

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES CONNECTES

1. Objet

Les véhicules de la gamme RENAULT peuvent bénéficier, selon les modèles et les caractéristiques, de différents Services Connectés.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de régir la vente des Services Connectés par l'Etablissement Désigné.

S'y ajoutent des Conditions Particulières, énumérant les Services Connectés auxquels le Client a accès ainsi que leur durée de validité respective.

Lorsque les Services Connectés sont vendus en série, les Conditions Particulières sont éditées et remises au Client au moment de la livraison du Véhicule. Les principaux éléments des Conditions Particulières sont accessibles tout au long de la durée de vie du Véhicule sur l'espace personnalisé My Renault.

2. Définitions

« **Applications Google** » désigne les applications publiées par Google, téléchargeables depuis l'écran multimédia à partir du Google Play pour les véhicules équipés de openR link.

« **Client** » désigne la personne physique qui souscrit les Services Connectés, en tant que propriétaire du Véhicule.

« **Conditions Générales de Vente** » (ou « **CGV** ») désigne les présentes conditions contractuelles entre le Client et l'Etablissement Désigné, détaillant les conditions légales de vente et de fourniture des Services Connectés.

« **Conditions Particulières** » désigne les conditions contractuelles entre le Client et l'Etablissement Désigné venant en complément des CGV, lorsque les Services Connectés sont vendus en série pour détailler la liste exhaustive et la durée des Services Connectés équipant le Véhicule du Client.

« **Conditions d'Utilisation Tierces** » désigne les conditions contractuelles convenues entre (i) le Client et (ii) l'éditeur d'un service ou d'une Application Google ou de Google intégré, régissant

les modalités et conditions de leur utilisation et accessibles depuis le Véhicule.

« **Contrat** » désigne l'ensemble des conditions contractuelles, constituées des Conditions Générales de Vente et des Conditions Particulières, et régissant les Services Connectés.

« **Données Personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (une « personne concernée ») ; une personne physique identifiable est une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs facteurs spécifiques à l'identité physique, physiologique, génétique, mentale, économique, culturelle ou sociale de cette personne physique.

« **easy link** » désigne le Système multimédia easy link équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **Etablissement Désigné** » désigne le vendeur appartenant au réseau de distribution RENAULT dont les coordonnées figurent sur la commande et la facture remise au Client.

« **Google intégré** » désigne les services édités par Google et mis à disposition des utilisateurs par RENAULT depuis une plateforme technique développée par RENAULT. L'accessibilité à Google intégré dépend du niveau d'équipements des Véhicules équipés de openR link tel que décrit dans la brochure commerciale.

« **My Renault** » désigne le site web espace client « My Renault » ou l'application mobile « My Renault » téléchargeable à partir des plateformes Apple Store et Google Play. My Renault permet notamment de simplifier et d'optimiser l'utilisation et l'entretien de son Véhicule par le Client, ou d'utiliser depuis l'application mobile certains Services Connectés activés sur le Véhicule.

« **openR link** » désigne le Système multimédia openR link équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **RENAULT** » désigne l'entité juridique RENAULT sas – société par actions simplifiée au capital de 533 941 113 euros, ayant son siège social 122-122 bis

avenue du Général Leclerc - 92100 Boulogne-Billancourt - France, qui conçoit, développe et fabrique les Véhicules vendus par l'Etablissement Désigné.

« **R-LINK Evolution** » désigne le Système multimédia R-LINK Evolution équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **R-LINK 2** » désigne le Système multimédia R-LINK 2 équipant le Véhicule et permettant au Client d'accéder, depuis le Véhicule, aux Services Connectés.

« **Services Connectés** » désigne des prestations immatérielles payantes ou gratuites permettant au Client de profiter de fonctionnalités fournies par le constructeur RENAULT ou par un tiers, améliorant l'expérience/la relation et la qualité de service du Client.

Par l'intermédiaire d'une connectivité embarquée dans le Véhicule, ou grâce à des moyens mobiles de communication électronique, ces services sont basés sur la mise en relation du Véhicule avec un écosystème extérieur.

Ce sont des services destinés à l'usage du Client ou d'un utilisateur du Véhicule comme par exemple :

- des services permettant le contrôle du Véhicule à distance, la mise à jour automatique du Véhicule ou encore apportant du divertissement dans le Véhicule,
- des services d'aide à la conduite ou à la navigation,
- des services permettant d'améliorer et de fournir des modalités variées de mobilité,
- des services dont le déploiement résulte d'une obligation légale ou réglementaire.

Les Services Connectés s'utilisent dans le Véhicule ou via une application sur un smartphone, ou une tablette interagissant avec le Véhicule et nécessitent la souscription au Contrat de la part du Client. Leur durée peut être limitée ou illimitée dans le temps.

Dans le Véhicule, ils peuvent prendre la forme d'une fonctionnalité native ou bien d'une application à lancer dans les écrans embarqués.

« **Services Connectés Propriétaires** » désigne des prestations immatérielles payantes ou gratuites permettant au Client d'accéder à des fonctionnalités fournies par le constructeur RENAULT ou par un tiers, dont l'objectif principal est de veiller au bon fonctionnement du Véhicule, durant son cycle de vie.

« **Service Relations Clients** » désigne le service d'assistance au Client accessible par WhatsApp via l'application My Renault, par téléphone 01 70 48 92 58 ou e-mail assistance.multimedia@renault.com

« **Système Multimédia** » désigne l'interface homme machine présente dans le Véhicule, matérialisée par un écran à disposition du Client. Il peut inclure notamment les fonctionnalités suivantes :

- un système d'exploitation,
- un navigateur permettant le guidage en conduite (fonctionnalité parfois absente de certains systèmes multimédia),
- des fonctionnalités permettant l'écoute de la radio ou de la musique,
- un kit Bluetooth permettant la gestion des appels et des contacts,
- un utilitaire de gestion des équipements du Véhicule comme la caméra de recul, l'ordinateur de bord comprenant les données énergétiques, la consommation de carburant/charge de batterie etc.,
- la reconnaissance vocale permettant la commande de fonctionnalités par la voix,
- l'accès éventuel à des stores en ligne pour consulter le catalogue de Services Connectés.

« **Utilisateur** » désigne les utilisateurs du service connecté intitulé « Clé Digitale » incluant la personne qui émet une clé digitale (le « **Gestionnaire** »), généralement le Client, au profit d'un utilisateur qui la reçoit (« **Utilisateur Désigné** ») pour déverrouiller le Véhicule.

« **Véhicule(s)** » désigne le(s) véhicule(s) de la gamme Renault équipé(s) de Services Connectés sans Système multimédia ou supportés par un Système multimédia R-LINK Evolution, R-LINK 2, easy link ou openR link selon la génération du Véhicule et tel qu'indiqué dans le descriptif commercial ou la notice d'utilisation.

