

# Pravidlá R-Shop

Pravidlá internetovej platformy R-Shop poskytovanej spoločnosťou RENAULT

## Článok 1 - Definície

- **Obchod** – internetová platforma vedená pod názvom R-Shop na adrese <https://www.eshop.renault.sk>, spravovaná spoločnosťou RENAULT, ktorej prostredníctvom Zákazník robí Rezerváciu Služby u vybraného Dealera.
- **Renault** – obchodná spoločnosť pôsobiaca pod názvom Renault Slovensko, spol. s r.o. so sídlom Einsteinova 24, Bratislava 851 01, IČO: 35 736 003, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 16299/B, <https://www.renault.sk>
- **Zákazník** – fyzická osoba majúca právnu subjektivitu (t. j. spôsobilosť mať v medziach právneho poriadku práva a povinnosti), a právnická osoba, o ktorej zákon stanovuje, že má právnu subjektivitu alebo ktorej právnu subjektivitu zákon uzná, a ktoré podliehajú právnym predpisom, podľa ktorých boli zriadené, využívajúce Obchod na Rezerváciu Služby podľa zásad stanovených v týchto Pravidlách.
- **Dealer** – subjekt nezávislý od spoločnosti Renault, ktorý je jeho autorizovaným predajcom a poskytuje predaj Služieb prezentovaných v Obchode. Aktuálny zoznam Dealerov vrátane ich kontaktných a poštových údajov je uvedený na internetovej stránke Obchodu.
- **E-mail** – adresa poštovej schránky, ktorá je uvedená Zákazníkom v okamihu urobenia Rezervácie Služby.
- **Rezervácia Služby** – požiadavka Zákazníka podaná prostredníctvom internetovej stránky Obchodu na realizáciu Služby prezentovanej v Obchode, a to u vybraného Dealera a za cenu uvedenú v Obchode.
- **Služby** – služby poskytované Dealerom, najmä servisné úkony alebo balíčky servisných úkonov, objednávané Zákazníkom podľa pravidiel stanovených v Pravidlách prostredníctvom Obchodu. Služby sú prezentované na internetovej stránke Obchodu a ich zoznam je dynamicky aktualizovaný u jednotlivých Dealerov a pre jednotlivé vozidlá.
- **Spotrebiteľ** – každý človek, ktorý mimo rámca svojej podnikateľskej činnosti alebo mimo rámca samostatného výkonu svojho povolania uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak komunikuje.
- **Zmluva** – zmluva o poskytovaní Služieb, v zmysle Občianskeho zákonníka, uzatváraná medzi Dealerom a Zákazníkom v prevádzke Dealera.
- **Vyššia moc** – mimoriadna nepredvídateľná a neprekonateľná prekážka vzniknutá nezávisle od vôle Strán (napr. štrajky, vojny, občianske nepokoje, povodne, požiare, tornáda).
- **Pravidlá** – pravidlá internetovej platformy Obchodu, upravujúce práva a povinnosti spoločnosti Renault a Zákazníka, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie Služieb a na využívanie Obchodu;

## Článok 2 - Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Pravidlá stanovuje zásady pre Zákazníkov pri využívaní Obchodu.
2. Cieľom Obchodu je umožniť Zákazníkovi nájdenie Dealera a postúpenie Rezervácie Služby vybranému Dealerovi.
3. Aby Zákazník mohol urobiť Rezerváciu Služby, je požadovaná jeho aktívna e-mailová adresa a telefónne číslo.
4. Obsah internetových stránok Obchodu vrátane špecifikácií Služieb, tovaru, dielov alebo fotografií, neznamená ponuku v zmysle platných právnych predpisov.
5. Pre zistenie ceny Služieb je nevyhnutné, aby si Zákazník vybral konkrétneho Dealera a uviedol registračné číslo vozidla. Ak nie je toto číslo uvedené v databáze vybraného Dealera, je nutné uviesť identifikačné číslo (VIN) vozidla, na ktorom má byť Služba vykonaná.
6. Zákazník má možnosť vlastného výberu Dealera, ktorý Službu poskytne. Tento výber je dôležitý pre zistenie ceny Služby a Zákazník ho uvedie pri uskutočnení Rezervácie Služby. Dealer je vybraný automaticky, ak Zákazník využije možnosť odkazu s predvýberom (napr. Dealera), ktorý však Zákazník môže zmeniť v priebehu uskutočnenia Rezervácie Služby v Obchode. V ostatných prípadoch je Zákazník povinný si Dealera vybrať. Po výbere budú Zákazníkovi zobrazené ceny jednotlivých Služieb.
7. Zákazník má možnosť zmeniť Dealera alebo údaje o vozidle (registračné číslo alebo identifikačné číslo VIN) kedykoľvek pred uskutočnením a definitívnym potvrdením Rezervácie Služby.
8. Ak Zákazník zmení Dealera alebo údaje o vozidle (registračné číslo alebo identifikačné číslo VIN), bude košík Zákazníka vyprázdnený.
9. Prístup k obsahu Obchodu je bezplatný.
10. Prostredníctvom Obchodu je možné zarezervovať poskytnutie Služby u jedného z Dealerov so sídlom na území Slovenska.
11. Zmluva o poskytovaní Služieb bude uzatvorená medzi Dealerom a Zákazníkom písomne v prevádzke Dealera, a to po definitívnom potvrdení Rezervácie Dealerom podľa článku 5 bodu 4 Pravidiel a po dostavení sa Zákazníka do závodu Dealera v dohodnutom termíne.

