

## **Términos y condiciones generales de la plataforma**

Los presentes términos y condiciones son aplicables al uso de la plataforma de Reserva Renault, la cual es puesta a disposición de los Usuarios y Concesionarios por Renault Sofasa S.A.S., identificada con NIT. 860.025.792-3, ubicada en la Carrera 49 No 39 Sur-100 de la ciudad de Envigado, Antioquia, Colombia.

Renault Sofasa S.A.S. se reserva el derecho de realizar modificaciones sobre el aspecto visual, los contenidos de la plataforma y los presentes términos y condiciones, en el momento y oportunidad que lo considere necesario, sin necesidad de realizar notificaciones a los Usuarios, quienes, cada vez que pretendan realizar una reserva, deberán aceptarlos.

En adelante se entenderá por el término Usuario, toda persona natural o jurídica que por cualquier razón acceda a la plataforma, bien sea para navegar y/o realizar reservas. El Usuario debe ser una persona mayor de edad, capaz, domiciliada en la República de Colombia. En caso de ser persona jurídica, quien realice las transacciones en la plataforma, en especial la reserva de vehículos, debe contar con la facultad legal para hacerlo en nombre de dicha persona.

En adelante se entenderá por el término Concesionario, toda persona jurídica autónoma e independiente de Renault Sofasa S.A.S., que ha suscrito con esta última un contrato de concesión que la habilita para la venta de vehículos marca Renault en la República de Colombia. El Concesionario, al aceptar los presentes términos y condiciones, autoriza que en la plataforma aparezca su Stock disponible.

Si los Usuarios y Concesionarios no están de acuerdo con estos términos y condiciones, deberá abstenerse de hacer uso de la plataforma, ya que estas disposiciones tienen carácter vinculante y obligatorio.

A través de la plataforma no se concreta la venta de vehículos. Es un medio digital dispuesto por Renault Sofasa S.A.S. a través del cual los Usuarios que ingresen podrán conocer y reservar los vehículos Renault que efectivamente ya se encuentran en el Stock de los Concesionarios Renault a nivel nacional. Posterior a la reserva, los Usuarios se pondrán en contacto con el Concesionario seleccionado para iniciar los procesos necesarios para la compra del vehículo reservado o la cancelación de la reserva y obtención de reembolso, si es de su interés.

Renault Sofasa S.A.S. es una persona jurídica independiente de cada uno de los Concesionarios Renault autorizados a nivel nacional, motivo por el cual los Usuarios entablan contacto directo con el Concesionario que hayan seleccionado al realizar la reserva. Renault Sofasa S.A.S. no es ni actúa como representante, agente o mandatario de los Concesionarios.

Los Usuarios no deben realizar ningún tipo de pago para acceder y/o navegar en la plataforma. El único pago que se solicitará será en el momento de confirmar la reserva. El dinero pagado por concepto de reserva nunca ingresará a las cuentas de Renault Sofasa S.A.S., ya que será entregado directamente por la plataforma de pagos al Concesionario que haya sido seleccionado por el Usuario, que es con quien finalmente se realizan todas las transacciones comerciales, incluyendo, pero sin limitarse a, la compra del vehículo, la cancelación de la reserva, la solicitud y trámite del reembolso del dinero pagado por concepto de reserva.

En atención a que los vehículos que aparecen disponibles en la plataforma son aquellos que ya se encuentran en el Stock de los Concesionarios, Renault Sofasa S.A.S. no percibe ninguna utilidad o

remuneración por las reservas que se realicen en la plataforma. De igual forma, los Concesionarios de la Red Renault a nivel nacional no le pagan a Renault Sofasa S.A.S. por poner la plataforma a disposición.

El Usuario debe tener en cuenta que, como la plataforma solo permite reservar vehículos que ya se encuentran en el Stock de los Concesionarios, es posible que toda la gama de colores no esté disponible en la plataforma para todas o alguna de las versiones de los vehículos. Si el Usuario tiene interés en un vehículo no disponible para reserva a través de la plataforma, puede acercarse a realizar el pedido en el Concesionario de su preferencia.

