continuación, para poder acceder a la conectividad necesaria.

- Acceso a la conectividad

Es posible que el Cliente comparta su conexión de telefonía móvil para permitir que su Vehículo utilice la conectividad de su teléfono móvil. En este caso, el uso de la conectividad se deducirá de la suscripción de telefonía móvil del Cliente.

Como alternativa, puede suscribirse a un paquete de pago por uso de nuestro socio Orange, en el que los primeros 3 GB son gratuitos (válido durante 6 meses sin compromiso)

- Crear una cuenta específica con el operador Orange

La creación de una cuenta específica con el operador Orange es necesaria para que el Cliente pueda utilizar las aplicaciones descargadas de Google Play si no quiere compartir datos desde su teléfono.

Para obtener acceso inmediato a las Aplicaciones Google, se recomienda al Cliente que se autentique con Orange antes de recibir el Vehículo.

La creación de la cuenta Orange por parte del Cliente se realiza según el procedimiento de creación de cuenta indicado en la página web <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 entregado en el momento del pedido del Vehículo.

Además de permitir el acceso a los servicios mencionados, la autenticación con Orange permitirá al Cliente controlar diariamente su consumo de datos y, si lo desea, suscribirse a una oferta de conectividad de Orange al final del periodo contractual gratuito de conformidad con las Condiciones Particulares.

5.1.3 Proceso de activación para vehículos sin sistema multimedia

La activación la realiza el Cliente desde su teléfono móvil, a través de 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 instalado en el Vehículo.

Cuando son accesibles a través de My Renault, presuponen:

- Los clientes se identifican en la Aplicación My Renault mediante una cuenta My Renault que previamente han creado en,
- sincronizar el Vehículo con la cuenta My Renault para acceder a los Servicios Conectados.

Para que los Servicios Conectados funcionen correctamente, el Cliente debe utilizarlos de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 10.1.

5.3 Proceso de activación del Servicio Conectado "Llave Digital"

5.3.1. Activación del Servicio Conectado "Llave Digital"

A los efectos del Servicio Conectado "Llave Digital" y exclusivamente para este Servicio, la definición de Cliente puede incluir no sólo al propietario del Vehículo, sino también al arrendatario del mismo.

También se le recuerda la definición de "**Usuario**" específica de este servicio, que se refiere a los usuarios del servicio conectado denominado "Llave Digital", incluida la persona que emite una llave digital (el "**Administrador**"), generalmente el Cliente, a un usuario que la recibe ("**Usuario Designado**") para desbloquear el Vehículo.

Este servicio se presta por un periodo determinado y puede suscribirse de nuevo al vencimiento, a través de Store, en el Establecimiento Designado o en la red de distribución RENAULT.

El Servicio Conectado "Llave Digital" se activará en el momento de la entrega del Vehículo al Cliente en el Establecimiento Designado, o por el Cliente de forma independiente en una fecha posterior. El Usuario debe disponer de un smartphone compatible (la lista de teléfonos compatibles se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.renault.es/renault-connect/compatibilidad-telefono.html>), de una cuenta activa en la Aplicación My Renault y haber dado las autorizaciones necesarias para compartir datos personales.

Desde su cuenta My Renault, el Administrador es invitado a leer las condiciones particulares relativas al Servicio Conectado "Llave Digital" (incluidas en las Condiciones Generales de Uso de la Aplicación My Renault) cuando confirma su condición de administrador en la Aplicación My Renault.

A partir de la entrega de las llaves físicas en el momento de la entrega del Vehículo, se recomienda encarecidamente al Usuario Emisor que sincronice su Vehículo con su cuenta My Renault y que, a continuación, declare y confirme su estatus de Administrador desde su cuenta My Renault. La primera persona que active el Servicio Conectado "Llave Digital" dispondrá de una Llave Digital en el Vehículo en calidad de Administrador.

5.3.2. Precauciones de uso del Servicio Conectado "Llave Digital"

Existe un modo offline de la aplicación My Renault que permite utilizar la Llave Digital en caso de que el smartphone no pueda conectarse a Internet. Sin embargo, para que la Llave Digital permanezca activa, el smartphone del Usuario deberá conectarse a Internet (vía WIFI o redes móviles) al menos una vez cada 48 horas. En caso contrario, el Usuario deberá volver a conectar su smartphone a Internet durante unos minutos para que la Llave Digital se reactive. En algunos casos, será necesario revocar la Llave Digital desde la aplicación My Renault y reactivarla.

El Usuario Administrador y el Usuario Designado deben tomar todas las precauciones necesarias al activar y utilizar el Servicio Conectado "Llave Digital" (como mantener un juego de llaves físicas a mano y presentarse siempre con una llave física al acudir a los talleres, sea cual sea la naturaleza de la operación a realizar). También es responsabilidad del Administrador y del Usuario Designado proteger su Llave Digital e instalar las herramientas de seguridad necesarias, como proteger la pantalla de su smartphone con una contraseña o bloquear la pantalla del coche si está disponible.

RENAULT llama la atención del Cliente sobre los riesgos de pérdida y/o robo de la Llave Digital del Cliente y, en consecuencia, de su Vehículo. En caso de pérdida o robo del smartphone, se recomienda encarecidamente al Administrador y/o al Usuario Titular i) restablecer los ajustes de fábrica del sistema multimedia para borrar todas las claves digitales existentes, ii) desactivar la función "acceso por teléfono" desde la pantalla central del menú vehículo/ajustes durante al menos 48 horas y iii) cambiar la contraseña de su cuenta My Renault.

