

Conditions Générales d'Utilisation Citroën Carstore

Version du 30/03/2018

1. PREAMBULE.

L'accès et l'utilisation de www.carstore.citroen.fr (ci-après dénommé Citroën Carstore ou le Site internet ou le Site) sont soumis aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux lois et/ou règlements applicables.

La connexion et l'accès au Site impliquent l'acceptation intégrale et sans réserve de l'utilisateur de toutes les dispositions des présentes conditions générales.

Automobiles Citroën se réserve le droit de modifier et/ou de mettre à jour, sans préavis, les présentes conditions d'utilisation ainsi que les éléments qui figurent sur Citroën Carstore. L'ensemble de ces modifications s'impose à l'internaute lors de chaque accès à Citroën Carstore.

L'usage de Citroën Carstore est réservé aux particuliers agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2. PUBLICATION et HEBERGEMENT

Les pages d'accueil du Site sont publiées par Automobiles Citroën, société anonyme au capital de 159 000 000 d'euros, dont le siège social est 7 rue Henri Sainte Claire Deville 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 642 050 19, téléphone : 0 969 39 18 18

Citroën Carstore est hébergé par Automobiles Citroën

Responsables de la publication des pages dont Automobiles Citroën est l'éditeur :

- Directeur de la publication : Amaury DE BOURMONT
- Responsable : Stéphane SALOMON

Un responsable peut être contacté en utilisant le formulaire suivant :

<http://www.citroen.fr/contact/contactez-nous.html>

Citroën Carstore présente des offres de vente de véhicules neufs ou de faible kilométrage Citroën en stock émanant de concessionnaires Citroën situés en France métropolitaine. Les pages relatives à la présentation des véhicules en stock de chaque concessionnaire Citroën sont publiées par chacun desdits points de vente. Automobiles Citroën est hébergeur de ces pages mais n'est pas responsable de leur contenu. Chaque concessionnaire Citroën est responsable du contenu et de la mise à jour de l'ensemble des pages dédiées à la présentation de son stock, et notamment de la présentation des véhicules, des prix et de la disponibilité annoncés.

Les pages et sites internet liés au Financement sont édités et publiés par CREDIPAR, SA au capital de 138.517.008 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 317 425 981, et à l'ORIAS en tant

qu'intermédiaire d'assurance sous le n° 07 004 921 (consultable sur www.orias.fr), et dont le siège social se situe 9 rue Henri Barbusse 92230 Gennevilliers, téléphone 01.46.39.66.33. CREDIPAR est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

3. PRESENTATION DE CITROEN CARSTORE

Citroën Carstore permet à ses utilisateurs (ci-après dénommés « Utilisateurs ») :

- d'accéder à une liste de véhicules neufs ou de faible kilométrage Citroën en stock disponibles à la vente dans les points de vente du réseau Citroën participants à Citroën Carstore
- de sélectionner un véhicule et son concessionnaire vendeur selon différents critères tels que modèle du véhicule, caractéristiques du véhicule, éloignement géographique du véhicule, prix du véhicule. Il est précisé que les critères de sélection font apparaître tous les véhicules présentés sur Citroën Carstore, qu'ils puissent ou non être achetés en ligne et qu'il s'agisse de véhicules neufs ou de faible kilométrage. Il est également précisé que les classements par prix et par éloignement géographique ne prennent pas en compte les options dont les véhicules sont éventuellement équipés.

L'Utilisateur qui a sélectionné un véhicule et son concessionnaire vendeur peut consulter les éléments du véhicule, comportant notamment :

- les caractéristiques techniques du véhicule, ses équipements ainsi que les options dont il est éventuellement doté
- le prix du véhicule fixé par le concessionnaire qui le propose à la vente
- la date de livraison du véhicule (valable pour une commande le jour-même)

Il est précisé que les véhicules présentés sur Citroën Carstore ne correspondent pas forcément à la définition figurant dans le dernier catalogue du constructeur. L'Utilisateur est invité à prendre connaissance des caractéristiques techniques et autres informations sur le véhicule figurant sur le Site.

