

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE CITROËN CARSTORE

Version du 13/12/2017

1° DONNEES PERSONNELLES

Les informations collectées lors de la commande sur Citroën Carstore sont nécessaires au Concessionnaire Vendeur, à Automobiles Citroën, son réseau commercial, toute société pouvant rendre un service pour le compte d'Automobiles Citroën et/ou toute société appartenant au même groupe qu'Automobiles Citroën, pour le traitement de la commande du Client.

Le véhicule est équipé de systèmes informatiques et électroniques permettant la transmission d'informations techniques sur son fonctionnement, telles que l'état de ses organes, ses niveaux de fluides, son kilométrage et de réaliser et délivrer ainsi, notamment, des diagnostics et des alertes mécaniques ou de sécurité. La transmission de ces informations est nécessaire aux sociétés précitées pour mettre en place certains services. Afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration de ces services, les systèmes informatiques et électroniques du véhicule peuvent être mis à jour à distance.

Les informations concernant le Client et celles collectées le cas échéant par les systèmes informatiques et électroniques du véhicule pourront également être utilisées par les sociétés précitées à des fins de prospection commerciale, d'enquêtes et analyses, ainsi que, après anonymisation, par tout tiers en relation commerciale avec Automobiles Citroën, lié par un engagement de confidentialité.

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.

Le Client 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, 78 092 POISSY ou par internet à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/app/ask>. De même, en application de l'article L 223-2 du code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en s'inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr.

En cas de revente du véhicule, le Client devra en informer Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, – Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY ou par internet à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/app/ask> afin que les informations issues de ses systèmes informatiques et électroniques cessent d'être transmises. Si l'acheteur du véhicule le permet, le Client transmettra également ses coordonnées (incluant son adresse e-mail) à Automobiles Citroën, de manière à pouvoir lui proposer les services précités.

2° VENDEUR, ACHETEUR, VEHICULE VENDU ET CONTRAT DE VENTE SUR CITROËN CARSTORE

Citroën Carstore permet l'achat au comptant en ligne de véhicules Citroën et DS neufs

Citroën Carstore présente les offres de vente de concessionnaires Citroën DS situés en France métropolitaine.

Le vendeur du Véhicule sur Citroën Carstore est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur Citroën Carstore à partir du choix du Véhicule par le Client. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur

Citroën Carstore.

Le Concessionnaire vendeur a pour activité la commercialisation de véhicules neufs de marque Peugeot.

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

Les Concessionnaires présents sur Citroën Carstore proposent à la vente des Véhicules neufs de marques Citroën et DS qu'ils détiennent en stock. S'agissant de véhicules en stock, ils sont déjà complètement définis, y compris leurs éventuelles options. En sélectionnant un Véhicule, le Client ne peut donc pas modifier les options présentes pour en retirer ou en ajouter.

Le Contrat de vente du Véhicule est constitué par les dispositions de Citroën Carstore telles que complétées par le Client ainsi que par les présentes Conditions générales. Ces dernières se composent des conditions générales de vente et de garantie ainsi que le cas échéant des conditions générales d'utilisation du Pack SOS et Assistance et de Téléservices/Télmaintenance.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

Le récapitulatif de commande sur Citroën Carstore ainsi que les présentes Conditions générales peuvent être enregistrées et imprimées par le Client.

Les présentes Conditions générales, les produits et les prix figurant sur Citroën Carstore peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. Ils restent valables tant qu'ils sont visibles sur Citroën Carstore. Toute commande est régie par les conditions générales et les prix en ligne sur Citroën Carstore au moment où elle est passée.

Le Concessionnaire Vendeur mentionné sur Citroën Carstore n'est pas le mandataire de la société Automobiles Citroën, société anonyme dont le siège social est situé 7 rue Henri Sainte Claire Deville 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 642 050 199. Il est responsable vis-à-vis du Client, des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale du constructeur du Véhicule.

Dans le cas où le constructeur apporterait au Véhicule des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, celles-ci n'altéreront pas la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

Disponibilité des pièces : le Client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation du Véhicule faisant l'objet de la Commande seront disponibles pendant dix (10) ans à compter de sa livraison. Dans le cas où ces pièces viendraient à manquer pendant cette durée, Automobiles Citroën s'engage à proposer une solution de réparation.

3° ETAPES DE LA COMMANDE SUR CITROËN CARSTORE

Le Client qui se rend sur Citroën Carstore sélectionne un Véhicule neuf et son Concessionnaire vendeur.

Différentes informations sont présentées au client :

- Le prix TTC du véhicule et de chacune de ses options fixés par le Concessionnaire Vendeur. Ce prix inclut les frais de préparation du Véhicule (incluant la fourniture et la pose d'un jeu de plaques d'immatriculation définitives d'entrée de gamme, la préparation pour la mise à la route, le lustrage, le contrôle des niveaux et 5 litres de carburant). Il n'inclut pas les frais de carte grise et l'éventuel malus
- Les caractéristiques du Véhicule : caractéristiques techniques, détail des équipements, options

Le Client qui désire acheter le Véhicule doit alors cliquer sur le bouton « Commander au comptant en ligne »

Le Client renseigne ensuite ses coordonnées personnelles. Il est demandé au Client qui n'a pas déjà un compte de créer un compte en ligne.

Il est ensuite demandé au Client de lire et d'approuver par une case à cocher les Conditions générales d'utilisation de Citroën Carstore et les présentes Conditions générales.

Un récapitulatif présentant le Véhicule choisi et ses options, le prix TTC du Véhicule hors option, le prix TTC de chaque option, le prix total TTC du Véhicule options comprises, le montant de l'éventuel bonus écologique et le montant total TTC à payer est présenté au Client

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Commander avec obligation de paiement »

En validant sa commande avec obligation de paiement sur Citroën Carstore le Client confirme son acceptation des termes du Contrat.

Jusqu'au clic sur le bouton « Commander avec obligation de paiement », le Client a la possibilité de revenir aux étapes précédentes du processus de commande, en cliquant sur le signe < figurant sur l'écran. Il peut ainsi vérifier ses coordonnées, consulter des informations, vérifier sa commande ou abandonner sa démarche.

Citroën Carstore ne permettant l'acquisition que d'un Véhicule à la fois et permettant d'acheter seulement des véhicules en stock dont les options ne sont pas modifiables, il n'est pas possible au Client de modifier sa commande mais le Client peut y renoncer jusqu'à ce qu'il clique sur le bouton « Commande avec obligation de paiement ».

Une fois le véhicule commandé, il est demandé au Client de souscrire à une autorisation de prélèvement de 500 €. Cette souscription a pour seul objet de s'assurer du sérieux de la démarche du Client. Cette autorisation sera automatiquement annulée au bout de 7 jours sans que cette annulation ait un impact sur la commande. La somme de 500 € ne sera débitée en aucun cas. La Commande n'est valable et ne prend date, pour la livraison et la garantie de prix du Véhicule, qu'à compter de la souscription par le Client de cette autorisation de prélèvement de 500 €. Les cartes bancaires utilisables pour accorder cette autorisation de prélèvement sont les suivantes : CB, Visa, Mastercard, Amex.

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite

Le Client reçoit ensuite un courrier électronique de confirmation de commande rappelant les stipulations du Contrat.

La commande du Client est archivée pendant une durée de 10 ans. Le Client qui désire accéder à cette commande peut en faire la demande à tout moment au Concessionnaire Vendeur pendant cette période.

4° PRIX – REGLEMENT

Le prix du Véhicule faisant l'objet de la Commande est celui mentionné sur Citroën Carstore. Il est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison du Véhicule, et, en cas de dépassement non imputable au Client, jusqu'à sa mise à disposition, sauf si la variation de prix résulte de modifications techniques ou fiscales imposées par les Pouvoirs Publics.

Dans ce cas :

- le prix du Véhicule sera celui du tarif en vigueur au jour de sa livraison,
- le Client pourra, si le prix du Véhicule est supérieur à celui fixé dans la Commande, faire application de l'article 7 ANNULATION ci-après.

La garantie de prix ne s'applique qu'au Véhicule objet de la Commande.

Le prix du Véhicule est payable à sa date de livraison effective par virement bancaire au profit du Concessionnaire vendeur. Le virement devra parvenir au Concessionnaire vendeur deux jours avant la livraison effective.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 5° LIVRAISON ci-après.