Dado que el Administrador es el único responsable del funcionamiento y de la utilización de la Llave Digital, reconoce que RENAULT no podrá ser considerada responsable de ningún daño directo o indirecto y, en particular, material, inmaterial, financiero o moral, resultante del funcionamiento o de la utilización de la Llave Digital por el Administrador o por cualquier tercero designado o no por él.

Además, y de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, RENAULT no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, en cuanto a:

- el acceso, la velocidad y el rendimiento del Servicio;
- las consecuencias de la supresión de las Llaves Digitales por parte del Cliente o del incumplimiento de las precauciones mencionadas anteriormente o de las operaciones a realizar en caso de cesión del Vehículo a un tercero tal y como se describe en el artículo 10.3.

5.4 Actualización del sistema multimedia y de los servicios conectados

5.4.1 Actualización del sistema multimedia

Los sistemas multimedia se actualizan de vez en cuando para corregir posibles disfunciones o cumplir nuevos requisitos legales o reglamentarios.

En su caso, se llevan a cabo previa notificación al Cliente y de acuerdo con el proceso descrito en el manual de instrucciones del Vehículo.

5.4.2 Desarrollo de servicios conectados

Se informa al Cliente de que, dada la naturaleza electrónica de los Servicios Conectados, pueden introducirse cambios de vez en cuando, en particular para (i) ofrecer una o más funciones adicionales, (ii) cumplir nuevos requisitos legales o reglamentarios o (iii) corregir fallos de funcionamiento que puedan producirse de vez en cuando.

6. Duración de los servicios conectados

Dependiendo del modelo y equipamiento del Vehículo, los Servicios Conectados son accesibles durante el periodo definido en las Condiciones Particulares, sujeto a los términos y condiciones de cancelación, finalización o suspensión del acceso a los Servicios Conectados, tal y como se describe a continuación.

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

En el caso de los Servicios Conectados ofrecidos como opción o al vencimiento, surtirán efecto a partir de su fecha de suscripción.

A excepción de los Servicios Conectados Propios, éstos se suscriben a:

- durante un mínimo de 3 meses y un máximo de 5 años, como se indica en las Condiciones Particulares,
- por un periodo más largo o ilimitado para determinados servicios creados para cumplir una obligación legal o reglamentaria.

Los clientes pueden acceder en cualquier momento a la duración y a la fecha de caducidad de sus Servicios Conectados conectándose a su espacio cliente My Renault.

Cuando expiren los Servicios Conectados, el Cliente recibirá una notificación informándole de la expiración de los Servicios Conectados y de los términos y condiciones aplicables para suscribir un nuevo Contrato.

Cuando caduque un Servicio Conectado, el Cliente podrá dirigirse al Establecimiento de su elección para suscribir un nuevo Contrato o a través de Renault Store dentro de su espacio My Renault.

7. Anulación / Rescisión

7.1 Anulación

Si, por razones técnicas, el Cliente no pudiera beneficiarse de los Servicios Conectados en el plazo de 72 horas desde la entrega o activación del Vehículo y el Departamento de Relaciones con el Cliente no pudiera remediar la situación, el Cliente podrá solicitar la rescisión del Contrato.

7.2 Rescisión del contrato

Con la excepción de los servicios cuyo despliegue se deriva de una obligación legal o reglamentaria, y si el Cliente ya no desea beneficiarse de los Servicios Conectados, podrá rescindirlos en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

8. Territorialidad de la oferta y de los Servicios Conectados

Los Servicios Conectados funcionales serán los del país en el que se haya suscrito la oferta.

Al viajar a un país de destino distinto del país de suscripción, sólo se podrá acceder a los servicios que también estén disponibles en ese país de destino.

9. Impacto de la venta online de vehículos equipados con servicios conectados

Cuando el Cliente realiza un pedido en línea de un Vehículo equipado con Servicios Conectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante, LGDCU), el Cliente no se beneficia de un derecho de desistimiento sobre los Servicios Conectados, ya sean de serie, opcionales o caducados, lo que el Cliente reconoce y acepta.

Si se retira el contrato de venta del Vehículo, el contrato de venta de los Servicios Conectados quedará cancelado ipso iure. No se adeudará indemnización alguna al Cliente.

10. Obligaciones del cliente

10.1 Uso de los servicios conectados

El Cliente se compromete, personalmente y en nombre de cualquier usuario del Vehículo, a:

- hacer un uso normal de los Servicios Conectados a los que se ha suscrito, de forma que no contravenga las leyes y reglamentos vigentes, los derechos de terceros, los intereses de RENAULT o los del Establecimiento Designado,
- no menoscabar la integridad del Sistema Multimedia, la caja de conectividad o el software utilizado en el Sistema Multimedia

Es plenamente responsable de la utilización de los Servicios Conectados y del uso que haga de los datos y la información recibidos en este contexto.

10.2 Obligación de informar a todos los usuarios 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 puesta en común de los datos del Vehículo.

10.3 Obligaciones en caso de transferencia del vehículo

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

- eliminar su Vehículo de su cuenta My Renault y declararlo vendido para anular la sincronización entre su Vehículo y su cuenta My Renault,
- en su caso, eliminar el Vehículo de la cuenta Orange y cancelar cualquier suscripción en el portal <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/>,
- reiniciar el sistema para borrar los datos a bordo del Vehículo antes de la transferencia, de acuerdo con las instrucciones del manual de usuario del sistema multimedia,

- informar a Renault de la venta de su Vehículo poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.
- informar al nuevo comprador de que este Vehículo puede recoger datos personales como la posición del vehículo, en función de la elección del usuario en la pantalla del Vehículo,

Una vez efectuada la desincronización, el Cliente podrá, si lo desea, ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para comprobar que se ha producido la desincronización.