L'Utilisateur peut :

- acheter en ligne au comptant sur Citroën Carstore le véhicule sélectionné à son concessionnaire vendeur si ce concessionnaire a prévu sa vente en ligne
- ou demander à être contacté par le concessionnaire proposant le véhicule sélectionné en vue d'un rendez-vous en point de vente
- ou demander une estimation de reprise indicative de son véhicule d'occasion
- ou solliciter auprès de Crédipar un financement portant sur le véhicule neuf sélectionné

Dans le premier cas ci-dessus, la vente du véhicule aura lieu en ligne sur le Site internet auprès du concessionnaire vendeur. Dans les autres cas ci-dessus, l'éventuelle acquisition du véhicule neuf sélectionné n'aura pas lieu en ligne sur le Site internet mais dans les locaux du concessionnaire Citroën présentant le véhicule.

L'Utilisateur choisit entre les choix énoncés ci-dessus en cliquant sur le bouton correspondant.

Les véhicules de faible kilométrage sont signalés comme tels sur le Site et ne peuvent pas être achetés en ligne. Les visuels de ces véhicules sont communiqués à titre indicatif et peuvent ne pas correspondre exactement au véhicule présenté. Le kilométrage indiqué sur le Site peut ne pas être exact et l'Utilisateur est invité à contacter le concessionnaire vendeur pour connaître le kilométrage exact du véhicule. L'Utilisateur est également invité à contacter le concessionnaire vendeur pour connaître la date de première mise en circulation du véhicule. Le kilométrage exact et la date de mise en circulation seront communiqués par le concessionnaire vendeur à l'Utilisateur avant toute éventuelle commande et seront mentionnés sur le bon de commande.

Les prix figurant sur Citroën Carstore sont valables tant qu'ils sont affichés sur le Site.

Il est précisé que la commande en ligne n'est pas possible pendant une plage horaire nocturne.

Les différents choix ainsi proposés sur Citroën Carstore sont détaillés ci-après.

4. VENTE DE VEHICULE NEUF EN LIGNE AU COMPTANT

Certains des véhicules neufs présentés sur Citroën Carstore peuvent être achetés en ligne au comptant par l'Utilisateur au concessionnaire Citroën qui les propose sur Citroën Carstore. Dans ce cas, le bouton « Commander au comptant en ligne » est accessible.

Le processus et les conditions de cette vente en ligne sont décrits dans les « Conditions générales de vente » accessibles sur le Site internet.

Un Utilisateur qui commande un véhicule neuf au comptant sur le Site internet manifeste qu'il n'entend pas subordonner cet achat à la reprise d'un véhicule d'occasion.

5. DEMANDE DE CONTACT

L'Utilisateur intéressé par un véhicule Citroën présenté sur Citroën Carstore peut remplir et adresser au point de vente présentant le véhicule un formulaire électronique afin de prendre rendez-vous avec celui-ci pour poursuivre sa démarche.

L'Utilisateur peut également téléphoner au point de vente ou lui adresser un courrier électronique.

Le fait pour un Utilisateur de demander à être contacté au sujet d'un véhicule n'entraîne pas la réservation du véhicule à son profit.

6. DEMANDE D'ESTIMATION INDICATIVE DU VEHICULE D'OCCASION DE L'UTILISATEUR

Dans le cas où l'utilisateur souhaite faire reprendre un véhicule d'occasion lors de l'achat d'un véhicule neuf présenté sur Citroën Carstore, il peut demander en ligne sur Citroën Carstore une estimation indicative du véhicule d'occasion à reprendre. L'utilisateur doit indiquer sur Citroën Carstore le numéro d'immatriculation et le kilométrage de ce véhicule. Une estimation du véhicule lui est alors communiquée.

Cette estimation est une valeur de marché seulement indicative (marché de l'achat par des professionnels à des particuliers qui prend notamment en compte des frais professionnels).

L'estimation ne prend pas en compte la finition du véhicule. C'est pourquoi une fourchette est fournie correspondant à l'estimation de la finition la moins élevée et de la finition la plus élevée.

L'estimation ne prend pas non plus en compte les éventuels frais de remise en état du véhicule.

La communication de cette évaluation n'engage le point de vente ni à reprendre le véhicule d'occasion ni sur le montant de l'estimation.

Il convient donc que l'Utilisateur intéressé par un véhicule neuf présenté sur Citroën Carstore qui souhaite bénéficier d'une offre de reprise de son véhicule d'occasion dans le cadre de l'achat de ce véhicule neuf se rende avec son véhicule d'occasion chez le concessionnaire présentant le véhicule neuf afin de demander à ce dernier une offre de reprise ferme, avant le cas échéant de commander le véhicule neuf en point de vente. Cet Utilisateur ne doit donc pas commander le véhicule neuf en ligne sur le Site internet.