## Článok 3 - Podmienky účasti

1. Stránky Obchodu sú voľne prístupné a bezplatné. Internetovú stránku Obchodu si môže prezerať každý s prístupom na internet.
2. Každý Zákazník, ktorý používa ľubovoľné funkcie Obchodu, sa zaväzuje dodržiavať Pravidlá a právny poriadok Slovenska.
3. Zákazník sa zaväzuje používať Obchod spôsobom, ktorý nebude nijako narušovať jeho bežné fungovanie.
4. Spoločnosť Renault oznamuje, že používa prostriedky chrániace infraštruktúru Obchodu pred neoprávneným konaním tretích osôb. Spoločnosť Renault si však vyhradzuje, že využívanie infraštruktúry Obchodu môže byť spojené so štandardným rizikom súvisiacim s používaním internetovej siete, a preto odporúča svojim Zákazníkom urobiť vhodné opatrenia s cieľom minimalizácie výšky uvedeného rizika, ako je napríklad vybavenia počítača používaného Zákazníkom alebo iného zariadenia priebežne aktualizovaným antivírusovým programom.

## Článok 4 - Registrácia

Pre nákupy v Obchode sa nevyžaduje registrácia na prezeranie jeho ponuky.

## Článok 5 - Rezervácia Služieb

1. Zákazník sa môže zoznámiť s ponukou Obchodu od okamihu vstupu na internetové stránky Obchodu a robiť prostredníctvom nej Rezerváciu Služieb 7 dní v týždni a 24 hodín denne.

2. Na urobenie Rezervácie Služby Zákazník:
  - a. vyberie Dealera a uvedie registračné číslo vozidla, a ak nie je toto číslo v databáze vybraného Dealera, uvedie identifikačné číslo (VIN) vozidla.
  - b. klikne na tlačidlo „PRIDAŤ SLUŽBU“ po označení parametrov Služby, ak sa vyžaduje spresnenie,
  - c. po vybraní všetkých Služieb, ktoré si chce zarezervovať, prejde Zákazník na záložku vybraných Služieb kliknutím na tlačidlo označené ako „PREJŠŤ NA REZERVÁCIU SLUŽIEB“ (nachádzajúce sa v dolnej časti stránky Obchodu),
  - d. po overení Služieb požadovaných na zarezervovanie a pridaných do záložky „ZVOLENÉ SLUŽBY“ klikne Zákazník na ikonu „POKRAČOVAŤ“, ktorá ho presmeruje do záložky „KONTAKTNÉ ÚDAJE“, kde musí uviesť údaje nevyhnutné pre Rezerváciu Služby, t. j. celé meno, priezvisko, telefónne číslo, e-mailovú adresu a fakultatívne registračné číslo vozidla,
  - e. následne Zákazník klikne na ikonu „POKRAČOVAŤ“, ktorá ho presmeruje do záložky „TERMÍN POSKYTNUTIA SLUŽBY“, kde si vyberie požadovaný dátum a hodinu návštevy u Dealera s cieľom poskytnutia Služby,
  - f. následne Zákazník klikne na ikonu „POKRAČOVAŤ“, ktorá ho presmeruje do záložky „ŽIADOSŤ O REZERVÁCIU“, kde potvrdzuje urobenie Rezervácie Služby stlačením tlačidla „REZERVOVAŤ“.
3. Po urobení Rezervácie Služby na internetovej stránke Obchodu dostane Zákazník správu na e-mailovú adresu uvedenú v Rezervácii Služby, ktorá bude obsahovať potvrdenie, že Rezervácia Služby bola zaslaná Dealerovi. Táto správa je generovaná automaticky Obchodom a neznamená potvrdenie prevzatia Rezervácie Služby Dealerom.
4. V priebehu 1 (jedného) pracovného dňa od urobenia Rezervácie Služby zavolá Dealer Zákazníkom na telefónne číslo uvedené Zákazníkom v Objednávke s cieľom prebratia presného rozsahu prác v rámci Služby a potvrdenia termínu návštevy v závode Dealera s cieľom uzatvorenia Zmluvy a poskytnutia Služby.