Además, cuando el Cliente transfiera su Vehículo, se compromete a:

- informar al nuevo comprador de que puede consultar el periodo restante de sus servicios conectados en su espacio My Renault (espacio contratos),
- informar al nuevo comprador del Vehículo, en su caso, de la presencia de la opción de Llave Digital en este Vehículo, y del procedimiento a seguir para activar el Servicio Conectado "Llave Digital".

11. Limitaciones de los Servicios Conectados - Responsabilidades

11.1 Limitaciones geográficas

Cuando los Servicios Conectados estén técnicamente disponibles, sólo serán accesibles cuando el Vehículo se encuentre en un área de cobertura geográfica operativa para la caja de conectividad integrada en el Vehículo.

11.2 Limitaciones técnicas

Dentro de los límites de las leyes y reglamentos aplicables, RENAULT y el Establecimiento Designado no ofrecen ninguna garantía, explícita o implícita, en relación con el acceso, la velocidad y/o el rendimiento de los Servicios Conectados.

En particular, dentro del área de cobertura, el acceso a los Servicios Conectados puede suspenderse o interrumpirse temporal y periódicamente en cualquier momento por razones técnicas.

11.3 Responsabilidades

RENAULT y el Establecimiento Designado hacen todo lo posible, de acuerdo con el estado de la técnica, para garantizar el buen funcionamiento de los Servicios Conectados y de la Aplicación My Renault, pero no pueden garantizar que estén libres de todo error o anomalía o que no sean objeto de ataques, en particular por virus, que puedan provocar disfunciones, interrupciones, averías o pérdidas de datos o de información.

En cualquier caso, RENAULT y el Establecimiento Designado quedan exonerados de toda responsabilidad:

- si el Cliente incumple lo estipulado en las presentes Condiciones Generales;
- en caso de incumplimiento de las Condiciones de Uso específicas de los Servicios Conectados publicadas por terceros;
- en caso de mal funcionamiento de los Servicios Conectados debido a una causa, voluntaria o involuntaria, imputable al Cliente o a un tercero;
- en caso de cambios en la legislación o normativa local que tengan un impacto total o parcial en el funcionamiento de los Servicios Conectados.

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 LGDCU.

Si, por razones técnicas, el Cliente no puede utilizar sus Servicios Conectados, podrá consultar la información disponible en la página web www.renault.es o a través de My Renault. También puede ponerse en contacto con el Establecimiento Designado y/o el Servicio de Atención al Cliente, que analizarán su caso con vistas a resolver la incidencia.

13. Protección de datos personales

13.1 RENAULT, como fabricante de Vehículos Automóviles, está obligada a recabar y tratar, en su calidad de 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 con el fin de ofrecer al Cliente una experiencia de conducción optimizada garantizando su seguridad.

Renault España Comercial SA (RECSA) y los miembros de su red autorizada también recaban datos como responsables de tratamiento de datos conjuntos, con el fin de esta relación comercial y para comunicarle ofertas y noticias. En algunos casos, estos datos pueden ser compartidos con RENAULT.

A este respecto, se informa al Cliente de que la prestación de determinados Servicios Conectados de serie u opcionales requiere la recogida de datos de localización. RENAULT concede gran importancia a la confidencialidad y seguridad de los datos de localización, siendo dichos datos 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 los tratamientos efectuados por RENAULT, en particular sobre los datos tratados en el marco de dichos tratamientos, las bases jurídicas aplicables, los destinatarios de dichos datos, sus plazos de conservación y la información relativa a las eventuales transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo, bien consultando la Política de Protección de Datos Personales disponible en la siguiente dirección URL <https://www.renault.es/politicaprivacidad.html>, que incluye una sección dedicada a la activación y compartición de sus datos, así como al tratamiento de datos en los Servicios Conectados, o bien solicitándolo a su Establecimiento Designado, o a través de My Renault, la cual se puede comunicar al Cliente a su solicitud en formato papel..

De conformidad con la ley, el Cliente dispone de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento de sus datos, así como de portabilidad en las condiciones previstas por la normativa aplicable a la protección de datos personales y recogidas en la Política de Protección de Datos Personales. Los clientes también pueden, en cualquier momento y sin tener que justificar su solicitud, oponerse a que sus datos se utilicen con fines de prospección comercial o de perfilado, y solicitar la congelación del uso de sus datos.

Estos derechos relativos a los Servicios Conectados podrán ejercerse directa y exclusivamente ante RENAULT:

- 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" o
- 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).

Estos derechos relativos a la relación comercial y comunicaciones comerciales podrán ejercerse ante Renault España Comercial S.A y los miembros de su red autorizada a través de:

- correo postal a Renault España Comercial S.A en las siguientes direcciones: Avda. de Europa, 1, 28108 Alcobendas-Madrid (Delegado de Protección de Datos) o - por correo electrónico a datoscliente@renault.com.

A falta de respuesta satisfactoria por parte de Renault España Comercial S.A, el Cliente tendrá derecho a presentar una reclamación ante la autoridad nacional competente: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

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 y Orange. 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 estos terceros.