3. Mise à disposition des Services Connectés

Selon le modèle et l'équipement du Véhicule, les Services Connectés font partie intégrante de la vente du Véhicule (ci-après « en série ») ou sont proposés soit en option, soit à l'expiration des Services Connectés proposés en série (ci-après « en option » ou « à expiration »).

Renault se réserve la possibilité de modifier la durée d'un Service Connecté, de ne plus le proposer en série, en option ou à son expiration.

3.1. En série

Lorsque les Véhicules sont équipés en série, les Services Connectés s'inscrivent dans l'offre commerciale globale du Véhicule.

Les Services Connectés en série sont disponibles selon le pays concerné, selon le modèle, sa version et son équipement :

- Pour les Systèmes Multimédia R-LINK Evolution :

SERVICE	DESCRIPTION
Live & connectivity	Ce pack de services permet d’avoir en temps réel l’information trafic, les zones de danger (suivant pays), la météo sur le trajet, l’indication des stations-service intégrées dans la cartographie. Il permet également d’effectuer une recherche d’adresses et points d’intérêt à l’aide de mots-clés.
Coyote	Ce service permet d’avoir les zones de danger en temps réel.
Pack ZE Connect	Ce pack permet de consulter depuis le smartphone du Client via l’application My Renault différentes informations de son véhicule : le kilométrage total, la localisation de son véhicule, l’autonomie en kilomètres ou miles, et pour les Véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture et l’historique des charges.
Pack ZE interactive	Ce pack permet de contrôler à distance le Véhicule électrique depuis l’application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule.

- Pour les Systèmes Multimédia R-LINK 2 :

SERVICE	DESCRIPTION
HD Traffic & Connectivité	Ce pack de services permet d’avoir en temps réel l’information trafic et les zones de danger préinstallées sur la cartographie.
Coyote	Ce service permet d’avoir les zones de danger en temps réel.

- Pour les Systèmes Multimédia easy link :

SERVICE	DESCRIPTION
Appel d'urgence	Ce service est un service réglementaire en Europe. En cas d'accident, le Véhicule émet un appel d'urgence automatiquement ou par simple pression d'un bouton se situant sur le plafond de l'habitacle. Des données du Véhicule sont partagées automatiquement avec le centre d'appel pour une intervention plus rapide sur les lieux de l'accident.
Intelligent Speed Assist (ISA)	Ce service est un service réglementaire en Europe, Turquie et Israël. Il permet d'informer l'utilisateur, grâce à une alerte sonore et visuelle au tableau de bord, lorsqu'il dépasse la limite de vitesse autorisée sur la route. La mise à jour régulière des vitesses limite est préconisée.
Appel à Renault Assistance	Ce service permet au Client d'appeler directement Renault Assistance depuis le Véhicule en cas de panne. La localisation ainsi que les informations techniques du Véhicule sont automatiquement transmises lors de l'appel.
Mise à jour système	Ce service permet la mise à jour de certains softwares du Véhicule grâce à la technologie Over The Air.
Mise à jour de cartographie	Ce service permet au Client de bénéficier d'une cartographie toujours à jour dans son Véhicule grâce à la technologie Over The Air. La mise à jour se fait via les serveurs sur la carte du pays favori.
Navigation Intelligente	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel, grâce aux services TomTom, l'information trafic, les zones de danger, la météo sur le trajet, l'indication des stations-service avec le prix des carburants. Il permet également, grâce à la fonction Google Search, d'effectuer une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés. Enfin, la navigation de porte à porte permet de localiser le Véhicule dans l'application My Renault, d'envoyer un trajet depuis l'application My Renault dans l'écran easy link du Véhicule et de retrouver l'itinéraire à pied jusqu'à la destination finale directement dans l'application My Renault.
Pack Tableau de bord à distance	Ce pack de services permet : - de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renault différentes informations du Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus. - de disposer et de partager avec un autre utilisateur du Véhicule une clé digitale depuis le smartphone du Client via l'application My Renault, sans avoir à lui remettre la clé physique. A partir d'une connexion bluetooth du smartphone du Client (et de l'utilisateur désigné) avec un module physique embarqué dans le Véhicule, ce service permet depuis l'application My Renault de repérer un véhicule dans une zone de stationnement en activant brièvement les feux de croisement ou le klaxon, ou encore de déverrouiller ou verrouiller le Véhicule, et enfin de démarrer ou arrêter son moteur.

Pack Contrôle à Distance	Ce pack de services permet pour les Véhicules électriques : - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement du Véhicule, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule, - de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours.
Unlock Warning	Ce service permet d'indiquer au Client, via l'app My Renault, l'état de verrouillage des portes du Véhicule auquel le smartphone du Client est appairé. Il envoie également une alerte via notification sur le smartphone du Client (sous réserve que le Client accepte les notifications émises par l'app MyR), si le Véhicule est stationné, en zone couverte par le réseau téléphonique sans fils, avec ses portes non verrouillées.

- Pour les Systèmes Multimédia openR link :

SERVICE	DESCRIPTION
Appel d'urgence	Ce service est un service réglementaire en Europe. En cas d'accident, le Véhicule émet un appel d'urgence automatiquement ou par simple pression d'un bouton se situant sur le plafond de l'habitacle. Des données du Véhicule sont partagées automatiquement avec le centre d'appel pour une intervention plus rapide sur les lieux de l'accident.
Intelligent Speed Assist (ISA)	Ce service est un service réglementaire en Europe, Turquie et Israël. Il permet d'informer le Client, grâce à une alerte sonore et visuelle au tableau de bord, lorsqu'il dépasse la limite de vitesse autorisée sur la route.
Mise à jour système	Ce service permet la mise à jour automatique de certains logiciels du Véhicule grâce à la technologie Over The Air.
Pack Navigation	Ce pack comprend l'accès, dans l'écran central openR link du Véhicule et sur le tableau de bord, à l'application Google Maps pour la navigation, ainsi qu'à l'application Google Assistant pour permettre de commander par la voix la navigation, des fonctions du Véhicule ou obtenir des informations sans quitter la route des yeux. Il permet également de télécharger des applications depuis Google Play dans l'écran central openR link du Véhicule. - pour les véhicules électriques, ce pack comprend reno, l'avatar officiel Renault, lequel peut, depuis l'écran central du Véhicule selon les paramétrages de l'utilisateur, l'accompagner dans la découverte et l'utilisation du Véhicule des manières suivantes: i) il émet des recommandations à l'utilisateur pour adapter certains paramètres du Véhicule au contexte et à l'environnement afin d'optimiser l'expérience de l'utilisateur ; ii) il répond aux commandes vocales de l'utilisateur pour agir sur le Véhicule, et iii) grâce à ChatGPT, il peut également répondre à de nombreuses questions de manière fluide et conversationnelle. - pour les véhicules avec une motorisation hybride auto-rechargeable, afin d'optimiser l'énergie électrique, l'autonomie et les performances du véhicule selon les conditions de roulage et le parcours (pentes, info trafic, ville, etc.), le Véhicule anticipe la conduite avec les motorisations thermiques, hybrides ou 100% électrique en fonction des lieux qu'il traverse.
Pack infotainment	Ce pack de services permet d'utiliser, dans l'écran central openR link du Véhicule, les applications téléchargées depuis Google Play (applications media, streaming audio etc.).