## Článok 6 - Rezervácia Služby a jej zmeny

1. Zákazník môže urobiť zmeny v Rezervácii Služieb iba po dohode s vybraným Dealerom poskytujúcim Službu. Tieto zmeny (najmä zmenu rozsahu alebo zmenu termínu) môže Zákazník urobiť prostredníctvom kontaktu s Dealerom na telefónnom čísle uvedenom v e-mailovej správe potvrdzujúcej urobenie Rezervácie Služby alebo prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na internetových stránkach Obchodu alebo s použitím odkazu <https://www.renault.sk/>.
2. Po urobení Rezervácie Služby už nie je zmena Dealera možná. V takom prípade je Zákazník povinný stornovať Rezerváciu Služby a urobiť novú Rezerváciu Služby.
3. Služba špecifikovaná v Rezervácii Služby bude Dealerom poskytnutá pod podmienkou, že Služba alebo náhradné diely nevyhnutné pre jej poskytnutie sú dostupné. Ak nie je možné poskytnúť Službu v plnom rozsahu, bude Zákazník Dealerom informovaný o stave Rezervácie Služby a rozhodne sa o spôsobe jej poskytnutia (poskytnutie čiastočnej Služby alebo stornovanie Rezervácie Služby v plnom rozsahu).
  - a. Ak nie je možné poskytnúť Službu, na ktorú je urobená Rezervácia Služby, alebo ak sú nedostupné náhradné diely nevyhnutné na poskytnutie Služby, oznámi Dealer tieto okolnosti e-mailom alebo telefonicky Zákazníkovi. V takom prípade má Zákazník možnosť Rezerváciu Služby stornovať.
  - b. Ak Zákazník zmení termín návštevy u Dealera s cieľom poskytnutia Služby, cena Služby uvedená v pôvodnej Rezervácii Služby nebude zmenená v priebehu 14 dní odo dňa termínu návštevy, ktorý Zákazník uviedol v pôvodnej Rezervácii Služby. Ak nový termín prekročí vyššie uvedené obdobie 14 dní, bude záväzná cena Služby aktuálna ku dňu poskytnutia Služby v závode Dealera. Zákazník je oprávnený odstúpiť od Rezervácie Služby a urobiť novú Rezerváciu Služby v Obchode.

## Článok 7 - Ceny Služieb

1. Všetky ceny uvádzané v Obchode sú v Eur a sú uvádzané vrátane DPH.
2. Ak Zákazník uskutoční Rezerváciu Služby prostredníctvom internetovej stránky Obchodu platí, že

cena uvedená v Rezervácii Služieb nie je konečná a môže byť upravená s ohľadom na stav vozidla, najazdené km alebo pridaním ďalších služieb a náhradných dielov na základe dohody s konkrétnym servisným poradcom u vybraného Dealera. Ceny Tovarů a Služieb ponúkané Dealermi priamo v predajniach a servisoch sa môžu líšiť od cien uvedených v Obchode.

1. Obchod si vyhradzuje možnosť meniť ceny Služieb uvedených v Obchode, zavádzať do Obchodu nový tovar alebo služby, usporadúvať a odvolávať akcie na podporu predaja uverejnené na internetových stránkach Obchodu alebo ich meniť. Vyššie uvedené zmeny sa nevzťahujú na už prijaté Objednávky a práva Zákazníka získané pred urobením vyššie uvedených zmien, s výnimkou ustanovení vyššie uvedeného bodu 5 § 6.