Renault Sofasa S.A.S. no interviene en el perfeccionamiento ni en el desarrollo o ejecución de las transacciones, negociaciones y/o contrataciones que finalmente sean realizadas entre los Usuarios de la plataforma y los Concesionarios Autorizados de la red Renault, ni en las condiciones por ellos estipuladas para las mismas. La labor de Renault Sofasa S.A.S. se limita únicamente a poner a disposición de los Usuarios y Concesionarios el medio digital a través del cual pueden efectuar la reserva de los vehículos disponibles en la red de Concesionarios. Cada Concesionario conoce y acepta ser el exclusivo responsable por la forma de llevar adelante las transacciones; negociaciones y/o contrataciones con los Usuarios, con todas sus implicaciones.

El negocio jurídico que se celebre entre los Usuarios y Concesionarios se realiza sin la aquiescencia y participación de Renault Sofasa S.A.S., motivo por el cual Renault Sofasa S.A.S. no otorga garantía de ninguna clase o especie sobre dicho negocio jurídico, salvo por la garantía de calidad del vehículo, que sí es otorgada por Renault Sofasa S.A.S. solidariamente con todos los intervinientes en la cadena de comercialización.

Teniendo en cuenta que Renault Sofasa S.A.S. no tiene ninguna participación en la negociación y perfeccionamiento del negocio jurídico definitivo entre los Usuarios y el respectivo Concesionario, Renault Sofasa S.A.S. no será responsable por el efectivo cumplimiento de las obligaciones asumidas en el perfeccionamiento de tal operación. Los Usuarios y Concesionarios conocen y aceptan que al realizar operaciones lo hacen bajo su propio riesgo. En ningún caso Renault Sofasa S.A.S. será responsable por daño emergente, lucro cesante, o por cualquier otro daño y/o perjuicio que haya podido sufrir el Usuario y/o los Concesionarios debido a las operaciones realizadas entre ellos.

## PRECIOS

Todos los precios incluidos en la plataforma son de referencia y son sugeridos a los Concesionarios para la comercialización de los vehículos en la República de Colombia. Al Usuario le corresponderá consultar en el Concesionario el precio vigente al momento de la compra efectiva del vehículo. En ningún momento los precios son fijados por Renault Sofasa S.A.S., ya que los Concesionarios, como personas jurídicas independientes y propietarios del Stock que se encuentra en la plataforma, son quienes pueden indicar sus respectivos precios.

## PAGO DE LA RESERVA

La reserva deberá ser realizada a nombre del futuro titular que aparecería en la tarjeta de propiedad del vehículo, en caso de realizarse la compra. Si el medio de pago utilizado para la reserva es una tarjeta de crédito, quien incluya los datos deberá ser el titular de la misma o una persona autorizada legalmente por éste.

El valor pagado por concepto de reserva será descontado por el Concesionario del valor total del vehículo, una vez que se realice la compra del mismo.

#### CANCELACIÓN DE LA RESERVA Y DEVOLUCIÓN DEL PAGO REALIZADO POR ESTE CONCEPTO

El Usuario deberá finalizar el pago de la reserva en un término de setenta y dos (72) horas contadas a partir de la realización de la misma. Hay medios de pago en los cuales el pago se realiza de forma inmediata, como por ejemplo a través de tarjeta de crédito y PSE. La reserva se cancelará si el pago no es efectuado en este término. En caso que no se pague el valor completo de la reserva dentro de las setenta y dos (72) horas señaladas, se procederá a reintegrar el valor pagado por concepto de reserva, sin actualización, intereses ni compensación de ningún tipo. La devolución será realizada por el Concesionario seleccionado por el Usuario al momento de realizar la reserva.