Pack contrôle à distance	Ce pack de services permet : - de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles et, pour les Véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule ; - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : le faire klaxonner ou faire clignoter les lampes pour le retrouver sur un parking, et, pour les Véhicules électriques, de démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule ; - pour les Véhicules électriques, de préparer un parcours optimal en trouvant les bornes de charge sur le parcours ; - de disposer et de partager avec un autre utilisateur du Véhicule une clé digitale depuis le smartphone du Client via l'application My Renault, sans avoir à lui remettre la clé physique. A partir d'une connexion Bluetooth du smartphone du Client (et de l'utilisateur désigné) avec un module physique embarqué dans le Véhicule, ce service permet depuis l'application My Renault de repérer un véhicule dans une zone de stationnement en activant brièvement les feux de croisement ou le klaxon, ou encore de déverrouiller ou verrouiller le Véhicule, et enfin de démarrer ou arrêter son moteur ; - dans le cas d'utilisation d'un connecteur power to object – charge bidirectionnelle V2L – qui se branche sur la prise extérieure du Véhicule pour alimenter en électricité un objet externe à la voiture, ce pack permet de régler à distance, depuis l'application My Renault, le niveau minimum de batterie du Véhicule en deçà duquel le Client ne souhaite pas décharger la batterie de son Véhicule et de recevoir à distance des notifications lorsque ce niveau minimum est atteint.
Pack Connected Driving	Ce pack de services permet d'apporter au Véhicule des informations complémentaires de contexte sur la route (courbes, limites de vitesse, rond-point, etc.) - pour que le régulateur de vitesse adapte la vitesse du Véhicule au contexte de la route sans action de la part du conducteur, - pour augmenter la précision de la valeur de limite de vitesse affichée au tableau de bord, - pour informer le conducteur quand il doit relâcher la pédale d'accélérateur de manière à atteindre l'événement à la bonne vitesse. L'objectif est d'économiser du carburant. - pour les véhicules avec une motorisation hybride non rechargeable, afin d'optimiser l'énergie électrique, l'autonomie et les performances du véhicule selon les conditions de roulage et le parcours (pentes, info trafic, ville, etc.), le Véhicule anticipe la conduite avec les motorisations thermiques, hybrides ou 100% électrique n fonction des lieux qu'il traverse .

Unlock Warning	Ce service permet d'indiquer au Client, via l'app My Renault, l'état de verrouillage des portes du véhicule auquel le smartphone du Client est appairé. Il envoie également une alerte via notification sur le smartphone du client (sous réserve que le client accepte les notifications émises par l'app MyR), si le véhicule est stationné, en zone couverte par le réseau téléphonique sans fils, avec ses portes non verrouillées.
-----------------------	---

3.2 En option ou à expiration des Services Connectés en série

Les Services Connectés sont vendus en option ou à expiration dans deux cas :

- Certains Services Connectés qui ne sont pas inclus en série peuvent être achetés en option auprès de l'Etablissement Désigné tout au long du cycle de vie du Véhicule, impliquant le cas échéant la souscription à d'autres contrats ou des infrastructures spécifiques ;
- A leur expiration, les Services Connectés qui étaient inclus en série peuvent être souscrits auprès de l'Etablissement Désigné.

Les Services Connectés visés ci-dessous sont disponibles selon le pays concerné, le modèle du véhicule et sa version :

- **Pour les Systèmes multimédia R-LINK Evolution :**

SERVICE	DESCRIPTION
Live & connectivity	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic, les zones de danger (suivant pays), la météo sur le trajet, l'indication des stations-service intégrées dans la cartographie. Il permet également de faire une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés.
Coyote	Ce service permet d'avoir les zones de danger en temps réel.
Live & Connectivity + Coyote	Ce pack de services inclut le pack Live & Connectivity et le pack Coyote décrits ci-dessus.
Pack ZE Connect	Ce pack de services permet de consulter depuis le smartphone du Client via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation de son véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, et pour les Véhicules électriques, le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement de la voiture et l'historique des charges.
Pack ZE interactive	Ce pack permet de contrôler à distance le Véhicule électrique depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance, ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule.

- **Pour les Systèmes Multimédia R-LINK 2 :**

SERVICE	DESCRIPTION
HD Traffic & Connectivité	Ce pack de services permet d'avoir en temps réel l'information trafic et les zones de danger préinstallées sur la cartographie.

HD Traffic & Connectivité + Coyote	Ce pack de services inclut le pack Live & connectivity et le pack Coyote décrits ci-dessus.
---	---

- **Pour les Systèmes Multimédia easy link :**

SERVICE	DESCRIPTION
Pack Navigation Intelligente	En fonction du modèle et de la motorisation : ce pack permet - grâce aux Services TomTom, d'avoir l'information trafic en temps réel, les zones de danger, la météo sur le trajet, l'indication des stations-service avec le prix des carburants ou, pour les Véhicules électriques, la localisation des bornes de charge. Il permet également, grâce à la fonction Google search, de faire une recherche d'adresses et points d'intérêt à l'aide de mots-clés, avec la Clé Digitale le Client pourra grâce à son smartphone, ouvrir/fermer ou démarrer son Véhicule mais également partager sa Clé avec une autre personne - avec le Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus, - enfin, la navigation de porte à porte permet de localiser le Véhicule dans l'application My Renault, d'envoyer un trajet depuis l'application My Renault dans l'écran easy link du Véhicule et de retrouver l'itinéraire à pied jusqu'à la destination finale directement dans l'application My Renault.
Pack EV contrôle à distance	Ce pack de services permet pour les Véhicules électriques et hybrides rechargeables : - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement du Véhicule, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule, - de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours, - Avec la Clé Digitale, le Client pourra grâce à son smartphone, ouvrir/fermer ou démarrer son véhicule mais également partager sa Clé avec une autre personne - grâce au Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus.
Mon Véhicule à distance	Grâce à ce pack de services, le Client pourra dans l'application My Renault consulter depuis son smartphone différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus. Avec la Clé Digitale, le Client pourra grâce à son smartphone, ouvrir/fermer ou démarrer son véhicule mais également partager sa clé avec une autre personne

