

Ce document comporte :

- **Les Conditions générales de vente et de garantie Citroën Store dans le cadre d'une Location avec option d'achat souscrite par un consommateur (pages 1 à 42)**
- **Puis les conditions générales de reprise Citroën Store, applicables seulement en cas d'offre de reprise (pages 43 à 56), qui se subdivisent en conditions de reprise Constructeur et conditions de reprise Concessionnaire**

Site internet Citroën Store

Vente en ligne

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE VEHICULE DANS LE CADRE D'UNE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)

Commande par un Consommateur

Version du 12/12/2020

Le Site internet Citroën Store est ci-après désigné le Site internet ou le Site

Les présentes conditions générales sont applicables en cas de commande d'un véhicule neuf sur le Site en vue d'une location avec option d'achat par un consommateur.

1° DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel collectées lors de la commande sont destinées à Automobiles Citroën aux fins de traiter votre commande. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Si vous ne les fournissez pas, Automobiles Citroën pourrait ne pas être en mesure de traiter votre commande d'un véhicule neuf.

Sauf opposition de Votre part, vous pouvez recevoir d'Automobiles Citroën, des offres commerciales concernant ses produits et services, des nouvelles et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi

Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de Vos données à caractère personnel lorsque ces dernières sont traitées à des fins de marketing direct. Vous pouvez également adresser à Automobiles Citroën des directives relatives au sort de Vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

Pour plus d'informations sur la manière dont Vos données à caractère personnel sont traitées par Automobiles Citroën à partir de la vente, veuillez lire la Déclaration de Confidentialité de Automobiles Citroën ci-après.

2° VENDEUR DU VEHICULE – CONTRAT DE VENTE (BON DE COMMANDE) - DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE

Le Site internet permet la commande en ligne de véhicules Citroën neufs à produire en vue de leur location avec option d'achat auprès de Crédipar.

L'usage du Site internet est réservé aux particuliers agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (sauf pour le véhicule ë-C4, qui peut être acquis par des professionnels dans les conditions prévues pour eux sur le Site).

L'usage du Site est réservé à la commande à distance des véhicules, à l'exception du véhicule ë C4 pour lequel le Site peut également être utilisé pour la commande en point de vente.

Le vendeur du Véhicule est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, choisi par le Client sur le Site internet. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur le Site.

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

Le Concessionnaire Vendeur mentionné sur le Site n'est pas le mandataire de la société Automobiles Citroën, société anonyme dont le siège social est situé 3-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199.

Le Concessionnaire vendeur est responsable vis-à-vis du Client des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale du constructeur du Véhicule.

Le Contrat de vente (« bon de commande ») du Véhicule est constitué par les dispositions du Site 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/Télémaintenance.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

Le récapitulatif de commande sur le Site 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 le Site peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. Ils restent valables tant qu'ils sont visibles sur le Site. Toute commande est régie par les conditions générales et les prix en ligne sur le Site au moment où elle est passée.

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.

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

3° ETAPES DE LA COMMANDE SUR LE SITE

Le Client qui souhaite commander un véhicule neuf sur le Site en vue de sa location avec option d'achat auprès de Crédipar doit sélectionner le bouton « Mensuel » (et non le bouton « Comptant », qui est prévu pour la commande d'un véhicule au comptant).

Le Client configure un véhicule Citroën à produire de son choix parmi ceux proposés sur le Site. Il est précisé que tous les véhicules et finitions de la gamme Citroën ne sont pas systématiquement proposés sur le Site. Lorsqu'au début du parcours du Client, un prix « à partir de » est affiché, ce prix correspond à la finition la moins chère du modèle parmi celles proposées sur le Site internet, ce qui ne signifie donc pas forcément la version la moins chère parmi toutes celles du modèle.

Pour configurer un véhicule, le Client commence par choisir un modèle. Une finition, une motorisation, une boîte de vitesse, une couleur et un garnissage de ce modèle lui sont alors présentées. Le Client peut choisir le véhicule proposé ou choisir parmi différentes possibilités d'autres finitions, motorisations, types de boîte de vitesse, couleurs, garnissages ainsi qu'une ou des options s'il le souhaite.

En fonction des choix du Client, le prix du véhicule et la date de livraison sont mis à jour.