Dans le cas où une prime reprise est mentionnée, cette prime est valable seulement pour l'achat du véhicule neuf consulté par l'Utilisateur sur le Site internet.

Le fait pour un Utilisateur de demander l'estimation de son véhicule d'occasion n'entraîne pas la réservation à son profit du véhicule neuf consulté.

7. DEMANDE DE FINANCEMENT

L'utilisateur a la possibilité de solliciter en ligne auprès de Crédipar un financement portant sur le véhicule sélectionné. Il accède à cet effet à des pages et sites web dédiés publiés par Crédipar. Le parcours peut être effectué selon les deux modalités suivantes :

- L'utilisateur peut demander en ligne à Crédipar un accord de principe sur le financement du véhicule. En cas d'avis favorable de Crédipar, le véhicule est réservé pour l'utilisateur pendant 3 jours, de manière à lui permettre de se rendre dans les locaux du concessionnaire qui présente le véhicule, pour finaliser sa demande de financement et, notamment, fournir les pièces justificatives nécessaires à son étude complète par Crédipar. L'éventuelle acquisition du véhicule n'a pas lieu en ligne sur Citroën Carstore mais intervient le cas échéant dans les locaux du concessionnaire.
- En cas d'avis favorable, l'utilisateur a la possibilité de demander en ligne à Crédipar s'il est éligible au financement du véhicule en location longue durée. L'utilisateur peut saisir en ligne toutes les données nécessaires ainsi que télécharger les pièces justificatives. S'il est éligible à la location longue durée, l'utilisateur devra se rendre dans les locaux du concessionnaire qui présente le véhicule pour signer le contrat de location longue durée qui lui sera proposé par Crédipar. Le véhicule sera réservé à cet effet pendant 3 jours.

8. COOKIES

L'utilisateur est informé que le Site a mis en place un système de cookies. Ainsi, l'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le Site, des cookies peuvent être installés automatiquement sur son navigateur Internet.

Les cookies sont des fichiers envoyés sur le disque dur des utilisateurs afin de permettre une navigation facilitée sur le site et d'établir des statistiques de fréquentation. En aucun cas ces cookies ne contiennent des informations nominatives.

L'utilisateur peut désactiver l'envoi de cookies en modifiant le paramétrage de son navigateur.

Des informations détaillées concernant les cookies figurent en annexe des présentes conditions d'utilisation.

9. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les Utilisateurs de Citroën Carstore sont avisés :

1. que de nombreux éléments sont protégés :
 - a. par la législation sur le droit d'auteur tels que notamment l'architecture de Citroën Carstore, des plans, des photographies, des textes...
 - b. et/ou par la législation sur les dessins et modèles : ce sont notamment les modèles de véhicules apparaissant sur Citroën Carstore ;
 - c. et/ou par la législation sur les marques
2. que ces éléments sont la propriété d'Automobiles Citroën ou de tiers ayant autorisé Automobiles Citroën à les exploiter. A ce titre, toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation, modification, incorporation, traduction, commercialisation, partielle ou intégrale par quelque procédé et sur quelque support que ce soit (papier, numérique...) est interdite sans l'autorisation écrite préalable d'Automobiles Citroën, hormis les exceptions visées à l'article L122.5 du Code de la Propriété Intellectuelle, sous peine de constituer un délit de contrefaçon de droit d'auteur et/ou de dessins et modèles et/ou de marque, puni de trois ans d'emprisonnement et de 300.000 euro d'amende dans le cas de contrefaçon de droit d'auteur et de quatre ans d'emprisonnement et de 400 000 € d'amende dans le cas de contrefaçon de marque.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La consultation de Citroën Carstore est en partie possible sans que l'Utilisateur ait à révéler son identité ou toute autre information à caractère personnel le concernant.

Concernant les informations à caractère personnel que l'Utilisateur peut être amené à communiquer, l'Utilisateur peut exercer son droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité des données, dans les conditions prévues par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, et le Règlement du Parlement Européen et du Conseil n°2016/679 du 27 avril 2016, par courrier adressé à

Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle – Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe 78092 POISSY, ou par internet à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/app/ask>.