De igual forma, la reserva será cancelada si el Usuario efectúa el pago de la misma pero no se acerca al Concesionario elegido dentro del término de un (1) mes contado a partir de la finalización de la reserva a realizar todos los trámites y suscripción de documentos de compra del vehículo reservado. En este caso se procederá a reintegrar el valor pagado por concepto de reserva, sin actualización, intereses ni compensación de ningún tipo. La devolución será realizada por el Concesionario seleccionado por el Usuario al momento de realizar la reserva.

El usuario podrá en cualquier tiempo (antes de la suscripción de los documentos de compra del vehículo) cancelar la reserva poniéndose en contacto con el Concesionario seleccionado o por medio del botón atención al usuario que se encuentra en la plataforma. En este caso se procederá a reintegrar la reserva, sin actualización, intereses ni compensación de ningún tipo. La devolución será realizada por el Concesionario seleccionado por el Usuario al momento de realizar la reserva.

El Concesionario deberá informar a Renault Sofasa S.A.S. las cancelaciones que reciba dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a la cancelación, de forma que la reserva sea removida de la plataforma por Renault Sofasa S.A.S.

#### CALCULADORA DE PAGOS

La calculadora de simulación de pagos que puede aparecer en la plataforma solo ofrece información genérica y de referencia que en ningún caso será definitiva o constituirá una obligación para Renault Sofasa S.A.S, RCI Colombia S.A. y/o los Concesionarios. El propósito de esta calculadora es que el Usuario pueda hacerse una idea del funcionamiento de una eventual financiación, aclarando que la simulación puede no incluir costos adicionales o seguros asociados. El Usuario es quien, al momento de realizar la compra en el Concesionario y seleccionar como posible forma de pago un crédito, debe realizar con RCI Colombia S.A., entidad financiera, las averiguaciones sobre las condiciones definitivas de la financiación.

#### ASIENTO DE LA TRANSACCIÓN, DERECHO DE RETRACTO Y TIEMPO DE ENTREGA

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 del Decreto 1499 de 2014, será el Concesionario elegido quien, al realizar la operación de venta directa al Usuario, debe encargarse de lo siguiente:

1. Mantener los registros necesarios y poner en conocimiento del consumidor, el asiento de su transacción y la identidad del proveedor y del productor del bien.

2. Informar, previo a la adquisición, la disponibilidad del producto, el derecho de retracto (en caso de proceder), el término para ejercerlo, el término de duración de las condiciones comerciales y el tiempo de entrega.

## PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El Usuario, en calidad de titular de los datos personales que ha suministrado en la plataforma, acorde con la Ley 1581 de 2012, manifiesta de manera expresa que autoriza a RENAULT SOFASA S.A.S., RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento, y a sus sociedades matrices, subordinadas y demás empresas que hagan parte del mismo grupo empresarial, para recolectar, almacenar, compilar, usar, compartir, y en general, para tratar sus datos, con la finalidad de que se le pueda contactar telefónicamente, vía correo electrónico, por correo físico, vía mensajes de texto o chats, o por cualquier otro medio, verbalmente o por escrito, para ofrecerle productos comercializados directamente por RENAULT SOFASA S.A.S. o por medio de terceros comercializadores; para enviarle publicidad de los citados productos, información comercial sobre los mismos, y/o información sobre promociones; para realizar propuestas y simulaciones de financiación y viabilidad Buro; para enviarle encuestas y contactarlo para responderlas, para fines estadísticos, fines de mercadeo, y para elaborar estudios de los dos tipos antes mencionados.

El Usuario autoriza también la transferencia y/o transmisión de sus datos personales, a terceros que vayan a participar en la ejecución de cualquiera de las finalidades antes descritas, incluidos los Concesionarios autorizados de la Red Renault. Ver listado en <https://www.renault.com.co/descubre-renault/renault-en-colombia/grupo-de-concesionarios.html>.

En caso de haber suministrado datos sensibles, el Usuario, en condición de Titular de los datos personales, manifiesta que los suministró de manera voluntaria, y con el pleno conocimiento y aceptación de que no está obligado a hacerlo.