Avant le choix d'un Concessionnaire vendeur par le Client, les prix présentés sur le Site sont selon les véhicules soit des prix internet conseillés, valables seulement en cas de commande sur le Site internet, soit des prix publics. Ces prix prennent en compte une remise prévue en cas de commande d'un véhicule dans le cadre d'une Location avec option d'achat (LOA). Les prix internet conseillés ne peuvent pas être dépassés par les concessionnaires vendeurs pour les commandes sur le Site internet dans le cadre d'une LOA.

Les prix mentionnés sur le Site incluent les frais de préparation du Véhicule (comportant 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 le cas échéant 5 litres de carburant). Les prix n'incluent pas les frais de carte grise et l'éventuel malus, qui restent à la charge du Client.

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client. Ces offres sont valables en cas de commande d'un véhicule neuf sur le Site dans le cadre d'une LOA, sous réserve des éventuelles conditions qu'elles prévoient.

En même temps que le prix du véhicule, une solution de financement en LOA par PSA Finance France/Crédipar est affichée sur le Site. Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par PSA Finance France pour personnaliser son financement et pour sélectionner sa LOA. Les informations sur la LOA affichées sur le Site internet prennent en compte les choix effectués par le Client sur ce widget.

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles.

Une date de livraison au plus tôt et une date de livraison au plus tard sont affichées. Le concessionnaire vendeur s'engage à ne pas livrer le véhicule au-delà de la seconde date.

Le Client peut demander à ce stade sur le Site une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement. Cette estimation est effectuée et délivrée dans les conditions prévues aux conditions générales d'utilisation du Site internet. Il est en particulier rappelé que cette estimation est indicative et n'engage ni sur le principe ni sur le montant de la reprise. Le Client a la possibilité de se rendre chez un concessionnaire Citroën pour faire réaliser une expertise de son véhicule et demander une offre de reprise. Il est précisé que le concessionnaire consulté n'a aucune obligation de proposer effectivement une offre de reprise au Client. Si le Client souhaite ainsi demander une offre de reprise, son attention est attirée sur le fait que, s'il a déjà commandé un véhicule neuf sur le Site internet, il ne pourra plus conditionner auprès du concessionnaire la commande d'un véhicule

neuf à la reprise de son véhicule d'occasion. Dans un tel cas, le Client est donc invité à ne pas commander de véhicule neuf sur le Site internet mais à le commander à un concessionnaire en point de vente.

Un récapitulatif est ensuite présenté au Client, comportant :

- Le rappel du Véhicule neuf sélectionné
- Le prix hors option du Véhicule
- Le prix de chaque option choisie (le cas échéant)
- Le prix total

Le Client choisit ensuite un Concessionnaire vendeur.

Après le choix d'un véhicule et d'un Concessionnaire vendeur par le Client sur le Site, le prix présenté sur le Site est celui proposé par le concessionnaire choisi, valable en cas de commande auprès de ce concessionnaire sur le Site internet dans le cadre d'une LOA.

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

Un nouveau récapitulatif est ensuite présenté au Client, comportant :

- Le rappel du Véhicule sélectionné
- Le concessionnaire vendeur choisi
- Les coordonnées du Client
- Le prix hors option du Véhicule
- Le prix de chaque option choisie (le cas échéant)
- Le prix total

Le Client a ensuite la possibilité de demander une offre de reprise ferme en ligne de son véhicule actuel auprès de la société Automobiles Peugeot - SVO. Cette offre de reprise est demandée et délivrée selon les conditions générales de reprise Constructeur figurant sur le Site internet.

Dans le cas où le véhicule du Client n'est pas éligible à l'offre de reprise en ligne, le Client a la possibilité de faire réaliser une expertise de son véhicule par son concessionnaire et de lui demander une offre de reprise. Il est précisé que le concessionnaire consulté n'a aucune obligation de proposer effectivement une offre de reprise au Client. Si le Client souhaite ainsi demander une offre de reprise à son concessionnaire, son attention est attirée sur le fait que, s'il a déjà commandé un véhicule neuf sur le site, il ne pourra plus conditionner auprès du concessionnaire la commande d'un véhicule neuf à la reprise de son véhicule d'occasion. Dans un tel cas, le Client est donc invité à ne pas commander de véhicule neuf sur le Site internet mais à le commander à son concessionnaire en point de vente.

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande dans le cadre d'une LOA et faire ma demande de financement ».

Cette commande du Client est effectuée sous réserve que le Client accepte l'offre de contrat de LOA de PSA Finance France/Crédipar et que PSA Finance France/Crédipar accepte sa demande de LOA.