13.2 En función de su equipamiento, los Vehículos están equipados con diferentes sistemas de gestión de la recogida de datos personales del Cliente y/o de cualquier usuario del vehículo con el fin de prestar Servicios Conectados (con excepción de la utilización y compartición de los datos necesarios para que RENAULT cumpla con sus obligaciones legales):

- para los Vehículos equipados con un Sistema Multimedia: la expresión de las opciones de la pantalla y un menú desplegable según sea necesario,
- para los Vehículos sin Sistema Multimedia: la expresión de las opciones desde un botón físico disponible en la consola del salpicadero.

El Cliente, o cualquier usuario del Vehículo, podrá en cualquier momento retirar o suspender la recogida de sus datos personales a efectos del tratamiento de los datos personales relativos al uso del Vehículo para los Servicios Conectados. Se especifica que, en el caso de los Servicios Conectados del Propietario, tal y como se definen anteriormente, solo el Cliente tiene derecho a autorizar o suspender el procesamiento de los datos personales relacionados con los mismos.

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, confidencialidad o integridad de la información en el Vehículo, sus sistemas de a bordo o fuera de bordo, datos y/o Servicios Conectados. Esto incluye (pero no se limita a):

- Intentos fallidos o con éxito de obtener acceso no autorizado a un sistema o a sus datos;
- Uso no autorizado de un sistema de tratamiento o almacenamiento de datos
- Modificaciones realizadas en las características del software del sistema de a bordo sin el conocimiento, consentimiento o instrucciones de RENAULT.
- Las modificaciones efectuadas en los Servicios conectados sin el conocimiento, consentimiento o instrucciones de RENAULT.

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

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

- tomar cualquier medida que considere necesaria para limitar el impacto sobre el Vehículo, los Servicios Conectados y los Clientes, incluyendo, en su caso, la suspensión de determinados servicios o solicitar al Cliente que tome medidas en su Vehículo;
- elegir el canal de comunicación que considere más apropiado, teniendo en cuenta los riesgos implicados, en particular los riesgos que puedan tener un impacto sobre la integridad física o la protección de los datos personales del Cliente.

En cualquier caso, cuando la intervención del Cliente sea necesaria para limitar el impacto de un incidente de ciberseguridad probado, RENAULT no será responsable si el Cliente no respeta las instrucciones comunicadas por RENAULT en los plazos previstos. Además, el Cliente podrá 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 todo tipo (imágenes, sonidos, vídeos, bases de datos, etc.) de los Servicios Conectados son propiedad de RENAULT o de terceros editores.

Están protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial, por lo que cualquier uso ilícito por parte del Cliente les 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 está autorizado a copiar, adaptar, digitalizar, reproducir, distribuir, difundir, conceder sublicencias, 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 podrá eludir, eliminar, anular o modificar las medidas de seguridad de los Servicios Conectados y que no podrá en ningún caso modificar o eliminar los avisos de derechos de autor de los Servicios Conectados.

17. Fuerza mayor

Los Servicios Conectados podrán ser interrumpidos en caso de fuerza mayor, como el mal funcionamiento parcial o total resultante de la perturbación o interrupción de los recursos de comunicación electrónica proporcionados por los operadores de telecomunicaciones, o en caso de orden de las autoridades públicas que requiera la suspensión total o parcial del operador de telefonía móvil necesaria para el funcionamiento de los Servicios Conectados.

18. Legislación aplicable / Litigios

18.1 Las presentes condiciones generales de venta se rigen exclusivamente por la ley española.

18.2 En caso de litigio entre el Cliente y el Establecimiento designado o RENAULT, este último se esforzará por resolverlo amistosamente (el Cliente enviará una reclamación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de RENAULT o al del Establecimiento designado).

18.3 En caso de litigio relativo a la ejecución del presente contrato:

- si el Cliente es un empresario, el tribunal será el del domicilio social del Establecimiento Designado al que las partes otorgan competencia exclusiva- si el Cliente es un consumidor, el tribunal competente será el del domicilio del consumidor.

☐ "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 recopilación de datos, incluidos 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 Vehículo, en particular a través de My Renault), en estricto cumplimiento de las disposiciones descritas en el artículo 13 del presente documento.

Puedo interrumpir la compartición de datos desde el sistema multimedia o el cuadro de mandos de mi Vehículo y/o cualquier otro medio puesto a mi 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 los términos y condiciones establecidos en la página web 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>

Firma del cliente precedida de la mención manuscrita "leído y aprobado el (fecha) _____".



CONDICIONES GENERALES DE USO**MANTENIMIENTO CONECTADO**

Las presentes condiciones generales de utilización (en adelante, las "**CGU**") tienen por objeto definir las condiciones de utilización del servicio de mantenimiento conectado (en adelante, el "**Servicio**") prestado por Renault SAS, Sociedad por Acciones Simplificada, con domicilio social en 122-122 bis Avenue du Général Leclerc - 92100 Boulogne-Billancourt, Francia e inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 780 129 987 (en adelante, "**Renault**").

DEFINICIONES

"Aplicación" o **"My Renault"** es la aplicación móvil My Renault publicada y proporcionada por Renault, que permite el acceso y uso del Servicio.

"Cliente" es el cliente propietario o usuario principal de un Vehículo que se ha suscrito a este Servicio.

"Establecimiento Designado": es la red de distribución Renault con el que el Cliente ha suscrito el presente Servicio.

"Mi taller" es el taller autorizado elegido por el Cliente al configurar su Aplicación. Por defecto, el taller autorizado que haya realizado la última revisión se considerará el taller autorizado preferido.