El Usuario conoce que en su calidad de Titular de los datos personales, le asisten, entre otros, los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información personal, así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada, cuando la ley exija haberla obtenido
- c) Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por infracciones, previo el haber surtido el procedimiento legal para ello.

Dichos derechos están contemplados en la Ley 1581 de 2012, y el Usuario podrá ejercerlos enviando un correo electrónico a [servicioalcliente@renault.com](mailto:servicioalcliente@renault.com) y/o a [colombia.practicante-juridica@renault.com](mailto:colombia.practicante-juridica@renault.com), o escrito dirigido a la dirección Carrera 49 # 39 sur – 100, Envigado, Antioquia. Todos los datos personales entregados están sometidos a medidas de confidencialidad y de seguridad apropiados para evitar su adulteración, modificación, supresión, o acceso no autorizados.

El Usuario manifiesta que se le informó que el tratamiento de sus datos será realizado conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de RENAULT Sofasa S.A.S. ubicadas en [www.renault.com.co](http://www.renault.com.co) y las de RCI Colombia S.A. Compañía de Financiamiento ubicada en [www.rcicolombia.com.co](http://www.rcicolombia.com.co).

El Usuario garantiza y es responsable, en cualquier caso, de la veracidad, precisión y autenticidad de los datos personales registrados.

Para garantizar la seguridad del tratamiento de los datos y el uso adecuado de la plataforma, Renault Sofasa S.A.S. se reserva el derecho de utilizar todos los medios válidos, legales y posibles para identificar al Usuario, así como solicitar datos y documentos que considere pertinentes para verificar los datos personales proporcionados.

Si Renault Sofasa S.A.S. decide verificar la exactitud de los datos de registro de un Usuario y encuentra datos incorrectos o falsos que se encuentran allí, o si el Usuario se abstiene o se niega a enviar los documentos requeridos, Renault Sofasa S.A.S. puede, a su exclusivo criterio, suspender temporalmente o cancelar permanentemente el registro, sin perjuicio de otras medidas consideradas necesarias y oportunas.

Al completar el formulario de registro de la cuenta, el Usuario debe elegir una contraseña y es totalmente responsable de mantener la confidencialidad de la misma, así como de todas las actividades que ocurran bajo su contraseña y/o identificación.

#### RECLAMACIONES:

Las reclamaciones que tengan como causa el funcionamiento de la plataforma, serán atendidas por Renault Sofasa S.A.S., y se presentarán por el Usuario en la misma plataforma a través del botón atención al usuario.

Las reclamaciones que tengan como causa la relación que surge entre los Usuarios y Concesionarios por transacciones fallidas, incumplimientos, precios, trámites de compra del vehículo, devolución de dinero pagado o por cualquier otra causa relacionada de cualquier forma directa o indirectamente con dicha relación, deberán ser efectuadas por el Usuario al Concesionario, para lo cual podrá contactarlo en los medios que se encuentran señalados en las secciones de la plataforma. De igual forma, los usuarios podrán realizar estas reclamaciones a través del botón atención al usuario que se encuentra en la plataforma, pero en este caso serán remitidas al Concesionario que corresponda para que se encargue de su respectivo trámite y respuesta. Tanto los usuarios como los Concesionarios eximen a Renault Sofasa S.A.S. y a sus directores, gerentes, empleados, franquiciados, operarios, representantes, apoderados, accionistas, socios y empresas matrices o subordinadas, de toda responsabilidad derivada de la relación de reserva y posterior compra adelantada entre los Usuarios y los Concesionarios.

#### PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL:

Los contenidos de propiedad de Renault Sofasa S.A.S. y/o de cualquiera de sus sociedades matrices, subordinadas y demás empresas que hagan parte del mismo grupo empresarial, que aparezcan en la plataforma y que estén protegidos por las normas relativas a la propiedad industrial o intelectual, se reitera, son de propiedad de dichas sociedades, según corresponda. Mediante el uso del sitio web no se concede ningún permiso de uso ni licencia de ninguna clase sobre dichos contenidos, los cuales no podrán ser reproducidos o copiados sin autorización de Renault Sofasa S.A.S.