Mes services à distance	Ce pack permet pour les véhicules qui ne sont pas équipés d'un système de navigation de profiter des services EV via l'application My Renault : - d'afficher le niveau de charge de la batterie, le statut de branchement du Véhicule, l'historique des charges réalisées, la zone atteignable du Véhicule grâce à l'état de charge de la batterie du Véhicule, - de contrôler à distance le Véhicule depuis l'application My Renault : démarrer, programmer ou retarder la charge à distance ou encore démarrer le chauffage ou la climatisation à distance pour préconditionner le Véhicule, - de préparer un parcours optimal en trouvant les points de charge sur le parcours, - avec la Clé Digitale, le Client pourra grâce à son smartphone, ouvrir/fermer ou démarrer son Véhicule mais également partager sa clé avec une autre personne - grâce au Tableau de bord à distance, le Client peut consulter depuis son smartphone via l'application My Renault différentes informations de son Véhicule : le kilométrage total, la localisation du Véhicule, l'autonomie en kilomètres ou miles, la pression des pneus.
Appel à Renault Assistance	Ce service permet au conducteur d'appeler directement Renault Assistance depuis son Véhicule en cas de panne. La localisation ainsi que les informations techniques du Véhicule sont automatiquement transmises lors de l'appel.
Maintenance connectée	Grâce au service de Maintenance connectée, le Client bénéficie d'un service le prévenant de l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule. Par ailleurs, il est alerté de manière proactive lorsque qu'un événement véhicule requiert le passage chez un réparateur RENAULT. Enfin, RENAULT a mis en place des mécanismes d'anticipation d'usure de pièces qui permettent notamment d'informer le Client de l'état des freins, de la batterie ou encore des pneumatiques et de proposer, si nécessaire, leur remplacement. Le service de Maintenance connectée est un Service Connecté Propriétaire qui peut être souscrit par le Client propriétaire du Véhicule soit lors de la commande du Véhicule neuf auprès de l'Etablissement Désigné soit ultérieurement durant le cycle de la vie du véhicule. En cas de souscription, le Client signera des conditions générales d'utilisation distinctes des présentes Conditions Générales de Vente.

- Pour les Systèmes Multimédia openR link :

SERVICE	DESCRIPTION
---------	-------------

Maintenance connectée	Grâce au service de Maintenance connectée, le Client bénéficie d'un service le prévenant de l'échéance de la maintenance programmée de son Véhicule. Par ailleurs, il est alerté de manière proactive lorsque qu'un événement véhicule requiert le passage chez un réparateur RENAULT. Enfin, RENAULT a mis en place des mécanismes d'anticipation d'usure de pièces qui permettent notamment d'informer le Client de l'état des freins, de la batterie ou encore des pneumatiques et de proposer, si nécessaire, leur remplacement. Le service de Maintenance connectée est un Service Connecté Propriétaire qui peut être souscrit par le Client propriétaire du Véhicule soit lors de la commande du Véhicule neuf auprès de l'Etablissement Désigné soit ultérieurement durant le cycle de la vie du véhicule. En cas de souscription, le Client signera des conditions générales d'utilisation distinctes des présentes Conditions Générales de Vente.
Mobilize Power, charge bidirectionnelle V2G	Afin de bénéficier du service V2G, si éligible, le Client doit remplir trois conditions : 1) avoir un Véhicule compatible V2G, 2) disposer d'une borne de recharge Mobilize Powerbox Verso et 3) avoir souscrit un contrat d'énergie de la marque Mobilize opéré par The Mobility House. Une fois ces conditions remplies, le Client pourra activer le service V2G depuis l'application My Renault et pourra, depuis l'application My Renault ou depuis l'écran du Véhicule, programmer la charge de son Véhicule de manière optimale : (i) en considérant le niveau de charge attendu du Véhicule à l'heure demandée, et (ii) en déterminant le niveau minimum de batterie du Véhicule en deçà duquel le Client ne souhaite pas décharger la batterie de son Véhicule. Une fois ces paramétrages effectués par le Client, le service V2G gèrera le pilotage de la recharge électrique pour recharger la batterie du Véhicule ou pour renvoyer de l'énergie en dehors du Véhicule (à savoir, entre autres, sur le réseau d'électricité, domicile...) selon les modalités du contrat avec le fournisseur d'électricité.

3.3 Cas particulier des Services Connectés de tiers

Il est entendu que les Services Connectés peuvent être fournis par RENAULT ou par des tiers. Lorsqu'ils sont fournis par des tiers, le Client est tenu de consentir aux Conditions d'Utilisation Tierces qui lui sont soumises à la première utilisation du Service Connecté.

4. Prix – Modalités de paiement

4.1 Lorsqu'ils équiperont en série le Véhicule, le prix des Services Connectés est inclus dans le prix d'achat du Véhicule conformément aux

indications figurant dans la brochure commerciale.

4.2 Les Services Connectés en option ou à expiration donneront lieu à paiement au moment de leur souscription.

5. Activation et évolution des Services Connectés

Les Services Connectés nécessitent pour fonctionner de bénéficier d'une connexion via le réseau cellulaire du Véhicule.

Tous les Véhicules équipés de Services Connectés sont livrés au Client avec un module actif de

connectivité donnant accès aux fonctionnalités connectées.

Selon les générations et les modèles, les Véhicules sont communicants dès la sortie d'usine ou à leur livraison pour permettre le fonctionnement de certains services Renault.

Pour l'installation de certains Services Connectés, une opération unique spécifique d'activation est nécessaire dans le Véhicule neuf.

5.1 Processus d'activation

L'opération d'activation intervient selon un processus variant selon le type de Système multimédia équipant le Véhicule.

5.1.1 Processus d'activation : R-LINK

Lorsque le Client y aura consenti en signant l'encart spécifique en fin des présentes Conditions Générales de Vente, l'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule.

5.1.2 Processus d'activation : easy link

Lorsque le Client y aura consenti en signant l'encart spécifique en fin des présentes Conditions Générales de Vente, l'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée soit manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule soit automatiquement.

Toutefois, dans l'éventualité d'un défaut d'activation préalable avant ou à la livraison, RENAULT se réserve la faculté de procéder à l'activation automatique des Services Connectés après la livraison.

5.1.3 Processus d'activation : openR link

L'opération d'activation des Services Connectés sera réalisée dans le réseau de distribution RENAULT, au plus tard à la livraison du Véhicule au Client.

L'activation est réalisée soit manuellement depuis l'écran multimédia du Véhicule soit automatiquement.

Toutefois, dans l'éventualité d'un défaut d'activation préalable à la livraison, RENAULT se réserve la faculté de procéder à l'activation automatique des Services Connectés après la livraison.

Par ailleurs, lorsqu'elle est rendue possible par la configuration du Véhicule, l'accessibilité aux services Google intégré nécessite, a minima, la création d'un compte auprès des différents partenaires de RENAULT comme indiqué ci-après :

- Création d'un compte Google

Pour bénéficier de l'exhaustivité des fonctionnalités de Google intégré (Google Maps, Google Assistant, Google Play), le Client doit s'authentifier auprès de Google.