"Servicio de Relaciones con el Cliente" se refiere al servicio de atención al cliente. Toda la información está disponible en <https://www.renault.es/contacto.html>

Por "My Renault" o "My Renault Web" se entiende el conjunto de datos e informaciones disponibles en Internet en la siguiente dirección: www.myrenault.es.

"UCT" o **"Unidad de Control Telemático"** significa la unidad instalada en el Vehículo, que comprende una tarjeta SIM integrada y es capaz de transmitir los datos del Vehículo necesarios para prestar el Servicio.

"Vehículo": cualquier vehículo de la marca Renault, con las características técnicas requeridas, vendido y matriculado en España y equipado con una UCT, de serie u opcional, compatible con el Servicio.

2. FINALIDAD DEL SERVICIO

A partir de los datos transmitidos por la UCT del Vehículo y descritos en el Anexo 1 del presente documento, Renault ofrece el siguiente Servicio individualizado al Cliente que haya suscrito el Servicio de Mantenimiento Conectado:

- avisar de la fecha de vencimiento del mantenimiento programado de su Vehículo,
- avisarle de forma proactiva cuando su vehículo necesite ser revisado por un taller autorizado Renault,
- informar sobre el estado de los frenos, las baterías y los neumáticos, y sugerir su sustitución en caso necesario, utilizando mecanismos para anticipar el desgaste de las piezas.

Los datos recogidos sobre los Vehículos de los clientes abonados al Servicio también permiten a Renault, mediante un análisis global de las causas de anomalías y fallos potenciales de los Vehículos o de su entorno, proponer soluciones correctivas y/o mejoras para mejorar la calidad, fiabilidad y durabilidad de los Vehículos y servicios asociados.

Estas soluciones pueden ser desplegadas por Renault a los clientes suscritos al Servicio, al paso del Vehículo por un Establecimiento Designado o mediante actualizaciones a distancia ("over the air").

SUSCRIPCIÓN Y ACTIVACIÓN DEL SERVICIO**3.1. Suscripción al Servicio**

La suscripción al Servicio se realiza con el Establecimiento Designado.

La suscripción es gratuita e implica la aceptación sin reservas de las presentes CGU por parte del Cliente.

El Servicio se presta gratuitamente por Renault. Depende del modelo y versión del Vehículo, de las opciones y equipamientos elegidos, del país de venta y de la zona geográfica cubierta.

3.2. Activación del Servicio

El Cliente deberá facilitar a Renault un número de teléfono móvil y/o una dirección de correo electrónico válidos para activar el Servicio.

La dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono móvil facilitados por el Cliente al realizar el pedido del Vehículo se utilizarán para prestar el Servicio. El Cliente podrá modificar el número de teléfono móvil y/o la dirección de correo electrónico en My Renault app o My Renault Web en cualquier momento durante la utilización del Servicio.

El Cliente es el único responsable de los datos que facilita a Renault SAS.

El Cliente también debe descargar la Aplicación e identificarse, sincronizar su Vehículo, estar equipado con una UCT y disponer de conexión a través de la red del Vehículo.

El Servicio se activará una vez que el Cliente se haya suscrito al mismo. La activación puede tardar hasta 72 horas en surtir efecto. Se realiza de forma automática.

La recopilación de los datos necesarios para implementar el Servicio no requiere ninguna acción por parte del Cliente en la configuración de privacidad o desde la pantalla multimedia de un Vehículo que esté equipado para ello.

El Cliente se compromete a informar a cualquier persona que utilice el Servicio o acceda al Vehículo de que los datos se recogen y comparten con Renault SAS.

4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El Servicio permite al Cliente recibir avisos cuando deba realizar el mantenimiento programado de su Vehículo y cuando un evento le obligue a acudir a un taller autorizado Renault. Además, el Cliente recibirá avisos relativos al desgaste anticipado de piezas, en particular el estado de los frenos, la batería o los neumáticos y, en caso necesario, se propondrá su sustitución.

Durante las visitas a un Establecimiento Designado o mediante actualizaciones a distancia ("over the air"), el Cliente podrá beneficiarse de las últimas correcciones y mejoras desarrolladas por Renault.

El Servicio depende del modelo y versión del Vehículo, de las opciones y equipamientos elegidos, del país de venta y destino y de la zona geográfica de cobertura.

4.1. Condiciones necesarias para la transmisión de avisos

Las advertencias sólo pueden transmitirse si se cumplen las siguientes condiciones:

- el motor del Vehículo debe estar en marcha y el Vehículo debe encontrarse en una zona cubierta por un operador de telefonía móvil (sin ninguna interrupción técnica, atmosférica o topográfica de la cobertura). Si el motor no está en marcha o si el Vehículo no se encuentra en una zona cubierta por la red de un operador de telefonía móvil, la información se almacena y se transmite la próxima vez que se arranque el motor o que el Vehículo vuelva a entrar en una zona cubierta por un operador de telefonía móvil,
- la UCT o las unidades necesarias para su funcionamiento no deben haber sufrido daños en un accidente, robo o cualquier otro suceso,
- el teléfono móvil del Cliente, comunicado por éste, está encendido y conectado a la red de un operador de telefonía móvil.

4.2 Transmisión de avisos

Si el Cliente dispone de una cuenta en la aplicación My Renault, recibirá una notificación en la aplicación, así como en la dirección de correo electrónico que haya facilitado a Renault.

Si el Cliente no dispone de una cuenta en la aplicación My Renault, recibirá un aviso por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que haya facilitado a Renault.