Il est rappelé que lors de la commande sur Citroën Carstore, il est demandé au Client de souscrire une autorisation de prélèvement d'un montant de 500 €. Cette autorisation de prélèvement a pour seul objet de s'assurer du sérieux de la démarche du Client. Elle sera automatiquement annulée au bout de 7 jours. Cette annulation n'aura pas d'impact sur la commande effectuée. La somme de 500 € ne sera débitée en aucun cas.

5° LIVRAISON

La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux du Concessionnaire Vendeur situés en France métropolitaine dont l'adresse est mentionnée sur Citroën Carstore

La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur Citroën Carstore lors de la Commande. Toutefois en cas de modification de la Commande sur demande du Client ainsi qu'en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou d'un évènement tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail, etc., présentant les caractéristiques de la force majeure, chez le constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, ou chez le Vendeur, la date limite de livraison précitée sera reportée de deux (2) mois.

Les dates de livraison mentionnées sur Citroën Carstore sont valables pour une commande le jour même.

Le Concessionnaire vendeur prendra contact avec le Client par téléphone dans les 48 heures suivant la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

Le Concessionnaire vendeur proposera au Client d'effectuer pour lui les démarches d'immatriculation du véhicule moyennant rémunération.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les quinze (15) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 7 ANNULATION ci-après.

Le Client ayant passé commande sur Citroën Carstore devra ne venir en personne prendre livraison du Véhicule sans pouvoir envoyer un représentant.

Lors de la livraison, le Client devra présenter au Concessionnaire Vendeur une pièce d'identité officielle originale, dont le Concessionnaire Vendeur prendra copie.

La livraison donnera lieu à la signature par le Concessionnaire Vendeur et le Client d'un bon de livraison dont chacun conservera un exemplaire.

En cas de dépassement de la date limite de livraison précitée par le Vendeur, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 7 ANNULATION ci-après.

6° GARANTIES COMMERCIALES CITROËN et DS AUTOMOBILES

Se reporter au chapitre « GARANTIES COMMERCIALES CITROËN et DS Automobiles » du

présent document.

7° ANNULATION

Le Client aura la faculté d'annuler librement sa Commande dans les cas prévus aux présentes conditions générales ainsi que, sans motif et sans pénalité, à tout moment depuis la conclusion de la commande sur Citroën Carstore jusqu'à la livraison du Véhicule par le Concessionnaire Vendeur, à condition d'en informer le Concessionnaire Vendeur par courrier électronique envoyé depuis l'adresse email indiquée lors de la Commande, en mentionnant ses coordonnées et la date et le numéro de commande. L'annulation sera effective à réception par le Client d'un accusé de réception du Concessionnaire vendeur.

Le Vendeur pourra, de son côté, annuler la Commande de plein droit et sans sommation, conformément à l'article 1657 du Code civil, si dans le délai de quinze (15) jours prévu à l'article 5, le Client n'a pas pris livraison du Véhicule.

8° DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Le Client a le droit de se rétracter de sa commande sans donner de motif.

Le délai de rétractation commence le jour où le Client prend physiquement possession du Véhicule et expire 14 jours après.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple courrier électronique envoyé depuis l'adresse email utilisée pour la commande), en utilisant les coordonnées du Concessionnaire Vendeur mentionnées sur Citroën Carstore et dans le courrier électronique de confirmation de commande. Il peut employer le texte figurant à la fin des présentes Conditions générales mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation : En cas de rétractation, le Concessionnaire Vendeur rembourse tous les paiements reçus du Client sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Concessionnaire Vendeur est informé de la décision de rétractation du Contrat. Le remboursement est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf si le Client et le Concessionnaire Vendeur conviennent expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le Concessionnaire Vendeur peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait reçu le Véhicule ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition du Véhicule, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le Client doit restituer ou renvoyer le Véhicule au Concessionnaire Vendeur sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après avoir communiqué sa décision de rétractation du Contrat. Dans l'hypothèse où le Client ne restituerait pas lui-même le Véhicule mais recourrait à un transporteur, les frais de transport seront à la charge du Client. Le coût de ces frais est variable selon la distance et le transporteur choisi.

La responsabilité du Client sera engagée en cas de dépréciation du Véhicule résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour vérifier les caractéristiques et le bon fonctionnement du Véhicule. En conséquence :

- dans l'hypothèse où le Client restituerait le Véhicule au Concessionnaire Vendeur avec un kilométrage supérieur à 1 000 km, le Client devra régler au Concessionnaire Vendeur une somme égale à la dépréciation du Véhicule causée par le dépassement du kilométrage de 1 000 km
- dans l'hypothèse où le Véhicule serait restitué par le Client avec une quelconque dégradation, le Client devra prendre en charge le coût de réparation du Véhicule.

9° RECLAMATIONS - CENTRES DE CONTACT CLIENTS CITROËN et DS AUTOMOBILES

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle CITROËN et DS AUTOMOBILES pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PACK SOS et ASSISTANCE et TELESERVICES / TELEMANTENANCE.

Pour un Véhicule de marque CITROËN :

- Par téléphone au 0 969 39 18 18 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h
- Par internet sur le site www.citroen.fr, rubrique « Contact »
- Par courrier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle Citroën - — Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY

Pour un Véhicule de marque DS :

- Par téléphone au 0 969 32 1955 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h
- Par internet sur le site www.dsautomobiles.fr, rubrique « Contact »
- Par courrier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle DS Automobiles - – Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY

10° DROIT APPLICABLE – LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La commande du Véhicule sur Citroën Carstore, les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PACK SOS et ASSISTANCE et TELESERVICES / TELEMANTENANCE sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client 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 Vendeur ou auprès d'Automobiles Citroën (selon les modalités décrites à l'article 9 ° CENTRE DE CONTACT CLIENTS), 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 Vendeur (exemple : conditions de vente) en s'adressant, selon les affiliations du Vendeur :
 - 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 ou des services) 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.

Le Client 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 Client consommateur au Constructeur ou au Vendeur du Véhicule sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

Le Client 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>].

DROIT DE RETRACTATION – MODELE DE TEXTE

A l'attention de (nom et coordonnées du Concessionnaire Vendeur) :

Je (Nous) vous notifie(ons) notre rétractation de la commande suivante :

Date et numéro de commande

(Figurant sur le courrier électronique de confirmation de commande) : _____

Dénomination du véhicule : _____

Prix total TTC du véhicule : _____

Nom et prénom du (des) consommateur(s) : _____

Adresse du (des) consommateur(s) : _____

Date : _____

Signature du (des) Client(s) consommateur(s) *(en cas de notification sur papier)*

GARANTIES COMMERCIALES CITROËN et DS AUTOMOBILES

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES COMMERCIALES CITROËN et DS AUTOMOBILES

- Le Véhicule neuf est couvert par les garanties commerciales Citroën ou DS Automobiles à partir de la date de début de garantie inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour la période indiquée et sans limitation de kilométrage, sauf dispositions particulières spécifiques mentionnées ci-dessous ou portées à la connaissance du Client.
- Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur le Véhicule au titre des garanties commerciales Citroën ou DS Automobiles, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur agréé par Automobiles Citroën.
- Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales Citroën n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule égale ou supérieure à sept (7) jours consécutifs au titre de l'une des garanties commerciales Citroën ou DS Automobiles qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale Citroën ou DS Automobiles correspondante sera prolongée d'autant.
- En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs bénéficieront des garanties commerciales Citroën ou DS Automobiles jusqu'à leur date respective d'expiration, sous réserve que les conditions d'application de ces garanties aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à son acquéreur les conditions d'application de ces garanties.
- A l'exception du Véhicule E-MEHARI, les garanties commerciales Citroën ou DS Automobiles sont applicables tant que le Véhicule reste immatriculé et circule dans les pays de l'Union Européenne* ainsi que dans les pays ou territoires suivants : Albanie, Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, San Marin, Serbie, Suisse, Vatican.
**à la date d'édition du carnet d'entretien, l'Union Européenne se compose des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.*
- Concernant le Véhicule E-MEHARI, les garanties commerciales Citroën sont applicables tant que le Véhicule reste immatriculé et circule dans les pays ou territoires suivants : France (Corse et DOM/COM inclus), Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Gibraltar, Italie, Luxembourg, Monaco, San Marin, Suisse, Vatican.
- **Le bénéfice des garanties commerciales Citroën et DS Automobiles n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par ces garanties par un réparateur du réseau agréé Citroën.**
- **Les dispositions des garanties commerciales Citroën et DS Automobiles ne réduisent ni même ne suppriment la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité bénéficiant aux consommateurs dont les textes sont repris à la fin du présent chapitre « GARANTIES COMMERCIALES CITROËN et DS AUTOMOBILES » (1).**