La création d'un compte Google se fait selon la procédure de création de compte indiquée sur le site www.google.fr et aux conditions définies par Google, auxquelles le Client doit consentir.

Pour une accessibilité immédiate aux fonctionnalités, il est recommandé au Client de procéder à cette authentification auprès de Google préalablement à la réception de son Véhicule.

Pour l'utilisation des applications téléchargées depuis Google Play sur le Système Multimédia, il est nécessaire d'avoir souscrit à une offre de données auprès d'un opérateur de communication électronique comme indiqué ci-dessous, pour accéder à la connectivité nécessaire.

- Accès à la connectivité

Il est possible pour le Client de partager la connexion de son téléphone mobile pour permettre à son Véhicule d'utiliser la connectivité de son téléphone mobile. Dans ce cas, l'usage de la connectivité sera décompté de son abonnement de téléphonie mobile.

Une alternative est de souscrire à une offre payante chez notre partenaire Orange dont les premiers 3 Go sont offerts (valides pendant 6 mois sans engagement)

- Création d'un compte spécifique auprès de l'opérateur Orange

La création d'un compte spécifique auprès de l'opérateur Orange est requise pour l'usage par le Client des applications téléchargées depuis Google Play.

Pour une accessibilité immédiate aux Applications Google, il est recommandé au Client de procéder à cette authentification auprès d'Orange préalablement à la réception de son Véhicule.

La création du compte Orange par le Client se fait selon la procédure de création de compte indiquée sur le site internet <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/>, auquel le Client pourra accéder via son compte My Renault ou qui sera spécifié sur un document remis à la commande du Véhicule.

Outre le fait qu'elle lui permet d'accéder aux services susvisés, son authentification auprès d'Orange permettra au Client de suivre quotidiennement sa consommation de données et, s'il le souhaite, de souscrire auprès d'Orange à une offre de connectivité à l'issue de la période de gratuité contractuelle conformément aux Conditions Particulières.

5.1.4 Processus d'activation des Véhicules sans Système Multimédia

L'activation est réalisée par le Client sur son téléphone portable, depuis l'application My Renault.

5.2 Effets de l'activation : l'accès aux Services Connectés

Les Services Connectés sont accessibles, exclusivement ou simultanément, via « My Renault » ou via l'écran embarqué du Système multimédia équipant le Véhicule.

Lorsqu'ils sont accessibles via My Renault, ils supposent préalablement :

- l'identification du Client se fait sur l'Application My Renault au moyen d'un compte My Renault qu'il aura préalablement créé sur,
- la synchronisation de son Véhicule à son compte My Renault pour pouvoir ainsi accéder auxdits Services Connectés.

Le bon fonctionnement des Services Connectés suppose que Client en fasse un usage conforme aux conditions visées à l'article 10.1.

5.3 Processus d'activation du Service Connecté « Clé Digitale »

5.3.1. Activation du Service Connecté « Clé Digitale »

Pour les besoins du Service Connecté « Clé Digitale » et exclusivement pour ce Service, la définition du Client peut inclure au-delà du propriétaire du Véhicule, le locataire de ce dernier.

Il est également rappelé la définition spécifique à ce service d'« **Utilisateur** » qui désigne les utilisateurs du service connecté intitulé « Clé Digitale » incluant la personne qui émet une clé digitale (le « **Gestionnaire** »), généralement le Client, au profit d'un utilisateur qui la reçoit (« **Utilisateur Désigné** ») pour déverrouiller le Véhicule.

Ce service est fourni pour une durée déterminée et pourra faire l'objet d'une nouvelle souscription à son échéance, via le Renault Connect Store, auprès de l'Etablissement Désigné ou dans le réseau de distribution RENAULT.

La mise en fonctionnement du Service Connecté « Clé Digitale » sera réalisée soit à la livraison du Véhicule au Client dans l'Etablissement Désigné, soit par le Client de manière autonome à une date ultérieure. L'Utilisateur doit disposer d'un smartphone compatible (liste des téléphones compatibles à retrouver sur le lien suivant : <https://www.renault.fr/renault-connect/compatibilite-telephone.html>), d'un compte actif sur l'Application My Renault et avoir donné les autorisations nécessaires au partage de données personnelles.

Depuis son compte My Renault, le Gestionnaire est invité à prendre connaissance des conditions particulières afférentes au Service Connecté « Clé Digitale » (intégrées dans les Conditions Générales d'Utilisation de l'Application My Renault) lorsque qu'il confirme son statut de gestionnaire dans l'Application My Renault.

Dès la remise des clés physiques lors de la livraison du Véhicule, il est vivement recommandé à l'Utilisateur Emetteur de synchroniser son Véhicule avec son compte My Renault puis de se déclarer et de confirmer son statut de gestionnaire depuis son compte My Renault. En effet, la première personne effectuant la mise en fonctionnement du Service Connecté « Clé Digitale » disposera d'une Clé Digitale sur le Véhicule en tant que gestionnaire.

5.3.2. Précautions d'utilisation du Service Connecté « Clé Digitale »

Un mode hors connexion de l'application My Renault est disponible pour permettre l'utilisation de la clé digitale dans le cas où le smartphone ne pourrait pas être connecté à Internet. Cependant, pour que la Clé Digitale reste active, il est nécessaire que le smartphone de l'Utilisateur soit connecté à Internet (via le WIFI ou les réseaux mobiles) au moins une fois toutes les 48 heures. Dans le cas contraire, l'Utilisateur devra reconnecter son smartphone quelques minutes à Internet, afin que la clé digitale se réactive. Dans certains cas, il sera nécessaire de révoquer la clé digitale depuis l'application My Renault et de la réactiver.

L'Utilisateur Emetteur et l'Utilisateur Désigné se doivent de prendre toutes les précautions nécessaires dans l'activation et l'usage du Service Connecté « Clé Digitale » (comme de conserver un jeu de clés physiques à disposition et de se présenter systématiquement avec une clé physique lors de visites dans les ateliers, quelle que soit la nature de l'opération à effectuer). Il relève également de la responsabilité du Gestionnaire et de l'Utilisateur Désigné de protéger sa Clé Digitale et d'installer les outils de sécurité nécessaires, comme la sécurisation de l'écran de son smartphone par un mot de passe ou le verrouillage de l'écran de la voiture si disponible.

Renault attire l'attention du Client sur les risques de perte et ou de vol de la Clé Digitale du Client et par conséquent de son Véhicule.

En cas de vol du smartphone, le Gestionnaire ou l'Utilisateur Désigné pourra procéder à la suppression de sa Clé Digitale via son compte My Renault depuis un autre smartphone, ceci notamment afin d'éviter que la clé digitale ne soit usurpée par le détenteur du smartphone dérobé. Le Gestionnaire devra néanmoins informer de cette procédure l'Utilisateur Désigné auquel il aura légitimement partagé une clé digitale.