Si el Cliente no dispone de una cuenta en la Aplicación My Renault y no ha facilitado una dirección de correo electrónico, podrá recibir el aviso por SMS en su teléfono móvil, al número que haya facilitado a Renault.

En función de la naturaleza de las advertencias recibidas por el Cliente, éstas podrán contener un enlace a un sistema de reserva de citas en línea que permitirá al Cliente concertar una cita con el reparador autorizado de su elección.

5. DURACIÓN DEL SERVICIO

Renault presta el Servicio se desde el inicio del periodo de activación durante un periodo de ocho (8) años. Cuando expire el Servicio, el Cliente recibirá una notificación de que el Servicio está a punto de expirar y los detalles sobre cómo renovarlo. Si el Servicio no se renueva, se desactivará a su vencimiento.

6. MODIFICACIONES – TERMINACIÓN DE SERVICIO

6.1. Modificaciones en el Servicio

Durante la vigencia del Servicio, Renault podrá desarrollar la total o parcialmente el Servicio, en particular para (i) ofrecer una o varias funciones adicionales, (ii) responder a nuevas exigencias legales o reglamentarias, (iii) corregir disfunciones que puedan producirse ocasionalmente, o (iv) tener en cuenta las evoluciones técnicas y la evolución de las expectativas generales de los clientes.

Renault se reserva el derecho de modificar y actualizar las presentes CGU en cualquier momento, informando previamente al Cliente.

Las CGU aplicables son las vigentes en la fecha de conexión y uso del Servicio por parte del Cliente.

Cualquier cambio introducido en el Servicio podrá estar sujeto a la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de las Condiciones Generales de Uso correspondientes.

6.2. Terminación del Servicio

Renault podrá interrumpir definitivamente el Servicio por cualquier motivo y, en particular, si la(s) red(es) de comunicación utilizada(s) para prestar el Servicio deja(n) de estar disponible(s) o está(n) muy saturada(s) debido al cese de la red 2, 3, 4, 5G por parte del operador de telecomunicaciones. En tal caso, Renault informará previamente al Cliente en la dirección de correo electrónico y/o en el teléfono móvil comunicados por el Cliente a Renault y/o en el espacio personal del Cliente en My Renault y/o a través de su Vehículo.

Renault se reserva el derecho de rescindir el servicio a distancia en particular:

- cuando el Cliente no ejerce la opción de compra del Vehículo al final de un contrato de leasing/renting a largo plazo,
- en caso de destrucción Vehículo,
- en caso de robo del Vehículo o de accidente que provoque la destrucción del mismo,
- si el Vehículo es transferido o revendido,
- en caso de información que demuestre que se ha producido un cambio de Cliente.

El Cliente se compromete a informar a Renault de la ocurrencia de cualquiera de los hechos anteriormente mencionados poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

Si Renault es informada, en particular mediante una llamada al teléfono móvil facilitado por el Cliente, de que éste ya no es propietario o arrendatario del Vehículo, podrá poner fin al Servicio.

Si el Cliente ya no desea utilizar el Servicio, puede rescindirlo en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

La rescisión del Servicio conllevará su desactivación. Se informa al Cliente de que esta desactivación no es instantánea y que puede haber un retraso entre la recepción de una solicitud y la desactivación efectiva del Servicio.

7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

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

- hacer un uso normal del Servicio, de forma que no contravenga las leyes y reglamentos aplicables, los derechos de terceros o los intereses de Renault,
- no socavar la integridad del sistema y los equipos utilizados para prestar el Servicio.

En caso de reventa de su Vehículo y con el fin de proteger sus datos personales y los del comprador de su Vehículo, el Cliente se compromete a:

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

Una vez efectuada la desincronización, el Cliente podrá, si lo desea, ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para comprobar que se ha producido la desincronización.

8. LIMITACIONES - RESPONSABILIDAD

8.1. Limitaciones del Servicio

Cuando el Servicio esté técnicamente disponible, sólo será accesible cuando el Vehículo se encuentre en una zona de cobertura geográfica operativa para el UCT

En la medida permitida por las leyes y reglamentos aplicables, Renault no ofrece ninguna garantía, expresa o implícita, en cuanto a la velocidad y/o el rendimiento del Servicio.

En particular, dentro del área de cobertura, el acceso al Servicio que funciona en modo conectado puede suspenderse o interrumpirse temporal y periódicamente en cualquier momento por razones técnicas.

8.2. Responsabilidad

Renault hace todo lo posible, de acuerdo con el estado de la técnica, para que el Servicio funcione correctamente, pero no puede garantizar que esté libre de todo error o anomalía o que no sea objeto de ataques, en particular por virus, que puedan provocar disfunciones, interrupciones, averías o pérdidas de datos o de información.

En cualquier caso, Renault queda exonerada de toda responsabilidad:

- si el Cliente incumple lo estipulado en las presentes CGU,
- en caso de mal funcionamiento del Servicio debido a una causa, voluntaria o involuntaria, imputable al Cliente o a un tercero,
- en caso de cambios en la legislación o normativa local que tengan un impacto total o parcial en el funcionamiento del Servicio.

El Cliente reconoce y acepta que las advertencias dadas son puramente indicativas y no cubren todas las averías del Vehículo.

Además, la transmisión de estas advertencias por parte de Renault no exime en modo alguno al Cliente de:

- siga las instrucciones del manual del propietario del vehículo,
- a prestar especial atención al kilometraje indicado en el cuentakilómetros del Vehículo, al paso del tiempo, a las alertas indicadas en el cuadro de mandos del Vehículo, a los niveles de líquidos, al estado del Vehículo y a cualquier otro indicador de mal funcionamiento o problema técnico, y a adoptar a continuación todas las medidas oportunas y, en particular, a asegurarse de que se llevan a cabo todas las operaciones técnicas necesarias.