Avant cette confirmation, le Client a la possibilité de vérifier le détail et le total de sa commande et d'abandonner sa démarche.

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite.

Le Client effectue alors son parcours de demande de Location avec option d'achat (LOA) du véhicule choisi auprès de PSA Finance France/Crédipar. Si le Client accepte l'offre de contrat de LOA de PSA Finance France/Crédipar et si PSA Finance France/Crédipar accepte sa demande de LOA, le Client est invité à confirmer sa commande du véhicule sur le site en :

- Acceptant les présentes conditions générales de vente et de garantie ;
- Confirmant sa commande dans le cadre de la LOA

Un mail de confirmation de commande est alors adressé au Client.

Dans le cas où le Client ne confirmerait pas ainsi sa commande dans un délai de 10 jours calendaires à compter de sa commande sous réserve visée ci-dessus, la commande du Client sera résolue automatiquement et de plein droit.

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.

Dans le cas où un Client a sélectionné un véhicule neuf sur le Site internet puis s'est identifié mais n'a pas poursuivi son parcours jusqu'au bout, le Client peut ensuite retrouver son (ou ses) projet(s) dans son espace « Mes Sauvegardes », sauf dans le cas où le prix du véhicule sélectionné aurait été modifié entre temps.

Particularités pour le véhicule ë-C4 :

Pour ce véhicule, le Site internet peut être utilisé pour la commande à distance mais aussi pour la commande dans le point de vente du Concessionnaire vendeur.

Pour ce véhicule, en plus du parcours de commande décrit ci-dessus, le Client a la possibilité de demander sur le Site une proposition commerciale personnelle au Concessionnaire vendeur dans les conditions ci-après :

Après la configuration du Véhicule, le Client peut demander une proposition commerciale en cliquant sur le bouton prévu à cet effet puis en choisissant un Concessionnaire vendeur.

Le Concessionnaire vendeur peut alors proposer au Client :

- Des options ou accessoires complémentaires ;
- Une remise sur le prix de vente du véhicule ;
- Des produits et services annexes, dits frais annexes, tels que la démarche d'immatriculation ;
- Une offre de reprise ferme de son véhicule d'occasion.

Le Concessionnaire échange éventuellement au téléphone ou par mail avec le Client pour discuter des souhaits de ce dernier avant de lui faire la proposition.

L'ajout d'options ou d'accessoire ainsi que l'éventuelle remise sur le prix du véhicule se traduisent par une modification des loyers annoncés.

En ce qui concerne les frais annexes, ils ne sont pas intégrés dans le financement mais devront être réglés au comptant par le Client lors de la livraison du Véhicule.

En ce qui concerne l'éventuelle offre de reprise ferme, celle-ci est délivrée selon les conditions générales de reprise Concessionnaire figurant sur le Site internet.

Le Client peut également demander dans ce cadre une offre de reprise ferme auprès de la société Automobiles Peugeot - SVO. Cette offre de reprise est alors délivrée selon les conditions générales de reprise Constructeur figurant sur le Site internet.

La proposition commerciale du Concessionnaire vendeur est mise à la disposition du Client sur son espace personnel sur le Site internet. Le Client est informé par mail de cette mise à disposition.

Si le Client est intéressé par cette proposition commerciale, il peut poursuivre son parcours avec cette offre puis confirmer sa commande en LOA et faire sa demande de financement dans les conditions mentionnées ci-dessus.

4° PRIX

Le prix du Véhicule faisant l'objet de la Commande est celui mentionné sur le Site internet. 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 8° ANNULATION ci-après.

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

Le prix est valable seulement dans le cadre de la commande du véhicule auprès du Concessionnaire vendeur choisi et de la conclusion d'un contrat de location avec option d'achat avec PSA Finance France conformément aux présentes conditions générales.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 6° LIVRAISON ci-après.

5° LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT

Le Véhicule est commandé par un Client consommateur dans le cadre d'une location avec option d'achat et est ainsi financé par le Client à l'aide d'un crédit affecté au sens du 11° de l'article L311-1 du Code de la consommation. En conséquence, les dispositions suivantes s'appliquent :

La Commande du Véhicule sera résolue de plein droit, sans indemnité, conformément aux dispositions légales en vigueur :

- si, dans le délai de sept (7) jours courant après acceptation par le Client de l'offre de location avec option d'achat, le prêteur n'informe pas le Vendeur de l'attribution du crédit ou l'informe de son refus d'accorder ce crédit ;
- ou si le Client exerce son droit de rétractation sur la location avec option d'achat dans le délai de quatorze (14) jours calendaires révolus.