LA GARANTIE COMMERCIALE DES DEFAUTS DE FABRICATION

Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre tout défaut de fabrication, pendant une durée

de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de la date de sa livraison auprès du Client, cette date étant inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien remis avec le Véhicule, à l'exception :

- **Concernant le Véhicule C-Zero :**

- **Des éléments de la chaîne de traction listés ci-après, qui sont garantis pour une durée de cinq (5) ans ou cinquante mille (50 000) km, au premier des deux termes atteint :** le moteur électrique de traction, le calculateur de contrôle du moteur électrique, le convertisseur/chargeur embarqué, le câble interne haute tension de charge normale, le câble interne haute tension de charge rapide, le câble indépendant pour charge normale, le calculateur batterie de traction, le calculateur véhicule électrique, le réducteur.
- **De la batterie de traction dont la faculté à stocker une quantité d'énergie supérieure ou égale à 70% de sa valeur de référence à neuf, soit 70% de 14,5kwh, est garantie pour une durée de huit (8) ans ou cent mille (100 000) km, au premier des deux termes atteint.**

- **Concernant le Véhicule BERLINGO ELECTRIC :**

- **Des éléments de la chaîne de traction listés ci-après, qui sont garantis pour une durée de cinq (5) ans ou cinquante mille (50 000) km, au premier des deux termes atteint :** le moteur électrique de traction, le calculateur de contrôle de moteur électrique, le convertisseur/chargeur embarqué, les câbles internes haute tension, le calculateur batterie de traction, le calculateur véhicule électrique, le réducteur.
- **De la batterie de traction dont la faculté à stocker une quantité d'énergie supérieure ou égale à 70% de sa valeur de référence à neuf, soit 70% de 22,5kwh, est garantie pour une durée de huit (8) ans ou cent mille (100 000) km, au premier des deux termes atteint.**

- **Concernant le Véhicule E-MEHARI :**

- **Des éléments de la chaîne de traction listés ci-après, qui sont garantis pour une durée de cinq (5) ans ou cent mille (100 000) km, au premier des deux termes atteint :** le système électrique de traction (moteur, réducteur, chargeur), les câbles et connecteurs haute tension.
- **De la batterie de traction, louée au Client, qui est garantie directement par le loueur.** Le Client est invité à se reporter au contrat de location longue durée de batterie électrique qu'il a signé avec le loueur pour plus de détails sur cette garantie.

- **Concernant le Véhicules hybrides :**

- **Des éléments de la chaîne de traction listés ci-après, qui sont garantis pour une durée de cinq (5) ans ou cent mille (100 000) km au premier des deux termes atteint :** le calculateur de contrôle, la machine électrique de traction, les câbles et connecteurs haute tension, la batterie de traction.

Ce que couvre la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par Automobiles Citroën ou son représentant ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule.

Cette opération sera effectuée avec des pièces neuves d'origine, à l'exception des boîtes de vitesses automatiques rénovées et des pièces en garantie directe.

De même, si le Véhicule est immobilisé suite à une panne couverte en garantie, Automobiles Citroën ou son représentant prend en charge les frais éventuels de dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule, jusqu'à l'atelier du réparateur agréé par Automobiles Citroën le plus proche.

Il est à noter que :

- Le remplacement d'une pièce dans le cadre des opérations de garantie ne prolonge pas la durée de cette dernière. La garantie commerciale couvrant les pièces échangées expire à la date d'échéance de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule ;
- Les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication deviennent la propriété d'Automobiles Citroën ou de son représentant.

Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :

Entretien et réglages :

- Les opérations d'entretien et de révisions nécessaires au bon fonctionnement du Véhicule, mentionnées dans le carnet d'entretien, l'ajout d'additifs, le remplacement du filtre à particules aux kilométrages appropriés ainsi que le remplacement de pièces consommables telles que les filtres à huile, à air, à combustible ou d'habitacle ;
- Les réglages ou mises au point (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, etc.), au-delà de 3 mois ou 3000 km au premier des deux termes atteint.
- le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation du Véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication. Il s'agit des pièces suivantes : plaquettes, garnitures et disques de freins, embrayage, amortisseurs, balais d'essuie-vitre, lampes (sauf lampes à décharge et LED), batterie de traction des véhicules C-Zero et BERLINGO ELECTRIC. Il est précisé que l'usure de la batterie de traction s'entend au-delà de ses performances couvertes au titre de la garantie commerciale des défauts de fabrication, dont les critères sont précisés ci-avant.

Utilisation du Véhicule :

- Les vibrations et bruits liés au fonctionnement du Véhicule, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal ;
- Les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'utilisation de carburants** non adaptés ou de mauvaise qualité et l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par Automobiles Citroën ;
- Les dommages liés à un branchement non conforme du Véhicule électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé ;
- Les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies ou vols ;
- Les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur le Véhicule par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par cette dernière ;
- Les pièces garanties directement par leur fabricant, telles que les pneumatiques, pour lesquelles le réseau Citroën vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;

- La batterie de traction du Véhicule E-MEHARI qui est garantie directement par le loueur. Le Client est invité à se reporter au contrat de location longue durée de batterie électrique qu'il a signé avec le loueur pour plus de détails sur cette garantie ;
- Tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du Véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

*** Pour les biocarburants : le Client est invité à se référer au paragraphe spécifique au sein du guide d'utilisation du Véhicule.*

Ce que le Client doit faire pour bénéficier de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :

- Présenter le carnet d'entretien du Véhicule à jour, comportant le certificat de garantie, dûment rempli par le concessionnaire Vendeur ;
- Réaliser l'entretien et les révisions du Véhicule en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées notamment dans le carnet d'entretien (comprenant le plan d'entretien personnalisé) du Véhicule et être en mesure d'en apporter la preuve (fiches de suivi du carnet d'entretien à jour, factures, etc.) ;
- Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter le Véhicule à un réparateur agréé par Automobiles Citroën pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du Véhicule et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le Client n'a pas agi dès la détection dudit défaut ;
- Répondre à toute invitation d'un réparateur agréé par Automobiles Citroën à faire procéder immédiatement à une remise en conformité du Véhicule.

Le non-respect de ces règles engagerait la responsabilité du Client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement du Véhicule.

Le Client perd le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication dans les cas suivants :

- Des modifications ou adaptations ont été effectuées sur le Véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Automobiles Citroën ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par cette dernière ;
- La défaillance est due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans le guide d'utilisation et le carnet d'entretien ;
- Le Véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;
- Le compteur kilométrique du Véhicule a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude (En cas de remplacement du compteur, la « fiche de remplacement du compteur » du carnet d'entretien devra être complétée par un réparateur agréé par Automobiles Citroën) ;
- Disposition spécifique au Véhicule E-MEHARI : le Client est informé dans le contrat de location longue durée de la batterie et dans le carnet d'entretien du Véhicule, que la batterie du Véhicule est connectée en permanence au centre d'assistance technique du loueur, par le biais du réseau Internet (par GSM/GPRS/3G), et qu'il est indispensable de préserver cette liaison technique. À cet effet, Automobiles Citroën pourra demander au Client, en cas de défaillance, un retour chez un réparateur agréé Citroën pour réparation ou remise à niveau. Un éventuel refus ferait alors perdre le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.

LA GARANTIE COMMERCIALE PEINTURE (non applicable à E-MEHARI)

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre tout défaut des peintures et vernis de la carrosserie d'origine à compter de la date de livraison inscrite sur le « Certificat de garantie » du carnet d'entretien pour une durée :

- De trois (3) ans si le Véhicule est une voiture particulière ;
- De deux (2) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire.

Ce que couvre la Garantie Commerciale Peinture :

- La Garantie Commerciale Peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture ou du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par Automobiles Citroën ou son représentant.
- La Garantie Commerciale Peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien du Véhicule ait toujours été réalisé selon les recommandations d'entretien définies par Automobiles Citroën dans le carnet d'entretien et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes d'Automobiles Citroën. Pour continuer à en bénéficier, le Client est tenu de faire réparer les dommages dus à des causes extérieures dans les deux (2) mois suivant leur constatation, les réparations de ces dommages étant à la charge du Client. La mention de cette réparation sera portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce carnet d'entretien dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Peinture.

Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Peinture :

- Les dommages sur la peinture ou le vernis de la carrosserie provoqués par l'environnement, tels que les retombées atmosphériques, chimiques, animales ou végétales, sable, sel, projection de gravillons ou phénomènes naturels (grêle, inondations, etc.) et autres facteurs extérieurs (suite ou non à un accident) ;
- Les dommages dus à la négligence, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non-respect des préconisations d'Automobiles Citroën ;
- Les dommages résultant d'événements non couverts dans le cadre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën.

LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI-PERFORATION

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication et de la Garantie Commerciale Peinture (hors E-MEHARI), Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre la perforation (corrosion de l'intérieur vers l'extérieur de la carrosserie) à compter de la date de livraison inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour une durée :

- De douze (12) ans si le Véhicule est une voiture particulière non électrique ;
- De sept (7) ans si le Véhicule est une voiture particulière électrique C-ZERO ou BERLINGO ELECTRIC ;
- De cinq (5) ans si le Véhicule est une voiture particulière électrique E-MEHARI ;
- De cinq (5) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire.

Ce que couvre la Garantie Commerciale Anti-Perforation :

- La Garantie Commerciale Anti-Perforation couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par Automobiles Citroën ou son représentant, sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion.
- La Garantie Commerciale Anti-Perforation s'applique à la condition expresse que le Véhicule ait toujours été réparé dans le strict respect des normes d'Automobiles Citroën et que le Client ait fait réaliser en temps voulu :
 - Les révisions mentionnées dans le carnet d'entretien ;
 - Les visites de la Garantie Commerciale Anti-Perforation présentées ci-dessous, et
 - la remise en état des éventuelles dégradations du Véhicule.
- Le cycle d'entretien de la Garantie Commerciale Anti-Perforation prévoit des visites périodiques de contrôle à la charge du Client :
 - Quatre (4) pour les voitures particulières non électriques, à réaliser impérativement quatre (4) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans ;
 - Deux (2) pour les véhicules électriques et les véhicules utilitaires à réaliser impérativement deux (2) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans.

Lors de ces contrôles, après avoir procédé à un lavage complet du Véhicule si nécessaire, le réparateur vérifiera son état et déterminera les éventuelles interventions à effectuer et celles susceptibles d'être couvertes par la Garantie Commerciale Anti-Perforation. Les détériorations dues à des causes extérieures pouvant provoquer de la corrosion seront signalées et notées sur les pages du carnet d'entretien réservées à cet effet.

- Toute intervention sur la carrosserie (suite à accident, détériorations, etc.) devra être systématiquement suivie par une visite de contrôle à réaliser dans les mêmes conditions.
- Le Client est tenu de faire réparer à sa charge, dans le respect des normes établies par Automobiles Citroën et dans les deux (2) mois suivant les contrôles, les dommages dus à des causes extérieures. La mention de cette réparation devra être portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce carnet d'entretien dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Anti- Perforation.

Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Anti-Perforation :

- Les dommages dus à la négligence ou au non-respect des préconisations d'Automobiles Citroën ;
- Les dommages résultant d'événements non couverts par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- Les conséquences de la destruction des produits de protection anti perforation par un traitement additionnel non prévu au plan d'entretien ;

- Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën ;
- La corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par Automobiles Citroën et/ou installés sans respecter les prescriptions définies par cette dernière ;
- Les transformations carrosserie réalisées sur le Véhicule, ainsi que les bennes et les plateaux de chargement dans le cas d'un véhicule utilitaire ;
- Les roues et éléments mécaniques ne faisant pas partie intégrante de la carrosserie.

COMPLEMENT A LA GARANTIE COMMERCIALE DES DEFAUTS DE FABRICATION

Les dispositions suivantes viennent compléter les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication. Elles concernent exclusivement les Véhicules neufs commercialisés en FRANCE et dans les DOM-TOM et couverts par les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée.

CITROËN ASSISTANCE – DS ASSISTANCE

En cas d'immobilisation du Véhicule commercialisé en France ou dans les DOM- TOM et circulant :

- A l'exception du Véhicule E-MEHARI : dans les Pays de l'Union Européenne ainsi que dans les pays ou territoires rappelés ci-avant ;
- Concernant le Véhicule E-MEHARI, dans les pays et territoires suivants : France (Corse et DOM/COM inclus), Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Gibraltar, Italie, Luxembourg, Monaco, San Marin, Suisse, Vatican,

Le bénéficiaire pourra bénéficier, en plus du dépannage/remorquage du Véhicule évoqué dans le texte de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, de prestations complémentaires de transport ou d'hébergement, en appelant **CITROËN ASSISTANCE** au Numéro Vert® 0.800.05.24.24 (appel depuis la France métropolitaine et la Principauté de Monaco) ou au numéro +33.5.49.25.24.24 (appel depuis l'étranger), 24H/24, ou en appelant **DS ASSISTANCE** au Numéro Vert® 0800 03 44 44 (appel depuis la France métropolitaine et la Principauté de Monaco) ou au numéro (+33) 800 03 44 44 (appel depuis l'étranger).

Le Véhicule pourra bénéficier desdites prestations pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de sa date de livraison telle que définie ci-avant, dans la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, puis les **troisième, quatrième, cinquième, sixième, septième et huitième années suivant sa livraison, pour les Véhicules C-Zero et Berlingo Electric, sous réserve que le Véhicule n'ait pas parcourue plus de cent mille (100 000) km au jour de l'immobilisation.**

A – Bénéficiaires

Le conducteur d'un Véhicule couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ainsi que les personnes participant au déplacement dans le Véhicule concerné, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des ambulances, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des auto-écoles, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

Pour les DOM-TOM, les prestations d'assistance sont limitées au Département ou Territoire ayant commercialisé le Véhicule.

B – Prestations

En cas d'immobilisation du Véhicule, à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Automobiles Citroën ou son représentant proposeront une solution de mobilité. Dans le cas d'un véhicule de courtoisie, celui-ci sera de catégorie au maximum équivalente, sans équipement spécifique, pourra être prêté en fonction des disponibilités locales. Il est précisé que le réparateur agréé Citroën intervenant dans le cadre de Citroën Assistance ou de DS Assistance prendra toutes les précautions utiles pour assurer ce prêt de véhicule de courtoisie et satisfaire à cette obligation de moyens.

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de courtoisie et notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement de la durée du prêt du véhicule de courtoisie au-delà du jour de mise à disposition du véhicule réparé au client.

Le lieu de restitution du véhicule de courtoisie sera le lieu de mise à disposition du prêt. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de courtoisie (notamment s'agissant des frais de dépassement).

Si le Véhicule bénéficiant de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication n'est pas réparable dans la journée de survenance de la panne, est inapte à circuler et si l'incident a lieu à plus de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, celui-ci aura droit, à son choix :

- Soit au prêt d'un véhicule de courtoisie pour poursuivre son voyage aux conditions précisées ci-dessus.
- Soit à un hébergement sur place à concurrence de soixante-douze euros (72 € TTC) par nuit, par personne bénéficiaire, définie au A – Bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de trois (3) nuits, si le Véhicule immobilisé est de marque Citroën,
- Soit à un hébergement sur place à concurrence de cent-cinquante euros (150 € TTC) par nuit, par personne bénéficiaire, définie au A – Bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits si le Véhicule immobilisé est de marque DS,
- Soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède huit (8) heures) de l'ensemble des bénéficiaires tels que définis au A - Bénéficiaires, frais de liaison entre réparateur agréé et gare/aéroport compris. Un billet aller pour une personne en train première classe ou avion classe économique sera par ailleurs mis gratuitement à disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires précités, pour aller chercher le Véhicule réparé.

C – Lorsque le Véhicule est immobilisé par un incident non couvert au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication

Sont visés : la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant ou tout autre évènement extérieur au Véhicule.

Si le Véhicule est de marque Citroën, Automobiles Citroën proposera au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services dépannage/remorquage du Véhicule. Ce dépanneur se déplacera sur le lieu de la panne dans un délai qui sera communiqué au conducteur lors de l'appel et réalisera un dépannage sur place, pour permettre la poursuite immédiate du voyage. Si le dépanneur signale au conducteur qu'il a réalisé une intervention temporaire afin de lui permettre de ne pas interrompre son trajet, le conducteur devra faire effectuer la réparation complète du Véhicule dans les plus brefs délais, sous sa responsabilité. Le réseau agréé Citroën est à sa disposition pour l'accueillir. Sinon, un dépanneur remorquera le Véhicule jusqu'à un réparateur du réseau agréé Citroën le plus proche.