9. MAL FUNCIONAMIENTO DE SERVICIO

Si el Cliente no puede utilizar el Servicio por razones técnicas, puede consultar la información disponible en la página web www.renault.es o a través de My Renault. También puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

10. PROPIEDAD INTELECTUAL

El software, las interfaces y los contenidos de cualquier tipo (imágenes, sonidos, vídeos, bases de datos, etc.) del Servicio son propiedad de Renault.

Están protegidos por derechos de propiedad intelectual y/o industrial, por lo que cualquier uso ilícito por parte del Cliente les 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 del Servicio, ni sobre la totalidad o parte de su contenido.

El Cliente sólo está autorizado a utilizar el Servicio 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 está autorizado a copiar, adaptar, digitalizar, reproducir, distribuir, difundir, conceder sublicencias, vender, alquilar, modificar, publicar, transferir o crear obras derivadas basadas total o parcialmente en el Servicio.

El Cliente reconoce además que no podrá eludir, eliminar, anular o modificar las medidas de seguridad del Servicio y que no podrá en ningún caso modificar o eliminar los avisos de derechos de autor del Servicio.

11. FUERZA MAYOR

El Servicio podrá interrumpirse en caso de fuerza mayor, como el mal funcionamiento parcial o total resultante de la perturbación o interrupción de los medios de comunicación proporcionados por los operadores de telecomunicaciones, o en caso de orden de las autoridades que imponga la suspensión total o parcial del operador de telefonía móvil necesaria para el funcionamiento del Servicio.

12. LEY APLICABLE – JURISDICCIÓN

Las CGU se rigen por la legislación española y se interpretarán y aplicarán de conformidad con la misma.

Cualquier litigio relativo a las CGU deberá ser objeto, en primer lugar, de un intento de solución amistosa entre las partes antes de ser sometido a los Tribunales del domicilio del Cliente, en caso de ser consumidor, o al del domicilio social del Establecimiento Designado, en caso de ser empresario,, al que las partes atribuyen competencia exclusiva, sin perjuicio de la pluralidad de demandados o de pretensiones de indemnización de terceros.

Al firmar este documento, reconozco que deseo beneficiarme de los servicios de mantenimiento conectado para mi vehículo en las condiciones establecidas en las CGU.

Firma del cliente precedida de la mención manuscrita "leído y aprobado el (fecha) _____".

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a final horizontal stroke.

ANEXO 1 (de la GCU de Mantenimiento Conectado) - TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sus datos personales se tratarán con el fin de prestar el Servicio.

En el cuadro siguiente se explica el contexto en el que se recopilan sus datos y los objetivos secundarios directamente relacionados con la prestación del Servicio.

CATEGORÍA	SUBFINALIDADES	TIPOS DE DATOS PERSONALES
Datos relativos a la composición del vehículo (características técnicas)	Identificación del vehículo	Número de identificación del vehículo (VIN) números de identificación de los componentes del vehículo, especificaciones técnicas
	Redes y comunicaciones Conexión entre el vehículo y el servidor de gestión de dispositivos	Dirección IP, IMEI, dirección MAC (Media Access Control) del vehículo
	Estado del vehículo Prestación de servicios (como interpretación de notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, previsiones de servicio).	Control del motor, presión y temperatura del aceite, sistema de refrigeración, sistema de frenado y control de carril, batería de 12v, batería de tracción EV, dirección, consumo de combustible, consumo eléctrico del vehículo y accesorios, gestión de la energía, nivel de AD Blue, nivel de carga, funcionamiento del airbag, kilometraje total, estado de los neumáticos, filtro de partículas, cargador y tracción EV.
Datos relativos a la calidad y mantenimiento del vehículo	Fallos y diagnósticos Ponerse en contacto con usted si su vehículo necesita una revisión y proponerle una cita en el taller	Códigos de avería, datos de mantenimiento
Datos relativos al comportamiento del conductor, la conducción y el entorno de conducción y carga	Datos dinámicos se utiliza para calcular correlaciones entre grupos de datos, predecir el desgaste de productos como neumáticos, pastillas de freno, baterías y filtros de aire, contextualizar la aparición de fallos y averías, etc.	Velocidad, kilometraje por trayecto, aceleración, frenado, relación de la caja de cambios, régimen del motor, consumo de combustible, consumo por trayecto (combustible o electricidad), uso de accesorios, frenado automático, nivel AD Blue, gestión de datos de parada y arranque, temperatura exterior, frecuencias y tiempos de carga, niveles de carga, potencia de carga, etc.

Sus derechos

Renault SAS recoge y trata los datos personales del Cliente como responsable del tratamiento independiente, con el fin de prestar el Servicio.

Renault SAS vela constantemente por el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal 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 la Unión Europea, así como, así como de las disposiciones posteriores que puedan completarlas o sustituirlas.

El Cliente puede obtener información detallada sobre los tratamientos efectuados por RENAULT, en particular sobre los datos tratados en el marco de dichos tratamientos, las bases jurídicas aplicables, los destinatarios de dichos datos, sus plazos de conservación y la información relativa a las eventuales transferencias de datos fuera del Espacio Económico Europeo, bien consultando la Política de Protección de Datos Personales disponible en la siguiente dirección URL <https://www.renault.es/politicaprivacidad.html>, que incluye una sección dedicada a la activación y compartición de sus datos, así como al tratamiento de datos en los Servicios Conectados, o bien solicitándolo a su Establecimiento Designado, o a través de My Renault, la cual se puede comunicar al Cliente a su solicitud en formato papel..