## Článok 8 - Platobné podmienky

1. Zákazník zaplatí za Rezervované Služby priamo u vybraného Dealera po tom, ako dôjde k uzatvoreniu zmluvy a poskytnutiu Služby Dealerom. Za tieto Služby môže Zákazník zaplatiť v hotovosti alebo pomocou platobnej karty v súlade s platobnými podmienkami vybraného Dealera.
2. Platobným dokladom je daňový doklad alebo faktúra vydané Dealerom podľa platných právnych predpisov.

## Článok 9 - Zľavové kódy

1. Zľavový kód môže byť uplatnený iba pri Rezervácii Služby v Obchode. Znižuje cenu za Služby uvedené v Rezervácii Služby.
2. Zľavový kód nenahrádza platbu v hotovosti.
3. Zákazník môže uplatniť zľavový kód podľa jeho typu na vybrané Služby, na druh Služieb alebo ho môže uplatniť v rámci celej Rezervácie Služby.
4. V rámci jednej Rezervácie Služby je možné použiť iba jeden zľavový kód. Predajné akcie a kódy sa nesčítajú.
5. Zľavové kódy sú rozdelené na kódy so stanovenou alebo percentuálne určenou sumou zľavy. Zľavové kódy podľa ich typu je možné uplatniť v rámci celej Rezervácie Služby alebo na jednotlivé položky.
6. Zľavový kód nie je možné vymeniť za hotovosť.

## Článok 10 - Reklamácie a záruka

1. Všetky reklamácie týkajúce sa Služieb je možné uplatniť priamo u Dealera ako subjektu, s ktorým Zákazník uzavrel zmluvu ako poskytovateľom Služby a predajcom tovaru.
2. Zákazníkom takisto náležia práva vyplývajúce zo záruky Dealera na náhradné diely namontované v rámci Služby, a to podľa všeobecných záručných podmienok, ktoré im boli poskytnuté Dealerom. Pri všetkých službách objednávaných prostredníctvom Obchodu a spočívajúcich v montáži alebo výmene náhradných dielov sú používané diely z Centrálného skladu náhradných dielov spoločnosti Renault, ktoré sú originálne a majú záruku kvality od výrobcu. Pri všetkých servisných prácach robených Dealermi musia byť dodržiavané pokyny výrobcu vozidla.
3. Dealer zodpovedá za vady predaného tovaru vrátane dielov podľa pravidiel uvedených v platných právnych predpisoch.
4. S výnimkou článku 10 bodu 1 Pravidiel môže Zákazník všetky reklamácie, ktoré sa týkajú používania Obchodu, hlásiť spoločnosti Renault ako subjektu spravujúcemu internetovú platformu Obchodu, a to písomne prostredníctvom webového formulára na adrese: <https://www.renault.sk/kontakty/napiste-nam.html>. Všetky otázky, názory a návrhy týkajúce sa fungovania Obchodu je možné taktiež podávať vyššie uvedeným spôsobom. Reklamácie budú prerokované do 14 dní odo dňa, keď ich spoločnosť Renault dostala. O stanovisku spoločnosti Renault bude Zákazník informovaný na adresu uvedenú pri podávaní reklamácie.
5. Reklamácia musí obsahovať minimálne: meno a priezvisko, e-mailovú adresu Zákazníka, dôvody reklamácie, a takisto konkrétnu žiadosť Zákazníka súvisiacu s podávanou reklamáciou.
6. Ak si údaje alebo informácie uvedené v reklamácií vyžadujú doplnenie, požiada spoločnosť Renault pred prebratím reklamácie Zákazníka o ich konkrétne doplnenie.