Si le Véhicule est de marque DS et que l'incident est réparable dans la journée de sa survenance, il sera pris en charge par DS ASSISTANCE, au titre de la clause D – Limites – Exonérations ci-après.

Si l'incident ne peut être résolu dans la journée, le conducteur bénéficiaire pourra bénéficier des prestations prévues dans la clause B - Prestations ci-avant.

D – Limites – Exonérations

En cas de panne résolue dans la journée, le conducteur bénéficiaire a droit au dépannage/remorquage mais pas aux prestations décrites ci-dessus.

Ne donneront pas lieu à remboursement toutes dépenses non visées aux présentes, et notamment les frais de restauration, téléphone, carburant, péage et parking.

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réseau de réparation agréé Citroën habilité à cet effet, des factures originales pour les frais d'hôtel et des billets pour le train ou l'avion, et ce dans la limite des conditions sus énoncées.

Par ailleurs, il ne sera versé aucune indemnité compensatoire de prestations utilisées par les bénéficiaires mais exclues des conditions énoncées ci-dessus en contrepartie de prestations prévues qui n'auraient pas été utilisées.

(1) Les garanties commerciales Citroën et DS AUTOMOBILES, telles que définies ci-dessus, ne se substituent ni à la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil, ni à la garantie légale de conformité résultant de l'application des articles L217-1 à L217-16, L232-2 et L241-5 du Code de la consommation et bénéficiant aux acquéreurs agissant en qualité de consommateurs.

A ce titre, le Client consommateur est informé qu'il bénéficie de deux (2) ans à compter de la livraison du Véhicule pour agir en garantie légale de conformité et choisir entre la réparation et le remplacement du Véhicule, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité durant les vingt-quatre (24) mois suivant la livraison du Véhicule, la garantie légale de conformité s'appliquant indépendamment des garanties commerciales Citroën. Il peut préférer mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, au sens de l'article 1641 du Code civil et choisir dans ce cas entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

Conformément à la loi, sont rappelées les dispositions légales suivantes :

Code civil

Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648 alinéa 1 : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

Code de la consommation

Article L217-4 : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L217-5 : « Le bien est conforme au contrat :

- 1) ***S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - *S'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;*
 - *S'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;****
- 2) ***Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »***

Article L217-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L217-16 : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PACK SOS ET ASSISTANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation du pack SOS et Assistance composé des Services d'Urgence et d'Assistance Localisés pour les véhicules Citroën et DS qui en bénéficient de série ou en option. Les caractéristiques du véhicule accessibles sur Citroën Carstore indiquent si le véhicule comporte ces services.

Pour améliorer l'efficacité et la rapidité des prestations CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, un système d'appel intégré au Véhicule permet par simple appui sur un bouton situé au tableau de bord (consultez les documents de bord du Véhicule) la mise en relation directe avec CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, avec envoi de données, dont la localisation du Véhicule. La transmission de cette dernière information n'est possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule lors de la livraison du véhicule.

1° DEFINITIONS

« **Alerte Qualifiée** » : appel téléphonique établi par le centre d'appel d'urgence vers les services publics de secours compétents sur la zone de la Situation d'Urgence incluant la transmission (verbale ou électronique) de toutes les informations utiles, habituellement réclamées par lesdits services de secours (ex : état du Véhicule, des passagers, nombre de personnes impliquées, localisation, identification physique des véhicules, etc.).

« **Boitier Télématique** » : boitier disposant de leur propre carte SIM, équipant le Véhicule, composé au moins d'un système de positionnement GPS (indépendamment de la navigation) associé à un système de téléphonie mobile (indépendamment de la fonctionnalité Bluetooth) et autonomes dans la délivrance des Services.

« **Citroën** » : AUTOMOBILES CITROËN, société anonyme dont le siège social est 7 rue Henri Sainte Claire Deville 92500 Reuil Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 642 050 199.

« **Client** » : personne physique ou morale, propriétaire ou locataire au titre d'une location avec option d'achat d'un Véhicule éligible.

« **Services** » : pack SOS et Assistance composé des services CITROËN et DS APPEL D'URGENCE LOCALISE et CITROËN et DS APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE fournis par Citroën au Client, tels que définis aux présentes.

« **Situation d'Assistance** » : état d'immobilisation du Véhicule qu'il soit déjà constaté ou qu'il s'impose du fait que le Véhicule est impropre à une utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route, que cette immobilisation ait lieu ou non sur la chaussée, c'est-à-dire qu'elle présente ou non des risques pour la circulation routière, à moins que cet état ne soit dû à une négligence de son utilisateur.

« **Situation d'Urgence** » : état dangereux ou situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne (Client, conducteur, passager ou autre tiers) qui y est exposée et qui risque selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves. Elle peut résulter d'un accident, d'un malaise ou d'une agression.

« **Véhicule** » : véhicule de la marque Citroën ou DS, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boitier Télématique.

2° OBJET

Dans une Situation d'Urgence, les Services ont pour objet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule pour transmettre, si nécessaire, une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, incluant les données reçues et traitées à l'occasion de l'appel.

Dans une Situation d'Assistance, les Services ont pour objet de mettre en relation le Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule et d'autres données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, pour mandater, le cas échéant, le dépanneur/remorqueur le plus proche ou conseiller la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations Citroën ou DS Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après.

Il est précisé que Citroën prendra toutes les précautions utiles pour assurer les Services et satisfaire à cette obligation de moyens.

3° CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Sauf si le Client a expressément demandé la désactivation des Services, les Services seront activés à la livraison du Véhicule. Aucune action, ni du Vendeur ni du Client, n'est nécessaire pour initialiser les Services. En particulier, aucun appel ne devra être déclenché pour vérifier l'état d'activation des Services, sous peine d'être considéré comme un usage abusif des Services, tel que défini à l'article 8 ci-après.

4° TERRITORIALITE

Le périmètre géographique de couverture des Services correspond au périmètre des prestations CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE ; toutefois lorsque le Client voyage dans certains pays dans lesquels il bénéficie de CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client bénéficie des prestations correspondantes sans localisation.

5° PRESTATIONS FOURNIES

5.1 Service APPEL D'URGENCE LOCALISE

Citroën met à la disposition du Client un centre d'appel d'urgence adapté à la réception du message informatique et des communications téléphoniques émis depuis le Véhicule. En Situation d'Urgence, manuellement (par appui sur le bouton SOS du tableau de bord) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché par le Boîtier Télématic avec envoi d'un message informatique emportant l'identification du Véhicule, la localisation de ce dernier, le type de déclenchement de l'appel, puis l'établissement d'une communication vocale avec le centre d'appel d'urgence.

L'opérateur du centre d'appel d'urgence questionne le conducteur du Véhicule ou ses passagers en complément des données techniques reçues pour évaluer la Situation d'Urgence et, le cas échéant, transmettre une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents. Dans ce dernier cas, les services publics de secours (pompiers, police, gendarmerie, SAMU, etc.) alertés pourront, à leur demande, être mis en relation directe avec les personnes se trouvant dans le Véhicule.

Indépendamment de l'intervention des services publics de secours, des conseils téléphoniques pourront être délivrés, s'il y a lieu et selon les circonstances, par un médecin du centre d'appel d'urgence.

Ces conseils téléphoniques ne peuvent être assimilés à une consultation ou à une prescription

médicale et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'action d'un médecin sur place.
En l'absence de liaison avec le centre d'appel d'urgence, le Boitier Télématique tentera d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen). Il est rappelé que cet appel vers les services publics de secours compétents se fera sans localisation, c'est-à-dire en mode dégradé et dans la langue des services publics contactés.

5.2 Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE

Un système d'appel intégré au Véhicule permet, par simple appui sur un bouton dédié (voir documents de bord du Véhicule), la mise en relation du Client avec le plateau d'appel du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE. Ce dernier recevra des données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, l'identification du Véhicule et sa localisation, étant précisé que la transmission de cette dernière information ne sera possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule lors de sa livraison.

Lorsque le Véhicule bénéficie de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, le Client jouit des prestations du Service Localisé d'Assistance, rappelées dans les conditions générales de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée. Le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE permet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dudit Service, lequel mandate le cas échéant un dépanneur/remorqueur ou conseille la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche selon la Situation d'Assistance, et conformément aux conditions d'assistance définies dans les conditions générales des garanties commerciales Citroën et DS Automobiles.