La livraison du Véhicule ne pourra pas intervenir avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours calendaires révolus dont dispose le Client pour renoncer à son contrat de LOA.

6° LIVRAISON

La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux du Concessionnaire Vendeur situé en France métropolitaine dont l'adresse est mentionnée sur le Site internet.

La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur le Site 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 événement 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 le Site sont valables pour une commande le jour même.

Le Concessionnaire Vendeur prendra contact avec le Client par téléphone après la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

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 8° ANNULATION ci-après.

Le Client ayant passé commande sur le Site devra 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 8° ANNULATION ci-après.

7° GARANTIES COMMERCIALES CITROËN

Se reporter au chapitre « GARANTIES COMMERCIALES CITROËN » du présent document.

8° 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 le Site internet 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.

Cependant, en ce qui concerne le véhicule ë-C4, la faculté d'annulation sans motif de la commande par le Client aura lieu seulement à condition que la commande ait été passée entièrement à distance, c'est-à-dire sans que le Client se soit rendu dans les locaux 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.

9° DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT

Le Client a le droit de se rétracter de sa commande sans donner de motif (en ce qui concerne la véhicule ë-C4, des dispositions particulières sont prévues à la fin du présent article).

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 le Site internet 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.

La rétractation du Client entraîne la résiliation du contrat de location avec option d'achat

Dans le cas où le Client exerce dans les conditions légales son droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf et où il a fait reprendre son véhicule d'occasion lors de la commande du véhicule neuf, il peut demander la résolution amiable (annulation) de la vente de son véhicule d'occasion. Dans le cas où, lors de cette demande, le véhicule d'occasion n'aura pas encore été revendu à un tiers, sa vente sera alors résolue. Le véhicule sera restitué au Client contre remboursement par ce dernier du prix de reprise.

En ce qui concerne le véhicule ë-C4, le client disposera du droit de rétractation mentionné ci-dessus à condition que la commande ait été passée entièrement à distance, c'est-à-dire sans que le Client se soit rendu dans les locaux du Concessionnaire vendeur.

10° RECLAMATIONS - CENTRE DE CONTACT CLIENTS CITROËN

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle CITROËN 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 :

- 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 <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>
- Par courrier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle Citroën - Case YT 227 – 2/10
Bd de l'Europe, 78092 POISSY

11° DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La commande du Véhicule sur le Site, 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 :

- 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,
 - 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, effectuée dans le cadre d'une Location avec option d'achat (LOA) :

Date et numéro de commande *(mentionnés dans 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)*

Déclaration de Confidentialité

Vous (« le Propriétaire ou le Preneur », ci-après désigné par « Vous ») avez acquis ou louez un véhicule qui est équipé de systèmes informatiques et électroniques comportant différents éléments permettant d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité du véhicule tout au long de sa durée de vie.

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Le dispositif de recueil des performances et des conditions techniques du véhicule : qui recueille et traite des informations techniques sur le fonctionnement et l'utilisation du véhicule et notamment ses niveaux de liquide, son kilométrage, les journaux d'événements, y compris les diagnostics et alertes ou les informations de sécurité mécanique.
- Les fonctions à distance : qui garantissent une exécution optimale à distance des services que Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel Vous demandez ou de ceux nécessaires au bon fonctionnement du véhicule, comme la maintenance ou la mise à jour des systèmes informatiques et électroniques du véhicule.
- Le dispositif de sécurité : qui permet de localiser le véhicule pour déterminer où Vous ou votre véhicule avez besoin d'assistance.
- Le dispositif eCall : communique l'emplacement exact du véhicule aux services d'urgence, l'heure de l'incident et le sens de la circulation sur autoroute, même si le

conducteur est inconscient ou incapable de téléphoner. Un eCall peut également être déclenché manuellement en appuyant sur un bouton dans le véhicule, par exemple par un témoin d'un accident grave. eCall transmettra les données strictement nécessaires pour apporter une assistance en cas d'accident.

La présente Politique de Confidentialité a pour objet de Vous informer, conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën, selon le cas (ci-après "Nous"), étant précisé que ces différentes fonctionnalités permettront de collecter, traiter et transmettre des informations susceptibles d'être qualifiées de données à caractère personnel en vertu de la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel applicable dans Votre pays.