De conformidad con la ley, el Cliente dispone de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento de sus datos, así como de portabilidad en las condiciones previstas por la normativa aplicable a la protección de datos personales y recogidas en la Política de Protección de Datos Personales.

Los clientes también pueden, en cualquier momento y sin tener que justificar su solicitud, oponerse a que sus datos se utilicen con fines de prospección comercial o de perfilado, y solicitar la congelación del uso de sus datos.

Estos derechos relativos a los Servicios Conectados podrán ejercerse directa y exclusivamente ante RENAULT:

- 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" o

- 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).

Estos derechos relativos a la relación comercial y comunicaciones comerciales podrán ejercerse ante Renault España Comercial S.A y los miembros de su red autorizada a través de:

- correo postal a Renault España Comercial S.A en las siguientes direcciones: Avda. de Europa, 1, 28108 Alcobendas-Madrid (Delegado de Protección de Datos) o - por correo electrónico a datoscliente@renault.com.

A falta de respuesta satisfactoria por parte de Renault España Comercial S.A, el Cliente tendrá derecho a presentar una reclamación ante la autoridad nacional competente: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

ANEXO AL PEDIDO DEL VEHÍCULO

Anexo válido solo si en el pedido figura el concepto "Gestión de activación My Service Esencial" o "Gestión de activación My Service Integral"



My Service Renault Rafale

Cuota fija, cero dramas.

La fórmula que mantiene tu Renault siempre a punto

Esencial **45€/mes**

Integral **55€/mes**

¿Qué es My Service?

Tu plan de tranquilidad, con todo incluido para que solo tengas que preocuparte de disfrutar de tu Renault. Controla tus gastos con una cuota fija y asegura que tu coche siempre esté en las mejores condiciones.

¿Qué incluye?

Esencial

Mantenimiento según plan del fabricante en la Red Oficial.

Integral

Además del **mantenimiento**, **cualquier recambio** que necesite tu Renault. Cuando sea, las veces que sea*.

Beneficios

- **Tarifa plana pase lo que pase:** Cuota fija durante toda la duración de la suscripción.
- **Confianza:** Todas las operaciones se realizan en la Red Oficial con piezas originales y técnicos especializados.
- **Tranquilidad:** Cuidamos de tu Renault hasta que cumpla 8 años, sin gastos imprevistos.
- **Comodidad:** Todo en una única cuota: sin preocupaciones, sin sorpresas.
- **my program:** solo por tener My Service pasarás al nivel Sport en my program. Entérate de todo en renaultmyprogram.es

Condiciones clave

- **Sin permanencia**
- **Límites:** 20.000 km/año; vigencia máx. 8 años desde la entrega del vehículo o 160.000 km (lo que ocurra antes).
- **Requisitos:** pagos al corriente.

Condiciones legales

Compromiso de suscripción: Con la firma del pedido del que este anexo forma parte, el cliente se compromete a suscribir el contrato al servicio My Service el día de la entrega del vehículo.

Desistimiento tras contratación: el contrato My Service dispone de 14 días naturales de desistimiento desde su activación. El ejercicio de desistimiento supone la devolución al cliente de los importes abonados por el cliente hasta esa fecha. El pedido del vehículo es independiente al contrato My Service y mantiene su plena vigencia de efectos.

*Además de los recambios asociados al plan de mantenimiento (Esencial) incluye discos de freno, pastillas de freno, embrague, bombillas, escobillas, amortiguadores, lámparas y bombillas exteriores. (Neumáticos no incluidos). La sustitución de estos elementos será realizada conforme a criterios técnicos de la Red Renault/Dacia.



Extensión de Garantía

Extensión de Garantía Comercial adicional a la garantía legal del fabricante.
Hasta 8 años/160.000 km

Un **beneficio independiente y adicional**, disponible al suscribirte a My Service y siempre que mantengas activa tu suscripción. Ver requisitos de elegibilidad más abajo.

¿Qué es?

Una **extensión de garantía comercial de regalo** que prolonga la cobertura de tu Renault más allá de la garantía legal de 3 años, hasta un **máximo total de 8 años o 160.000 km** (lo que antes ocurra), siempre que mantengas tu suscripción activa a My Service y conforme a los términos y condiciones detallados más adelante.

Términos principales

- **Vigencia total:** 8 años/160.000 km desde la fecha de entrega del vehículo.
- **Activación:** con la firma del contrato My Service, el día de la entrega del vehículo.
- **Alcance/Coberturas:** conforme al condicionado.
- **Ámbito:** durante el período que el cliente esté suscrito a My Service.
- **Coste:** asumido por Renault España Comercial, S.A.

Requisitos de elegibilidad

- **Suscripción activa a My Service.**
- **Pagos al corriente.**
- **Mantenimientos realizados en la Red Oficial**
- **Cuentakilómetros sin manipular y uso conforme a las recomendaciones del fabricante.**
- **Fin/Pérdida de cobertura:** por baja/impago de MyService, manipulación del cuentakilómetros, superar límites de edad del vehículo o kilometraje, o incumplir el condicionado.

Relación con My Service

La extensión de garantía comercial es un beneficio otorgado por la marca de modo gratuito y distinto de My Service.