Le Gestionnaire étant seul responsable de la mise en fonctionnement et de l'usage de la Clé Digitale, il reconnaît que RENAULT ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects, et notamment préjudice matériel, préjudice immatériel, préjudice financier ou moral, résultant de la mise en fonctionnement ou de l'utilisation de la Clé Digitale par le Gestionnaire ou tout tiers qu'il aura désigné ou non.

Par ailleurs et conformément aux lois et règlements applicables, RENAULT ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant :

- à l'accès, la rapidité, la performance du Service
- aux conséquences liées à la suppression des Clés Digitales par le Client ou liées au non-respect des précautions citées ci-dessus ou des opérations à mener en cas de cession du Véhicule à un tiers telles que décrites à l'article 10.3.

5.4 Mise à jour du Système multimédia et évolution des Services Connectés

5.4.1 Mise à jour du Système multimédia

En fonction des Systèmes multimédia, des mises à jour interviennent ponctuellement pour corriger d'éventuels dysfonctionnements ou pour répondre à de nouvelles exigences légales ou réglementaires.

Le cas échéant, elles interviennent sur notification au Client et conformément au processus décrit dans la notice d'utilisation du Véhicule.

5.4.2 Evolution des Services Connectés

Le Client est informé que compte tenu du caractère électronique des Services Connectés, des évolutions pourront être opérées ponctuellement, notamment pour (i) proposer une ou des fonctionnalités complémentaires, (ii) répondre à de nouvelles exigences légales ou réglementaires ou (iii) corriger des dysfonctionnements pouvant survenir occasionnellement.

6. Durée des Services Connectés

Selon le modèle et l'équipement du Véhicule, les Services Connectés sont accessibles pour la durée définie dans les Conditions Particulières, sous réserve des modalités d'annulation, de résiliation ou de suspension de l'accès aux Services Connectés, selon les modalités décrites ci-dessous.

Sauf cas exceptionnels, les Services Connectés prendront effet à la date de livraison du Véhicule.

Pour les Services Connectés proposés en option ou à expiration, ils prendront effet à compter de leur date de souscription.

A l'exception des Services Connectés Propriétaires, ils sont souscrits :

- pour une durée de 3 mois minimum à 5 ans maximum selon l'indication figurant dans les Conditions Particulières,
- pour une durée plus longue ou sans limitation de durée pour certains services mis en place pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Le Client pourra à tout moment accéder à la durée et la date d'expiration de ses Services Connectés en se connectant à son espace client My Renault.

Lorsque les Services Connectés arrivent à expiration, le Client recevra une notification afin de l'informer de l'arrivée à échéance des Services Connectés et des modalités applicables pour la souscription d'un nouveau Contrat.

A l'expiration d'un Service Connecté, le Client pourra se rendre dans l'Etablissement de son choix pour souscrire un nouveau Contrat.

7. Annulation / Résiliation

7.1 Annulation

Lorsque le Client est dans l'incapacité, pour des raisons techniques, de bénéficier des Services Connectés dans les 72h suivant la livraison ou l'activation du Véhicule et que le Service Relations Clients est dans l'incapacité d'y remédier, le Client pourra solliciter l'annulation du Contrat.

7.2 Résiliation

A l'exception des services dont le déploiement résulte d'une obligation légale ou réglementaire et si le Client ne souhaite plus bénéficier des Services Connectés, il peut, à tout moment, y mettre fin en contactant le Service Relations Clients.

8. Territorialité de l'offre et des Services Connectés

Les Services Connectés fonctionnels seront ceux du pays dans lesquels l'offre aura été souscrite.

Lors d'un déplacement dans un pays de destination, distinct du pays de souscription, seuls les services également disponibles dans ce pays de destination seront accessibles.

9. Impacts de la vente en ligne du Véhicule équipé de Services Connectés

Lorsque le Client passe commande en ligne d'un Véhicule équipé de Services Connectés, conformément aux dispositions de l'article L 221-28 du Code de la Consommation, le Client ne bénéficie pas d'un droit de rétractation sur les Services Connectés, que ces derniers soient en série, en option ou à expiration, ce que le Client reconnaît et accepte.

En cas de rétractation du contrat de vente du Véhicule, le contrat de vente des Services Connectés sera annulé de plein droit. Aucune indemnité ne sera due au Client.

10. Obligations du Client

10.1 Usage des Services Connectés

Le Client s'engage, à titre personnel et pour le compte de tout utilisateur de son Véhicule, à :

- faire des Services Connectés auxquels il a souscrit un usage normal, qui ne contrevienne ni aux lois et règlements en vigueur, ni aux droits des tiers, ni aux intérêts de RENAULT, ni à ceux de l'Etablissement Désigné,
- ne pas porter atteinte à l'intégrité du Système Multimédia, du boîtier de connectivité, et des logiciels utilisés sur le Système Multimédia

Il est pleinement responsable de l'utilisation des Services Connectés et de toute utilisation qu'il fait des données et informations reçues dans ce cadre.

10.2 Obligation d'information de tout utilisateur du Véhicule

Le Client reconnaît qu'il a un devoir d'information vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule des droits et obligations figurant dans les présentes CGV, et en particulier ceux résultant des dispositions relatives à la protection de la vie privée dont il a été lui-même informé au travers de l'article 13 ci-après, ainsi que des conditions générales propres aux Services Connectés édités par des tiers.

En particulier, le Client s'engage à informer tout utilisateur de son Véhicule de la possibilité de désactiver le partage des données Véhicule.

10.3 Obligations en cas de cession du Véhicule

Dans un souci de préservation de ses données personnelles et de celles de l'acquéreur de son Véhicule, lorsque le Client cède son Véhicule, il s'engage à :

- supprimer son Véhicule de son compte My Renault et le déclarer vendu afin d'annuler la synchronisation entre son Véhicule et son compte My Renault,
- le cas échéant, supprimer son Véhicule de son compte Orange et résilier les éventuels abonnements sur le portail <https://internetonthemove.orange-business.com/renault/>,
- procéder à la réinitialisation du système afin d'effacer les données à bord de son Véhicule préalablement à la cession, conformément aux instructions accessibles dans la notice d'utilisation du système multimédia,
- informer Renault de la cession de son Véhicule en contactant le Service Relations Clients,
- informer le nouvel acquéreur que ce Véhicule peut collecter des données personnelles telles que la position du véhicule, selon le choix de l'utilisateur dans l'écran du Véhicule,

Une fois la désynchronisation opérée, le Client, s'il le souhaite, pourra contacter le Service Relations Clients aux fins de vérification de l'effectivité de la désynchronisation.