## Článok 11 - Práva spoločnosti Renault

1. Spoločnosť Renault si vyhradzuje právo pozastaviť činnosť Obchodu, pričom Zákazníkom nenáležia žiadne práva, s výnimkou práv vyplývajúcich z už prijatých Objednávok.
2. Spoločnosť Renault si vyhradzuje právo aktualizovať a meniť prezentovaný obsah, vrátane špecifikácie a rozsahu prezentovaných Služieb a balíčkov Služieb, a to vykonávaním príslušných zmien na internetovej stránke Obchodu. Urobené aktualizácie a zmeny nemajú vplyv na už prijaté Rezervácie Služby a práva Zákazníka získané pred prijatím aktualizácie a zmien.
3. Spoločnosť Renault sa podľa svojich možností stará o zaistenie bezproblémovej a riadnej prevádzky Obchodu.
4. Spoločnosť Renault nie je zodpovedná za neplnenie uzatvorenej Zmluvy Dealerom alebo Zákazníkom.
5. Spoločnosť Renault nie je zodpovedná za pravdivosť a poctivosť informácií uvádzaných Zákazníkom a Dealerom, ani za ich schopnosť plniť Zmluvu uzatvorenú týmito subjektmi s cieľom poskytnutia Služby, ani za vyhlásenia Dealera alebo Zákazníka urobené voči druhej strane Zmluvy.
6. Spoločnosť Renault nezodpovedá za plnenia povinností Dealera vyplývajúcich zo záruky a týkajúcich sa poskytovaných Služieb.

## Článok 12 - Autorské práva

1. Všetky práva vrátane autorských práv a práv priemyselného vlastníctva k internetovej stránke Obchodu a k Obchodu vrátane jeho jednotlivých textových, grafických, audiovizuálnych materiálov, fotografií, aplikácií, programov, nástrojov a databáz, ochranných známk a log, sú vyhradené pre spoločnosť Renault alebo iný subjekt zo skupiny Renault.
2. Pri využívaní Obchodu Zákazníkom nenáležia žiadne práva súvisiace s nemateriálnymi hodnotami k dielom, databázam, programom, nástrojom a ochranným známkam a logám v nich uvedeným.
3. Zákazník môže využívať Obchod v rámci povoleného, zákonom stanoveného osobného používania a podľa podmienok Pravidiel. Akékoľvek rozmnožovanie a rozširovanie obsahu a materiálov uvedených v Obchode mimo zákonom stanovených hraníc je zakázané.

## Článok 13 - Osobné údaje

Pre urobenie Rezervácie Služby, plnení Zmluvy a podaní reklamácie je nutné, aby Zákazník poskytol svoje osobné údaje, ktoré sú spracovávané podľa nižšie uvedených zásad.

Osobné údaje Zákazníka sú spracovávané v súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb v súvislosti so spracovaním osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov a zrušením smernice 95/46/ES (Všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov).

Prevádzkovateľmi osobných údajov uvedených vo formulári sú spoločnosť Renault Slovensko, spol. s r.o. so sídlom Einsteinova 24, Bratislava 851 01, IČO: 35 736 003, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 16299/B, a Dealer vybraný Zákazníkom a uvedený v kontaktnom formulári.

Kontakt s Prevádzkovateľmi v rámci ochrany osobných údajov a výkonu práv s nimi súvisiacich je potrebné viesť prostredníctvom zodpovednej osoby pre ochranu osobných údajov zriadenej v spoločnosti Renault Slovensko, spol. s r.o., na e-mailovej adrese [osobneudaje@renault.sk](mailto:osobneudaje@renault.sk).

Osobné údaje sú zhromažďované s cieľom poskytnutia odpovedí Zákazníkom na základe vyplneného a odoslaného kontaktného formulára, a takisto s cieľom začatia prípravných činností smerujúcich k uzatvoreniu Zmluvy. Právnym základom takého spracovania je realizácia oprávneného záujmu Prevádzkovateľa v súvislosti s konaním pred uzatvorením Zmluvy (čl. 6 ods. 1 písm. f) v spojení s čl. 6 ods. 1 písm. b) Všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov), kde týmto oprávneným záujmom je odpoveď Zákazníkom na kontakt získaný na základe vyplneného a odoslaného formulára.

V prípade uzatvorenia Zmluvy budú údaje spracovávané takisto s cieľom jej plnenia. Osobné údaje Zákazníka môžu byť takisto spracovávané s cieľom plnenia právnych povinností uložených Prevádzkovateľom vrátane povinností vyplývajúcich z právnych predpisov o účtovníctve a takisto s cieľom vymáhania odškodnenia zo strany Prevádzkovateľov.