Les informations collectées seront réservées à l'usage exclusif du concessionnaire Citroën présentant le véhicule, d'Automobiles Citroën, de ses filiales, de son réseau commercial, de toute société pouvant rendre un service pour le compte d'Automobiles Citroën et/ou toute société appartenant au même groupe qu'Automobiles Citroën, afin de traiter la demande de l'Utilisateur et de lui envoyer des offres commerciales ainsi qu'à des fins de prospection commerciale, d'enquêtes et analyses. Elles peuvent également, après anonymisation, être utilisées par tout tiers en relation commerciale avec Automobiles Citroën, lié par un engagement de confidentialité.

Ces informations seront conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées et pendant une durée n'excédant pas la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Pour les finalités ci-dessus, Automobiles Citroën pourra transmettre ces informations dans d'autres pays, membres ou non de l'Union Européenne, garantissant un niveau adéquat de protection des données. Dans ce cas, toutes les mesures nécessaires sont prises pour éviter tout préjudice au Client.

11 LIENS HYPERTEXTES

La mise en place d'un lien hypertexte vers Citroën Carstore nécessite une autorisation préalable et écrite d'Automobiles Citroën. En tout état de cause, Automobiles Citroën ne peut en aucun cas être tenu responsable du contenu ainsi que des produits ou services proposés sur les sites auxquels Citroën Carstore se trouverait affilié par des liens hypertextes ou tout autre type de liens.

12 SECURITE

L'Utilisateur s'engage, dans l'usage qu'il va faire de Citroën Carstore, à ne procéder à aucune manipulation susceptible d'engendrer des pannes informatiques, fonctionnelles ou de tout ordre qui pourrait affecter le fonctionnement de Citroën Carstore ou de tout service accessible par son intermédiaire. Notamment, l'Utilisateur s'engage à ne mettre à disposition que des informations et données fiables, non susceptibles d'affecter le fonctionnement de Citroën Carstore ou de tout service accessible par son intermédiaire. L'usage qui sera fait de Citroën Carstore ou de tout service accessible par son intermédiaire devra respecter l'ensemble de la réglementation nationale et internationale applicable, ainsi que les droits des tiers et ne devra pas porter préjudice à Automobiles Citroën de quelque manière que ce soit.

13. LIMITATION DE RESPONSABILITE

Les Utilisateurs utilisent Citroën Carstore sous leur responsabilité. Automobiles Citroën, ses filiales et les membres de son réseau ne pourront être tenus pour responsable des pertes de données ou de programme résultant de l'utilisation de Citroën Carstore ou de sites qui lui sont affiliés ou des sites auxquels il renvoie.

14. DROIT APPLICABLE – LITIGES – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Citroën Carstore et les présentes Conditions d'utilisation sont soumis au droit français et sont rédigés en français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, l'Utilisateur consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Concessionnaire Citroën ou auprès d'Automobiles Citroën, il a la possibilité de saisir gratuitement 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 du Concessionnaire en s'adressant, selon les affiliations du Concessionnaire :
 - o soit 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 le site internet www.mediateur-cnpa.fr,
 - o soit 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 le site internet www.mediateur.fna.fr.

- soit le Médiateur du Constructeur (Automobiles Citroën) compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 21 rue des Malmaisons - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmf.fr.

L'Utilisateur consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Utilisateur consommateur au Constructeur ou au Concessionnaire sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

L'Utilisateur est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

ANNEXE : LES COOKIES

QU'EST CE QUE LES COOKIES ?

La CNIL définit les cookies comme « un petit fichier texte déposé sur votre disque dur par le serveur du site que vous visitez. Il contient quelques données, notamment :

- le nom du serveur qui l'a écrit ;
- le plus souvent un identifiant sous forme de N° unique ;
- éventuellement une date d'expiration.

Ces informations sont stockées sur votre ordinateur dans un simple fichier texte auquel un serveur accède pour lire et enregistrer des informations.

Un cookie est obligatoirement rattaché à un nom de domaine unique (celui du serveur qui l'a déposé) de telle sorte que seule une requête provenant du même serveur pourra y accéder. »

Le Site comporte un système de cookies. Ainsi l'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le Site, des cookies peuvent être installés automatiquement sur son navigateur Internet.