Par ailleurs, lorsque le Client cède son Véhicule, il s'engage à :

- informer le nouvel acquéreur que la période restante pour ses services connectés peut être consultée dans son espace My Renault (espace contrats),
- informer le nouvel acquéreur du Véhicule, le cas échéant, de la présence de l'option Clé Digitale sur ce Véhicule, et de la procédure à suivre pour effectuer la mise en fonctionnement du Service Connecté « Clé Digitale ».

11. Limitations des Services Connectés - Responsabilités

11.1 Limitation géographique

Lorsque les Services Connectés sont disponibles techniquement, ils ne seront accessibles que lorsque le Véhicule se situe dans une zone de couverture géographique opérante pour le boîtier de connectivité intégré au Véhicule.

11.2 Limitation technique

Dans la limite des lois et règlements applicables, RENAULT et l'Etablissement Désigné ne donnent aucune garantie, explicite ou implicite, en ce qui concerne l'accès, la rapidité et/ou la performance des Services Connectés.

En particulier, à l'intérieur de la zone de couverture, l'accès aux Services Connectés pourra être momentanément et périodiquement suspendu ou interrompu à tout moment pour des raisons techniques.

11.3 Responsabilités

RENAULT et l'Etablissement Désigné mettent tout en œuvre conformément à l'état de l'art pour assurer le bon fonctionnement des Services Connectés et de l'Application My Renault, mais ne peuvent pas garantir qu'ils soient exempts de toute erreur ou anomalie ni qu'ils ne puissent faire l'objet d'atteintes ou d'attaques, notamment par des virus, ce qui peut entraîner des dysfonctionnements, interruptions, pannes ou pertes de données ou d'informations.

En tout état de cause, RENAULT et l'Etablissement Désigné se trouvent dégagés de toute responsabilité :

- en cas de non-respect par le Client des stipulations des présentes Conditions Générales ;
- en cas de non-respect des Conditions d'Utilisation spécifiques aux Services Connectés édités par des tiers ;
- en cas de dysfonctionnement des Services Connectés en raison d'une cause, volontaire ou involontaire, imputable au Client ou à un tiers ;
- en cas d'évolution législative ou réglementaire locale impactant totalement ou partiellement le fonctionnement des Services Connectés.

Par ailleurs, RENAULT n'est pas responsable du contenu des Services Connectés édités par des tiers.

12. Garantie - Dysfonctionnements des Services Connectés

Ces Conditions Générales ne sont pas exclusives des droits du Client en application des articles L 224-25-1 et suivants du Code de la Consommation.

Lorsque le Client est dans l'incapacité, pour des raisons techniques, d'utiliser ses Services Connectés, il peut consulter les informations accessibles sur le site www.renault.fr ou via My Renault. Il peut aussi se rapprocher de l'Etablissement Désigné et/ou du Service Relations Clients qui procédera à l'analyse de son dossier en vue de la résolution du dysfonctionnement.

13. Protection des données personnelles

13.1 RENAULT, constructeur de Véhicules automobiles, est amené à collecter et traiter, en qualité de responsable de traitement, les données à caractère personnel du Client pour les besoins de la fourniture et de la gestion des services en série et en option, incluant les Services Connectés détaillés ci-dessus, mais également afin de répondre à ses obligations légales et réglementaires (par exemple le service d'Appel d'urgence) et ce, afin d'offrir au Client une expérience de conduite optimisée tout en veillant à sa sécurité.

A cet égard, le Client est informé que la fourniture de certains Services Connectés en série ou en option, nécessite la collecte de données de localisation. RENAULT accorde une très grande importance à la confidentialité et la sécurité des données de localisation, lesdites données de localisation étant collectées et conservées uniquement lorsqu'elles sont nécessaires pour la réalisation du Service Connecté demandé. Lorsque l'utilisation et le traitement de données de localisation est basé sur le consentement (par exemple dans le cadre de l'amélioration des produits et services ou le développement de services de mobilité intelligente), le recueil du consentement du Client est demandé spécifiquement, à partir de l'application My Renault et/ou sur le Système multimédia du Véhicule.

Le Client peut prendre connaissance en détail des traitements réalisés par RENAULT, en particulier en ce qui concerne les données traitées dans le cadre de ces traitements, les bases légales applicables y afférentes, les destinataires de ces données, leurs durées de conservation et, les informations relatives aux éventuels transferts de données en dehors de l'Espace Economique européen, soit en consultant la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse [URL suivante](https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html) <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html> qui comprend une rubrique dédiée à l'activation et aux partages de vos données, ainsi que le traitement des données sur

les Services Connectés, soit sur demande auprès de son Etablissement Désigné.

Conformément à la loi, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation de traitement, d'opposition au traitement de ses données, ainsi que d'un droit à la portabilité dans les conditions prévues par la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et figurant dans la Politique de protection des données personnelles. Le Client peut aussi définir des directives générales ou spécifiques sur le sort de ses données personnelles en cas de décès.

Le Client peut aussi, à tout moment et sans avoir à motiver sa demande, s'opposer à ce que ses données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Le Client peut exercer ses droits, ainsi que contacter le Délégué à la protection des données personnelles, selon les modalités suivantes :

- le formulaire d'exercice des droits accessible sur le site internet de Renault ou
- depuis l'application mobile My Renault ou
- par courrier à l'adresse : Renault SAS, Direction juridique - Délégué à la protection des données, 122-122 bis avenue du Général Leclerc 92100 Boulogne-Billancourt ou par e-mail à l'adresse: dpo@renault.com

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) l'autorité de contrôle en charge en France du respect des obligations en matière de données à caractère personnel.

En tout état de cause, lorsque RENAULT, collecte, traite et conserve les données personnelles du Client, ceci intervient dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires applicables et tout particulièrement du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018 sur le territoire de l'Union Européenne ainsi que la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée, ainsi que toute autre législation qui serait applicable au traitement de ces données.

Enfin, le Client est informé que la fourniture de certains Services Connectés nécessite le traitement de données personnelles par des tiers tels que Google et Orange. Si le Client utilise des

services et applications proposées par ces tiers, il devra se référer à la politique de protection des données personnelles correspondante afin de prendre connaissance des conditions afférentes au traitement de ces données et, le cas échéant, exercer ses droits auprès de ceux-ci.

13.2 Selon leur équipement, les Véhicules sont équipés de différents systèmes de gestion de collecte des données personnelles du Client et/ou de tout utilisateur du véhicule aux fins de la fourniture des Services Connectés (à l'exception de l'utilisation et du partage de données nécessaires au respect par RENAULT de ses obligations légales) :

- pour les Véhicules équipés d'un Système multimédia : l'expression des choix à partir de l'écran et d'un menu déroulant au besoin,
- pour les Véhicules dépourvus d'un Système multimédia : l'expression des choix à partir d'un bouton physique disponible sur la console du tableau de bord.