Osobné údaje Zákazníka budú spracovávané v čase nevyhnutnom pre vybavovanie otázok a predkladanie obchodných ponúk. V prípade uzatvorenia Zmluvy budú údaje spracovávané počas premlčania nárokov súvisiacich so Zmluvou a takisto v čase vyplývajúcom z platných právnych predpisov, najmä právnych predpisov o účtovníctve. Údaje budú poskytované subjektom na spracovanie (sprostredkovateľom) na príkaz

Prevádzkovateľov, ale iba na účel a v rozsahu nevyhnutnom pre plnenie vyššie uvedeného cieľa: subjektom, ktoré Prevádzkovateľom poskytujú IT služby, marketingovým agentúram, pričom tieto subjekty spracovávajú údaje na základe zmlúv uzatvorených s Prevádzkovateľmi a výhradne v súlade s ich pokynmi.

Zákazníkovi prislúcha právo na prístup k osobným údajom, právo na opravu osobných údajov, na výmaz osobných údajov, právo ich prenositeľnosti alebo obmedzenia ich spracovania a právo vzniesť námietku voči spracovaniu osobných údajov.

## Článok 14 - Technické požiadavky nevyhnutné pre používanie Obchodu

1. Technické požiadavky nevyhnutné pre používanie Obchodu:
  - a. pripojenie na internet,
  - b. správne nakonfigurovaný prehliadač podľa štandardov Microsoft Internet Explorer vo verzii minimálne 11 alebo Opera vo verziách 56 a vyšších, Firefox vo verzii 64 a vyšších alebo Chrome vo verzii 69 a vyšších. Za problémy vyplývajúce z používania prehliadačov nesplňajúcich požiadavky spoločnosti Renault nie je Dealer zodpovedný.
  - c. Počítač Zákazníka musí mať zapnutú možnosť akceptácie „cookies“ a aktívny skriptovací jazyk JavaScript.
2. Spoločnosť Renault automaticky nezhrmažďuje žiadne osobné údaje, s výnimkou údajov zo súborov cookies v rámci používania Obchodu. Súbory cookies sú spoločnosťou Renault používané s cieľom obsluhy Obchodu a umožnenia poskytnutia Zákazníkom špecifických informácií vrátane zadávania objednávok pri nákupe, napr. s cieľom zapamätania nákupov urobených Zákazníkom.

## Článok 15 - Záverečné ustanovenia

1. Ak sa ktorékoľvek ustanovenie Pravidiel stane neplatným, nebude tým dotknutá platnosť ostatných ustanovení. Neplatné ustanovenie nahradí nové ustanovenie v znení, ktoré zodpovedá zámeru vyjadrenému v týchto Pravidlách.
2. Právom príslušným pre rozhodovanie všetkých sporov súvisiacich s týmito Pravidlami je právo slovenské. Tieto spory budú rozhodované miestne príslušným civilným súdom.
3. U Zákazníkov, ktorí nie sú spotrebiteľmi, je miestne príslušný podľa súd podľa sídla spoločnosti Renault alebo Dealera.
4. Spoločnosť Renault si vyhradzuje právo kedykoľvek tieto Pravidlá zmeniť. spoločnosť Renault oznámi na internetovej stránke Obchodu. Zmena Pravidiel nemá vplyv na Rezerváciu Služieb urobených pred nadobudnutím platnosti zmien ani na práva získané Zákazníkom pred prijatím týchto zmien.
5. Spoločnosť Renault sa postará, aby eventuálne spory so Zákazníkmi boli riešené zmierom. Nezávisle na tom spoločnosť Renault oznamuje, že Zákazníci, ktorí sú spotrebiteľmi, majú možnosť riešiť svoje spory elektronickou cestou prostredníctvom internetovej platformy ODR Európskej únie umožňujúcej podávanie reklamácií a vymáhanie odškodnenia alebo nárokov súvisiacich s ich uzatvorenými zmluvami. Táto platforma sa nachádza na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
6. Aktuálna verzia Pravidiel je dostupná na internetovej stránke spoločnosti Renault na adrese: <https://www.renault.sk/>. Zákazníci môžu získať prístup k Pravidlám kedykoľvek bezodplatne na vyššie uvedenej adrese. Pravidlá môže byť takisto Zákazníkovi bezodplatne zaslané (elektronickou cestou) na základe jeho vyžiadania. Všetky pripomienky a oznámenia týkajúce sa porušenia Pravidiel je potrebné uviesť prostredníctvom kontaktov uvedených na internetových stránkach: <https://www.renault.sk/kontakty/centrum-renault.html>.
7. Pravidlá platia od 16.9. 2019.