Le périmètre géographique de couverture du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE correspond au périmètre de la prestation d'assistance offerte en complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, telle que décrite au chapitre relatif aux Garanties Commerciales Citroën et DS Automobiles.

Lorsque le Véhicule n'est pas ou plus couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, le Client conserve la faculté de demander la mise en œuvre, à ses frais, d'une prestation d'assistance par un appel localisé depuis le Boitier Télématique (la prestation d'appel localisé restant gratuite).

Toutefois, lorsque le Client voyage dans certains pays, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, si le Client bénéficie des prestations du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ou sollicite des prestations d'assistance à ses frais, elles seront mises en œuvre sans localisation.

5.3 Evolutions des Services

Le Client est informé que les Services pourront être modifiés en cas d'évolution de la réglementation.

Citroën pourra également proposer des évolutions des Services. L'accès à ces évolutions pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des présentes conditions générales d'utilisation.

6° OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Usage des Services

Le Client s'engage à limiter son utilisation des Services à un usage normal, en conformité avec les lois et règlements en vigueur et les droits des tiers. De même il s'engage à s'assurer qu'aucun utilisateur du Véhicule ne fasse un usage détourné des Services. Le Client supportera tous les

coûts éventuels résultant d'un usage abusif des Services, par lui ou tout autre utilisateur du Véhicule, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-après.
Pour des raisons de sécurité, le conducteur du Véhicule est invité à utiliser les Services lorsque le Véhicule est à l'arrêt. Le Client s'engage à en informer tout autre utilisateur du Véhicule.

6.2 Information du Client vis-à-vis de l'acquéreur du Véhicule

Le Client doit informer l'acquéreur de son Véhicule que celui-ci est équipé d'un Boîtier Télématique ayant, entre autres, la capacité de déclencher un appel d'urgence géolocalisé.
Dans l'hypothèse où, à la demande du Client, la géolocalisation du Véhicule aurait été désactivée à l'achat de celui-ci, le Client s'oblige à informer l'acquéreur du Véhicule de l'état réel de la configuration des Services ainsi que de la procédure à suivre auprès d'un réparateur agréé Citroën pour obtenir le changement de la configuration de ces Services si nécessaire. Il s'engage notamment à lui remettre l'ensemble des documents de bord du Véhicule. En particulier, en cas de revente à un acheteur d'un autre pays de l'Union Européenne, le Client devra alerter l'acquéreur sur la nécessité de reconfigurer le centre d'appel d'urgence national à joindre, notamment pour garantir la prise en charge dans la bonne langue.

6.3 Information aux autres utilisateurs du Véhicule concernant le respect de la vie privée

En souscrivant aux Services, le Client reconnaît avoir été informé des dispositions décrites à l'article 15 ci-après relatif au respect de la vie privée et les accepter.
Le Client reconnaît par ailleurs qu'il a, vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule, un devoir d'information sur ces mêmes dispositions.
Par conséquent, le Client garantit Citroën contre toute réclamation et/ou action que tout tiers utilisateur du Véhicule pourrait tenter contre Citroën du fait de la mise en œuvre des Services.

7° INDEPENDANCE DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS

Il est rappelé au Client que les services publics de secours compétents, éventuellement alertés par le centre d'appel d'urgence, agissent souverainement, en exécution d'une mission régaliennne des Etats membres de l'Union Européenne. Leurs interventions se déroulent donc à leur seule initiative et la transmission d'une Alerte Qualifiée par le centre d'appel d'urgence ne présage en rien de l'intervention que les services publics de secours pourront ou voudront mettre en œuvre.

8° USAGE ABUSIF DES SERVICES

Le déclenchement manuel d'un appel d'urgence ou d'assistance doit être réservé à une Situation d'Urgence ou une Situation d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus.
Dans le cas où les Services sont utilisés par le Client ou par un utilisateur ou occupant du Véhicule en dehors des cas précités, et notamment en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de deux cents euros (200 €) sera due de plein droit par le Client à Citroën sans préjudice :

- De tous autres droits et actions de Citroën (tel que notamment le remboursement des frais facturés par les services publics de secours en cas d'appel abusif et/ou la suspension des Services) ;
- De tous autres droits et actions des services publics de secours.

9° COUT DES COMMUNICATIONS

Les communications sont incluses dans les Services.

10° LIMITATIONS DES SERVICES - RESPONSABILITE

10.1 Limites territoriales

Les Services ne sont garantis que sur l'ensemble des pays visés à l'article 4 ci-dessus.

Si le Client se rend avec son Véhicule dans un autre pays, les centres d'appels concernés tenteront au mieux de leur possibilité de donner une suite favorable à leur appel sans pouvoir garantir de rendre les Services.

10.2 Limites technologiques

Les Services reposent sur la mise à disposition, notamment par des autorités publiques nationales ou supranationales, de solutions technologiques dont l'indisponibilité peut empêcher totalement ou partiellement le fonctionnement :

- Des réseaux de téléphonie sans fil,
- Des systèmes satellitaires de géolocalisation.

En particulier, la couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux, les conditions atmosphériques, peuvent constituer, en certains endroits et en certains moments, une limitation majeure au fonctionnement des Services, indépendante de toute volonté de Citroën, pouvant notamment conduire à l'incapacité totale du Boitier Télématic de passer les appels, sans que la responsabilité de Citroën puisse être recherchée.

De même, l'indisponibilité occasionnelle ou durable des signaux en provenance des systèmes satellitaires de géolocalisation pourrait conduire à ne plus localiser le Véhicule et ce, indépendamment de toute responsabilité de Citroën.

10.3 Limites techniques

Les Services ne pourront être assurés et la responsabilité de Citroën ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Détérioration ou destruction partielle ou totale du Boitier Télématic et de ses éléments connexes (batterie, réseau d'alimentation électrique du Véhicule, antennes) lors d'un accident ou de tout autre évènement ;
- Batteries principales et/ou annexes débranchées ou non-fonctionnelles ;
- Suspension temporaire des Services pour des impératifs techniques tels que la réalisation de travaux d'entretien ou d'adaptation ;
- Indisponibilité momentanée du système intégré.

10.4 Responsabilité

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation des Services par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

Citroën ne supportera aucune responsabilité en cas d'utilisation contraire aux lois applicables, de mauvaise utilisation ou d'utilisation détournée par le Client ou tous tiers, des Services ou des informations reçues au moyen des Services.

De même, la responsabilité de Citroën ne pourra être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder aux Services, d'indisponibilité totale ou partielle des Services résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions.

11° DUREE

Les Services sont garantis pendant 10 (dix) ans à compter de la première immatriculation du Véhicule.

Le Client trouvera dans le réseau agréé Citroën ou sur le site Internet www.citroen.fr le moment venu les informations relatives au maintien éventuel des Services au-delà de cette limite. Le Client est informé et accepte que la prestation d'assistance rendue dans le cadre du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ne soit fournie gratuitement que pendant la durée de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule, éventuellement prorogée dans le cadre de la souscription par le Client d'un contrat de service. Pour autant, l'appel d'assistance depuis le Boitier Télématique restera possible pendant la période de 10 (dix) ans susvisée.

12° 12° DYSFONCTIONNEMENT - SUSPENSION PROVISoire DES SERVICES

Le Client est informé et accepte que Citroën puisse prendre contact avec lui, par tous moyens, en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, afin de vérifier s'il s'agit d'un dysfonctionnement des Services, d'une erreur d'utilisation ou d'un usage abusif des Services.

En cas de dysfonctionnement des Services, Citroën invitera le Client à contacter un membre du réseau agréé Citroën, pour vérification et intervention éventuelle et suspendra provisoirement les Services à distance, pour ne pas déplacer inutilement les secours. Le Client recevra un courrier lui confirmant la suspension provisoire des Services, jusqu'à la restitution du Véhicule par le membre du réseau agréé Citroën auquel il aura été confié, pour vérification et intervention éventuelle.

De même, le Client s'engage à informer, dans les meilleurs délais, Citroën ou un membre du réseau agréé Citroën de tout dysfonctionnement des Services qu'il aurait constaté, afin de faire examiner le Véhicule et procéder aux correctifs nécessaires.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration des Services, Citroën peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boitier Télématique.