#### INDEPENDENCIA:

El uso y la aceptación de los presentes términos y condiciones no genera ninguna relación laboral, sociedad, mandato ni nada que se le asemeje, entre Renault Sofasa S.A.S., los Usuarios y Concesionarios.

La relación entre estos se limita estrictamente a lo contemplado en este documento, y no va más allá del contenido del mismo, salvo por la relación de concesión existente entre Renault Sofasa S.A.S. y sus Concesionarios.

#### USO Y DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA:

Renault Sofasa S.A.S. no se responsabiliza por ningún daño, perjuicio o pérdida sufridos por el Usuario, causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet, que no le sean atribuibles de forma directa a Renault Sofasa S.A.S. Renault Sofasa S.A.S. tampoco será responsable por ningún virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso y uso de la plataforma, o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. La sección puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia, por lo que Renault Sofasa S.A.S. no se responsabiliza por el funcionamiento ininterrumpido de la plataforma.

Incluso, Renault Sofasa S. A. S., podrá interrumpir, suspender o terminar la disponibilidad y el uso de la plataforma, además de su funcionamiento, en cualquier momento, a su arbitrio.

#### ENLACES:

La plataforma puede contener enlaces a otros sitios web que no son propiedad o administrados por Renault Sofasa S.A.S., y en los cuales esta no tiene ninguna injerencia, como por ejemplo los de Concesionarios. En virtud de que Renault Sofasa S.A.S. no tiene control sobre tales sitios, NO será responsable por los contenidos, materiales y/o servicios prestados por estos. Tampoco lo será por daños o pérdidas (sean causadas directa o indirectamente) ocasionadas por la utilización de los mismos, ni por ningún concepto relacionado con estos sitios, de cualquier forma. La presencia de enlaces a otros sitios web no implica una sociedad, relación, aprobación o respaldo de Renault Sofasa S.A.S. a dichos sitios y sus contenidos. En atención a lo anterior, la utilización de los links para navegar hacia cualquier otra página queda al exclusivo criterio y riesgo de los Usuarios.

#### SUSPENSIÓN E INHABILIDAD

Renault Sofasa S.A.S. podrá advertir y/o suspender temporal o inhabilitar definitivamente a un Usuario o Concesionario en alguno de los siguientes casos (a) si tuviera conocimiento que éste quebranta alguna disposición del ordenamiento jurídico de la República de Colombia, o cualquiera de las estipulaciones de los Términos y Condiciones y demás políticas de la plataforma; (b) incumpliera sus compromisos como Usuario o Concesionario; (c) incurriera en conductas o actos dolosos o fraudulentos; (d) se identifique cualquier información proporcionada por el mismo que fuere errónea.

En el caso de la suspensión o inhabilitación de un Usuario, todas las reservas que tenga activas se cancelarán, y le será restituido por el Concesionario elegido el valor pagado por concepto de reserva.

#### LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE:

A estos términos y condiciones les aplica la legislación de la República de Colombia, y los Usuarios y Concesionarios aceptan vincularse a la misma al hacer uso de ella. Toda controversia que se suscite frente al uso de la plataforma o los presentes términos y condiciones, deberá ser resuelta por los tribunales competentes de la República de Colombia.

## NOTIFICACIONES:

Toda notificación u otra comunicación que deba efectuarse bajo estos términos y condiciones o que derive directa o indirectamente del uso de la plataforma, deberá realizarse por medio del botón atención al usuario. Si la comunicación es de carácter judicial, deberá realizarse al correo electrónico [notificaciones.sofasa@renault.com](mailto:notificaciones.sofasa@renault.com) o remitirse físicamente a la Cra. 49 N.39 Sur-100 Envigado, Antioquia, República de Colombia.