Les cookies sont des fichiers envoyés sur le disque dur des utilisateurs afin de faciliter leur navigation sur le site et d'établir des statistiques de fréquentation ou de mettre en place des publicités personnalisées basées sur la navigation de l'internaute.

Ces cookies ne contiennent en aucun cas des informations nominatives.

L'utilisateur peut désactiver l'envoi de cookies en modifiant les paramètres de son navigateur Internet.

LES DIFFERENTS TYPES DE COOKIES QUE NOUS UTILISONS

Les cookies utilisés sur le Site le sont de différentes manières :

1. Cookies anonymes de mesure de la fréquentation et de l'utilisation du service en ligne

Les cookies de type statistiques de fréquentation sont utilisés afin de mesurer l'audience du Site internet (le nombre de visites, le temps passé moyen par les internautes, les éléments sur lesquels ils cliquent, ...). La finalité de ces cookies est l'amélioration constante de notre Site internet afin d'être sûr qu'il correspond bien à vos besoins.

Les cookies de type mesure d'audience sont strictement anonyme et ne permettent en aucun cas d'identifier le visiteur du Site ou de collecter des données personnelles (par exemple, nom, adresse IP, ...).

2. Cookies de mémorisation des informations de connexion

Lorsque vous renseignez des éléments d'identification, le Site internet utilise des cookies pour, par exemple, se souvenir de votre compte, ou de vos accès à un service en particulier.

3. Cookies tiers (publicité)

La majorité des publicités internet d'Automobiles Citroën sont affichées sur des sites internet tiers et mises en place par ce que l'on peut appeler une troisième partie (une régie publicitaire par exemple). Ces tiers utilisent leurs propres cookies pour analyser combien de personne ont vu et/ou cliqué sur une bannière publicitaire. Ces cookies déposés par des tiers sont issus des politiques de cookies des entreprises qui les déposent et nous n'avons pas d'accès pour lire ou créer ces cookies.

4. Autres cookies tiers

Automobiles Citroën utilise d'autres cookies tiers afin d'analyser le parcours internaute sur nos sites et vous suggérer une demande d'essai lorsque nécessaire par exemple. Ces cookies sont émis par nous ou par nos prestataires techniques aux fins de mesurer l'audience des différents contenus et rubriques de notre Site, afin de les évaluer et de mieux les organiser. Ces Cookies permettent également, le cas échéant, de détecter des problèmes de navigation et par conséquent d'améliorer l'ergonomie de nos services. Ces Cookies ne produisent que des statistiques anonymes et des volumes de fréquentation, à l'exclusion de toute information nominative. Ces cookies seront également utilisés pour personnaliser nos sites en fonction des données collectées anonymes à partir de nos différents sites. La durée de vie de ces Cookies de mesure d'audience n'excède pas 90 jours.

LA PUBLICITE PERSONNALISEE : COMMENT ÇA MARCHE ?

Des cookies sont insérés sur votre ordinateur dans un dossier spécifique et en fonction des pages Web que vous visitez, ils peuvent mémoriser :

- Les pages Web que vous avez visitées récemment
- Les produits qui vous intéressent
- Le système d'information (langue, pays, Système d'exploitation, navigateur, etc) afin d'optimiser l'affichage lors de votre prochaine visite sur nos sites.

La publicité personnalisée Citroën :

Le service CentralTag mandaté par Automobiles Citroën permet aux internautes de recevoir des publicités personnalisées en fonction de leurs dernières actions de navigation (par exemple intérêt manifesté pour un véhicule lors d'une navigation sur les sites Citroën)

Vous ne souhaitez plus voir ces publicités personnalisées : vous pouvez désactiver cette personnalisation sur <http://www.centraltag.com/commercial/policy/citroen.action>

CentralTag étant un membre de la NAI (Network Advertising Initiative), vous pouvez également vous désabonner sur le site: <http://www.networkadvertising.org>

Vous ne souhaitez pas que notre site collecte les cookies tiers Krux : vous pouvez désactiver ces cookies sur <http://www.youronlinechoices.com>

Visitez le site de <http://www.youronlinechoices.com> pour en savoir plus sur la publicité comportementale en ligne et pour connaître les options de blocage relatives à d'autres sociétés membres de IAB.

Recevrai-je encore des publicités si je quitte le programme ?

Oui, des publicités continueront de s'afficher mais elles ne seront plus basées sur vos centres d'intérêt.