Le Client, ou tout utilisateur du Véhicule, peut à tout moment retirer ou suspendre la collecte de ses données personnelles pour les opérations de traitement des données personnelles relatives à l'usage du Véhicule pour les Services Connectés. Il est précisé que s'agissant des Services Connectés Propriétaires, tels que définis ci-dessus, seul le Client a la faculté d'autoriser ou suspendre les opérations de traitement des données personnelles afférentes.

14. Cybersécurité

Les informations techniques issues des systèmes embarqués du Véhicule et des Services Connectés sont analysées grâce à des mécanismes de détection d'incident de cybersécurité.

Un incident de cybersécurité s'entend comme un événement qui porte atteinte à la disponibilité, la confidentialité ou l'intégrité des informations du Véhicule, de ses systèmes embarqués ou débarqués, des données et/ou des Services Connectés. Cela inclut notamment (la liste étant non limitative) :

- Les tentatives (échouées ou réussies) d'accès non autorisé à un système ou à ses données ;
- L'utilisation non autorisée d'un système pour le traitement ou le stockage de données
- Les modifications apportées aux caractéristiques du logiciel du système

embarqué à l'insu de RENAULT, sans son consentement ou sans instructions de sa part.

- Les modifications apportées aux Services connectés à l'insu de RENAULT, sans son consentement ou sans instructions de sa part.

RENAULT veille à maintenir à jour sa connaissance des menaces existantes. Toutefois, compte tenu de l'évolution permanente de ces menaces, RENAULT ne peut garantir la détection de tout événement non désiré pouvant mener à un incident de cybersécurité.

En cas de risque d'incident de cybersécurité, RENAULT se réserve le droit de :

- mettre en œuvre toute action qu'il juge nécessaire afin d'en limiter l'impact sur le Véhicule, les Services Connectés et les Clients, y compris le cas échéant la suspension de certains services ou la demande au Client de procéder à des actions sur son Véhicule ;
- choisir le canal de communication qu'il juge le plus approprié compte tenu des risques encourus, notamment des risques pouvant impacter l'intégrité physique ou la protection des données personnelles du Client.

En tout état de cause, dans le cas où une action du Client est nécessaire pour limiter l'impact d'un incident de cybersécurité avéré, RENAULT ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client ne se conforme pas dans le délai imparti aux instructions communiquées par RENAULT. En outre, la responsabilité du Client pourrait le cas échéant être mise en cause, notamment en cas d'accident.

15. Notifications

Des notifications périodiques relatives au fonctionnement de certains Services Connectés pourront intervenir.

16. Propriété intellectuelle

Les logiciels, interfaces et contenus, de quelque nature qu'ils soient (images, sons, vidéos, bases de données, etc) des Services Connectés sont soit la propriété de RENAULT, soit la propriété d'éditeurs tiers.

Ils sont protégés au titre des droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle, de sorte que toute utilisation illicite par le Client l'expose à des sanctions civiles et/ou pénales sur le fondement

de la contrefaçon de droits de propriété intellectuelle.

Le Client reconnaît n'être titulaire d'aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni sur tout ou partie des Services Connectés, ni sur tout ou partie de leur contenu.

Le Client n'est autorisé à utiliser les Services Connectés, qu'à titre personnel et non commercial, dans le cadre d'une licence non exclusive et non transmissible dans la mesure strictement nécessaire à leur utilisation.

Le Client n'est pas autorisé à copier, adapter, numériser, reproduire, distribuer, diffuser, sous-licencier, vendre, louer, modifier, publier, céder, ni à créer des œuvres dérivées sur la base de tout ou partie des Services Connectés.

Le Client reconnaît en outre qu'il ne peut contourner, retirer, outrepasser ou modifier les mesures de sécurité des Services Connectés et qu'il ne peut en aucun cas modifier ou retirer les mentions relatives aux droits d'auteur des Services Connectés.

17. Force majeure

Les Services Connectés pourront être interrompus en cas de force majeure, tel que le dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication électroniques fournis par les opérateurs de télécommunications, ou en cas d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension totale ou partielle de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au fonctionnement des Services Connectés.

18. Loi applicable / Litiges

18.1 Les présentes conditions générales de vente sont exclusivement régies par le droit français.

18.2 En cas de litige entre le Client et l'Etablissement Désigné ou RENAULT, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du Service Relations Clients de RENAULT ou celui de l'Etablissement Désigné).

A défaut d'accord amiable avec le Service Relations Clients et/ou le Service recours concerné, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation, a la

possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de l'Etablissement Vendeur (ex: condition de vente) en s'adressant **selon les affiliations de l'Etablissement Désigné** :
 - au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante; 50, rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex) ou sur son site internet www.mediateur-cnpa.fr,
 - au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante Immeuble Axe Nord; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur son site internet www.mediateur.fnaa.fr
- soit le Médiateur de RENAULT compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (ex: définition des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante: Médiation Cmf, 93/95 Avenue du Général Leclerc 75014 Paris ou sur son site internet www.mediationcmf.fr.

Si le Client réside au sein de l'Union européenne, il a également la possibilité, notamment et principalement pour les réclamations en lien avec un achat en ligne, de recourir à la plateforme de règlement en ligne des litiges pour les services fournis par les entreprises de l'Union Européenne (la « Plateforme ODR »), mise à la disposition de tous les citoyens européens par la Commission européenne, en utilisant le lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

18.3 En cas de contestation relative à l'exécution du présent contrat :

- si le Client est un commerçant, le tribunal dont dépend le siège social de l'Etablissement Désigné sera seul compétent,
- si le Client n'est pas un commerçant, le choix du tribunal compétent se fera conformément à la loi française.

☐ "En cochant cette case, j'accepte que l'Etablissement Désigné ou RENAULT active les Services Connectés de mon Véhicule, afin de permettre la collecte des données, incluant des données personnelles, nécessaires à l'exécution des Services Connectés disponibles dans celui-ci et que le Client aura choisi d'utiliser et ce, par le biais de tout moyen mis à sa disposition par RENAULT (choix effectué dans le Véhicule ou en dehors du Véhicule, notamment par le biais de My Renault), dans le strict respect des dispositions décrites à l'article 13 des présentes.

Je pourrai interrompre le partage des données depuis le Système multimédia de mon Véhicule ou la console du tableau de bord et/ou tout autre moyen mis à disposition par RENAULT, en fonction de l'équipement de mon Véhicule à chaque démarrage ou à tout moment conformément à la notice de bord et/ou selon les modalités prévues sur le site <https://fr.e-guide.renault.com/fra/>.

Pour plus d'informations, veuillez-vous reporter à la Politique de protection des données personnelles disponible à l'adresse URL <https://www.renault.fr/donnees-personnelles.html>.

Signature du Client précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé le (date) _____ ».