Il est rappelé que dans le cas d'un usage abusif des Services, Citroën se réserve le droit de suspendre les Services conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

13° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DES SERVICES

13.1 Désactivation des Services

- A l'initiative de Citroën :

Hormis les cas de suspension provisoire des Services visés à l'article 12 ci-dessus, Citroën pourra désactiver les Services à distance, huit (8) jours après envoi au Client, d'une mise en demeure de respecter les présentes conditions générales d'utilisation, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, en cas :

- De non-respect par le Client d'une disposition des présentes conditions générales d'utilisation, notamment en cas d'usage abusif tel que défini à l'article 8 ci-dessus, de non-respect de la clause lui interdisant de faire une utilisation des Services allant au-delà d'un usage normal
- Ou d'utilisation des Services contraire aux lois et règlements en vigueur.

- A l'initiative du Client :

Si le Client ne souhaite plus bénéficier des Services, il peut en demander la désactivation, à tout moment, auprès d'un réparateur agréé Citroën. Un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation.

- En cas de vol ou destruction du Véhicule :

Les Services sont désactivés en cas de vol ou de destruction du Véhicule. Le Client s'engage à en informer impérativement Citroën et à lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Citroën, Service Relations Clientèle, – Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY ou par e-mail à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/app/ask>

13.2 Conséquences de la désactivation des Services

La désactivation des Services est réalisée à distance et entraîne une impossibilité de géolocalisation du Véhicule et de mise en relation avec le centre d'appel dédié à la gestion des appels d'urgence ou d'assistance ou encore les services publics de secours, lors d'une Situation d'Urgence ou d'une Situation d'Assistance rencontrée par le Client. Le Boîtier Télématique continuera néanmoins de fonctionner, si le Client se trouve confronté à une Situation d'Urgence, en tentant d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen). Cet appel vers les services publics de secours compétents se fera en mode dégradé, c'est-à-dire sans localisation du Véhicule et dans la langue des services publics contactés.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement d'une somme quelconque du fait de la désactivation des Services.

14° FORCE MAJEURE – FAITS DES POUVOIRS PUBLICS

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou sur ordre des Pouvoirs Publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire aux Services ou des systèmes satellitaires de géolocalisation ou modifiant les règles relatives à l'accès aux services publics d'urgence et de secours.

De convention expresse, sont également considérés, dans le cadre des Services, comme cas de force majeure :

- Un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ou des systèmes satellitaires de géolocalisation,
- Les conflits collectifs de travail des prestataires ou fournisseurs de Citroën présentant les caractéristiques de la force majeure.

15° PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Le Client reconnaît avoir été expressément informé des points suivants :

15.1 Localisation du Véhicule

Le Boîtier Télématique est capable en permanence d'établir la localisation du Véhicule qu'il mémorise approximativement sur le dernier kilomètre parcouru.

Dans le cadre des Services, ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou

manuel ; appel d'assistance).

15.2 Identification du Véhicule

Le Boitier Télématique est capable de lire électroniquement le numéro de châssis permettant d'identifier le Véhicule et donc le Client.

Dans le cadre des Services, ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou manuel ; appel d'assistance).

15.3 Collecte des données

Les données techniques (éléments de la communication téléphonique) et les « données sensibles » (localisation, description de la Situation d'Urgence ou de la Situation d'Assistance) ne sont collectées électroniquement ou verbalement, qu'après le déclenchement du Boitier Télématique, que celui-ci soit manuel ou automatique. Aucune autre collecte des données précitées n'est possible via le Boitier Télématique dans le cadre de l'utilisation des Services ; la collecte et la transmission des données a lieu au moyen du système de téléphonie mobile associé au Boitier Télématique. Les données électroniques demeurent cryptées et ne peuvent être décodées que par Citroën ou tout prestataire agréé par cette dernière exclusivement dans le cadre des Services.

15.4 Traitement des données

Les données collectées dans le cadre des Services sont exclusivement destinées à rendre les Services, c'est-à-dire le cas échéant, à envoyer une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, mettre en œuvre les Services ou en assurer le bon fonctionnement et l'amélioration, au moyen notamment de mises à jour à distance. Elles ne peuvent être traitées que pour ces motifs.

15.5 Diffusion des données

Les données ne peuvent être diffusées qu'aux services publics de secours compétents ou tout prestataire agréé par ces derniers, intervenant dans le cadre des Services. Elles sont alors utilisées sous leur seule responsabilité.

15.6 Enregistrement et conservation des données

Lors d'un appel, les données relatives au Véhicule, à sa localisation et au Client sont enregistrées et conservées pendant le délai fixé par la réglementation. Une fois ce délai expiré toutes ces données sont rendues anonymes.

La durée de l'enregistrement de la communication téléphonique du Client dans le cadre des Services correspond au délai fixé par la réglementation. A l'issue de ce délai, l'enregistrement est effacé en totalité.

Les données personnelles notamment de localisation et d'horodatage collectées à l'occasion d'une Situation d'Urgence (ex : accident) ne feront l'objet d'aucune autre diffusion que celle vers les services publics de secours et/ou les services de dépannage. Par ailleurs, leur conservation sera strictement limitée dans le temps à ces seuls usages pour être détruites dès que possible.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELESERVICES

/ TELEMAINTENANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELESERVICES / TELEMAINTENANCE pour les véhicules commandés par des clients consommateurs qui en bénéficient tels que décrits dans la rubrique « services connectés » sur le site www.citroen.fr, www.dsautomobiles.fr et/ou par le Concessionnaire Vendeur.

1° DEFINITIONS

« **Alerte** » : alerte contextualisée, identifiée par les systèmes d'information de Citroën, sur la base des informations techniques transmises depuis le Boîtier Télématique du Véhicule.

« **Boîtier Télématique** » : boîtier équipant le Véhicule, défini à l'article 1 du chapitre CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION des Services LOCALISES D'URGENCE et D'ASSISTANCE, permettant de collecter et transmettre les informations nécessaires au Service.

« **Client** » : client consommateur propriétaire ou locataire d'un Véhicule, au titre d'une location avec option d'achat.

« **Citroën** » : AUTOMOBILES CITROËN, société anonyme dont le siège social est 7 rue Henri Sainte Claire Deville 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 642 050 199.

« **Service** » : service TELESERVICES / TELEMAINTENANCE fourni par Citroën au Client, tel que défini au présent chapitre.

« **Véhicule** » : véhicule de marque Citroën ou DS (hors véhicules électriques), techniquement éligible, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique compatible avec le Service.

2° DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Relations Clientèle Citroën, DS Automobiles ou un point de vente du réseau agréé Citroën, muni des informations pertinentes transmises par le Véhicule, prend contact avec le Client par téléphone, au numéro renseigné lors de la commande, afin de lui proposer un rendez-vous chez un réparateur agréé Citroën, lorsqu'une Alerte nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule.

Il est précisé que ce rendez-vous ne sera fixé qu'après échange avec le Client et qu'il aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise).

Une Alerte est détectée et contextualisée à partir des informations techniques et du géolocalisation transmis depuis le Véhicule aux systèmes d'information de Citroën par le Boîtier Télématique.

Sur la base de ces informations, une Alerte pourra être déclenchée pour les catégories d'équipements suivants :

- Système d'entretien du Véhicule (tel que l'indicateur de maintenance),
- Systèmes de sécurité (tels que les Airbags)
- Système d'aide la conduite (tels que les ESP)
- Groupe motopropulseur (dont le moteur)
- Système de freinage (tels que l'ABS)
- Niveaux des fluides (tels que le niveau d'huile)

Si parmi ces catégories, certains équipements ne sont pas présents ou ne permettent pas techniquement la remontée d'Alerte, en raison du modèle ou de la finition du Véhicule, aucune

Alerte ne pourra être remontée pour les équipements concernés.

3° CONDITIONS NECESSAIRES A LA REMONTEE DES ALERTES

3.1 Délai d'activation

Le délai moyen d'activation du Service est de 7 jours à compter de la souscription au Service, afin de réaliser à distance les opérations de configuration du Véhicule. Pendant ce délai, il est indispensable que le Client utilise le Véhicule régulièrement pendant au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

3.2 Conditions de fonctionnement

Les Alertes et informations techniques du Véhicule ne peuvent être transmises que si les conditions suivantes sont remplies :

- Le moteur du Véhicule doit être tournant et le Véhicule doit se trouver dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans limite technique, atmosphérique ou topographique perturbant ladite couverture).
- Si le moteur n'est pas tournant ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile, les informations sont acquises et sont remontées au premier démarrage du moteur suivant, intervenant dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.
- Le Boitier Télématique ou les organes nécessaires au fonctionnement du Boitier Télématique ne doivent pas avoir été endommagés lors d'un accident, d'un vol ou de tout événement.

3.3 Territorialité

Les informations techniques et la géolocalisation nécessaires à la détection et à la contextualisation des Alertes, ne peuvent être transmises par le Véhicule, sous réserve de la couverture du réseau de téléphonie et des systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle se trouve le Véhicule, que dans les pays suivants : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

Il est précisé que le rendez-vous, s'il est nécessaire, aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise). Dans le cas où le Véhicule ne serait pas en France (Corse comprise), le Client sera conseillé d'activer le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE.

4° DUREE DU SERVICE

La disponibilité du Service est garantie pendant une durée initiale minimale de trois (3) ans, à compter de la livraison du Véhicule, étant précisé que le Service pourra être modifié, notamment à distance, pour tenir compte d'éventuelles évolutions réglementaires, ou être enrichi d'Alertes supplémentaires, afin de permettre la prise en considération de l'évolution des techniques et des attentes de la clientèle. Citroën pourra aussi supprimer le Service pour en intégrer les prestations dans un nouveau service.

L'accès aux évolutions du Service ou le bénéfice d'un service s'y substituant pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des conditions générales d'utilisation correspondantes.

5° LIMITATIONS – RESPONSABILITE

5.1 Limitations

Les Alertes et informations associées ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et organes possibles mais seulement les Alertes qui pourront être déclenchées à partir des catégories d'équipements énumérés au paragraphe 2 ci-dessus, et sous réserve que ces équipements le permettent techniquement, en fonction du modèle et de la finition du Véhicule.

La détection des Alertes et la prise de contact associée sont réalisées à titre seulement indicatif. Leur existence ne dispense pas l'utilisateur du Véhicule :

- De respecter les prescriptions figurant dans le carnet d'entretien imprimé du Véhicule ;
- De prêter attention au kilométrage apparaissant au compteur du Véhicule, à l'écoulement du temps, aux alertes apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, au niveau des liquides, à l'état du Véhicule et à tout autre indice de panne ou de problème technique, et d'en tirer toutes les conséquences appropriées et notamment de faire réaliser les interventions techniques nécessaires.

La couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux et les conditions atmosphériques peuvent constituer, en certains endroits et à certains moments, une limitation au fonctionnement du Service, indépendante de toute volonté de Citroën.

5.2 Responsabilité

Citroën est tenu à une obligation de moyens au titre du Service. L'éventuelle responsabilité de Citroën ne pourra être engagée qu'au titre des fonctionnalités annoncées. Le Client est responsable de l'utilisation du Service et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation du Service par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

La responsabilité de Citroën ne pourra pas être engagée :

- Si les conditions et modalités d'utilisation du Service ne sont pas remplies,
- En cas d'utilisation anormale du Service ou des informations reçues au moyen du Service, ou en cas d'utilisation détournée ou contraire aux lois en vigueur et aux droits des tiers, par le Client ou tout tiers.
- En cas de détérioration ou destruction partielle ou totale du Boitier Télématique et de ses éléments connexes, lors d'un accident ou de tout autre évènement.

La responsabilité de Citroën ne pourra être engagée si le numéro de téléphone fourni par le Client n'est pas valide, ne fonctionne pas ou si sa messagerie est pleine et empêche la réception de l'appel.

La responsabilité de Citroën ne pourra pas non plus être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder au Service, d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant de l'opérateur de télécommunications, ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions dus à l'opérateur de télécommunications, dès lors que Citroën aura fait ses meilleurs efforts pour maintenir, rétablir, ou remplacer ledit Service.

6° FORCE MAJEURE

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure ou d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au Service. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les juridictions françaises. De convention expresse, sont également considérés comme cas de force majeure :

- Un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ;
- Les conflits collectifs du travail de Citroën ou de ses prestataires ou fournisseurs.

7° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE

Le Client est informé que Citroën se réserve la faculté de mettre fin à distance au Service avant l'échéance de sa durée minimale garantie dans les cas suivants :

- Absence de levée d'option d'achat du Véhicule, au terme du contrat de location longue durée,
- Cession du Véhicule par le Client,
- Destruction du Véhicule,
- Indemnisation du Client par son assureur, en cas de vol du Véhicule ou de sinistre ne permettant pas la remise en état du Véhicule.

Dans les 3 derniers cas, le Client est tenu d'en informer Citroën et de lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier électronique à connect@citroen.com ou dsconnect@driveds.com ou par courrier postal au service Relations Clientèle Citroën ou DS Automobiles, dont les coordonnées figurent au 11° CENTRE DE CONTACT CLIENTS, figurant en page 5 de la Commande.

Si le Client n'informe pas Citroën de la revente du Véhicule, il accepte que Citroën désactive le Service à tout moment et au plus tard à la souscription au Service par le nouveau propriétaire du Véhicule.

Par ailleurs, si le client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut en demander la désactivation, à tout moment, par courrier électronique ou par courrier postal à l'une des adresses ci-dessus. Dans ce cas, un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation à distance.

8° DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Dans le cas où le Client constaterait un quelconque dysfonctionnement du Service, il contacte le service Relations Clientèle Citroën ou DS Automobiles, dont les coordonnées figurent au paragraphe CENTRE DE CONTACT CLIENTS, des présentes conditions générales, ou un membre du réseau agréé Citroën.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration du Service, Citroën peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boitier Télématique.

9° DONNEES PERSONNELLES

Afin de permettre la délivrance du Service et notamment la détection et la retransmission au Client d'Alertes, le Boitier Télématique collecte et retransmet différentes informations concernant l'usage du Véhicule et les catégories d'équipements énumérées à l'article 2, tels que les alertes mécaniques, électroniques, de sécurité, de niveaux de fluides, le kilométrage, ainsi que des données de géolocalisation.

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation, le Client accepte :

- Que ces données soient collectées par les systèmes d'information de Citroën et transmises par ce dernier à ses filiales, son réseau commercial ou aux fournisseurs du Service, pour les besoins dudit Service, ainsi que, après anonymisation, à tout tiers en relation commerciale avec Citroën lié par un engagement de confidentialité,
- Et que ses coordonnées personnelles téléphoniques soient utilisées pour recevoir des Alertes.

Toutefois, le Client a la faculté de désactiver à tout moment et gratuitement le dispositif de géolocalisation depuis le Véhicule, selon les modalités suivantes : appui simultané court, de moins d'une seconde, sur le bouton SOS et sur le bouton Assistance (bouton revêtu du logo Citroën). Le Véhicule propose alors de passer en mode « non géolocalisé » et demande de confirmer cette action en appuyant sur le bouton Assistance. Un message vocal confirme le changement de statut. Il est précisé que la géolocalisation du Véhicule est automatiquement réactivée à chaque démarrage du Véhicule.

Le Client s'engage, sous sa seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

Par ailleurs, en cas de désactivation du Service à la demande du Client, tel que prévu à l'article 7 ci-dessus, le Boitier Télématique cesse de collecter les données susvisées. Les éventuelles Alertes ne seront plus détectées par les systèmes d'information de Citroën.

Enfin, en cas de revente du Véhicule équipé du Boitier Télématique, le Client devra en informer par courrier électronique à connect@citroen.com ou dsconnect@driveds.com ou par courrier postal au service Relations Clientèle Citroën ou DS, dont les coordonnées figurent au 11° CENTRE DE CONTACT CLIENTS, figurant en page 5 de la Commande, afin que les informations issues du Boitier Télématique cessent de lui être transmises. Si l'acheteur du Véhicule le permet, le Client transmettra également ses coordonnées (incluant son adresse email) à Citroën, de manière à pouvoir lui proposer le Service.

Si le Véhicule est équipé de série ou en option d'un Boitier Télématique, le Client bénéficie du PACK SOS ET ASSISTANCE (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante) et éventuellement de TELESERVICES / TELEMAINTENANCE (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante).

Le Client est invité à se renseigner sur le site www.citroen.fr ou www.dsautomobiles.fr et/ou auprès du Concessionnaire Vendeur sur la présence du Boitier Télématique et l'éligibilité du Véhicule à TELESERVICES / TELEMAINTENANCE.

Lors de la livraison du Véhicule, il sera le cas échéant demandé au Client :

- **S'il refuse d'être géolocalisé dans le cadre de l'usage du PACK SOS ET ASSISTANCE**
- **S'il ne souhaite pas bénéficier de TELESERVICES/TELEMAINTENANCE**