Par ailleurs, Nous pouvons être amenés à collecter et traiter Vos données à caractère personnel lorsque Nous interagissons avec Vous pour répondre à Votre demande, comme décrit ci-dessous.

1. Quelles sont les finalités du traitement de Vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités pour lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :	Le traitement de ces informations est justifié par :
• Traiter votre commande de véhicule ou votre demande de location de véhicule neuf • Et, le cas échéant, Vous fournir les services appropriés et associés pour la réparation et/ou l'entretien de Votre véhicule sur place ou à distance ou Vous fournir l'assistance demandée (par exemple l'assistance routière, l'assistance en cas de véhicule volé ou disparu, l'aide à la recherche de personnes disparues et les services de destination)	• Exécution du Contrat entre Vous et Nous • Le traitement de la commande résulte de l'exécution du Contrat entre PSA et son Vendeur • Prestation des services en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit à ces services
• Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel : améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules. • Gérer et optimiser la relation client • Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses	• L'intérêt légitime de Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité • L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients • L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités

clients	
• Vous fournir des services qui nécessitent une géolocalisation, tels que l'assistance sur site ou à distance	• Votre consentement préalable qui sera obtenu pour la collecte et le traitement des données de géolocalisation par une fenêtre contextuelle.
• Vous envoyer, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications)	• Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans les cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque Vous communiquez Vos données à caractère personnel à Automobiles Citroën

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que Nous traitons seront partagées, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Vendeur	Pour s'assurer que le client est reconnu lorsqu'il interagit avec le réseau Automobiles Citroën
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën, intervenant pour Automobiles Citroën, dans la fourniture des services que Vous avez demandés ou demandés par Automobiles Citroën aux fins énumérées ci-dessus	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées aux besoins des clients
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA
Services d'urgence désignés par la loi	Vous fournir une assistance d'urgence avec Notre fonction eCall, conformément Nos obligations légales

3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Nous pouvons être amenés à transférer Vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les transferts sont alors protégés en ayant recours aux mécanismes de transfert conformes à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Quelle est la durée de conservation de Vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de Vos données à caractère personnel collectées par le Vendeur peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'Article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec Vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec Vous).
- Vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour la durée de prescription applicable.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

5. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de Vos données à caractère personnel pour Vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de Vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct.

Vous pouvez également adresser à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY les directives relatives au sort de Vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier. Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/>. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

6. Que faut-il faire en cas de changement de conducteur ou de propriétaire du véhicule ?

Vous êtes responsable d'informer les conducteurs, usagers et les nouveaux propriétaires ou locataires de Votre véhicule que des données à caractère personnel sont collectées et utilisées par Automobiles Citroën en vertu de la présente Politique de Confidentialité, et d'informer Automobiles Citroën à l'adresse suivante Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, d'une vente ou d'un transfert de votre véhicule, afin que les données issues du Boitier Télématique cessent d'être transmises. Si le nouveau propriétaire ou locataire le permet, Vous transmettez également ses coordonnées (y compris son adresse email).

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 les 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, le réducteur.

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.).

« **Boîtier Télématique** » : boîtier 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 Rueil 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 Boîtier 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 Télématique 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 régalienne 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 Télématique 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 Télématique 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>

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 Boitier 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.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE DU PACK SOS ET ASSISTANCE

La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par **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** dans le cadre de CITROËN CONNECT BOX AVEC SOS & ASSISTANCE.

1 Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<i>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :</i>	<i>Le traitement de ces informations est justifié par :</i>
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 Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après. Il est précisé que Automobiles Citroën prendra toutes les précautions utiles pour assurer les services de CITROËN CONNECT BOX AVEC SOS & ASSISTANCE et satisfaire à cette obligation de moyens.	La fourniture de la prestation du Service en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit Au Service
Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel: améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la	L'intérêt légitime de Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure

qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules. Gérer et optimiser la relation client Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients Anonymiser vos données pour la mise à disposition de métadonnées à des partenaires commerciaux Automobiles Citroën	avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
--	---

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées **Automobiles Citroën**, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe Automobiles Citroën , intervenant pour Automobiles Citroën , dans la fourniture du Service, aux fins énumérées ci-dessus	Pour rendre le Service tel que décrit ci-dessus
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA

3. Le Service implique-t-il la géolocalisation du Véhicule ?

Ce Service implique la géolocalisation du Véhicule.

Toutefois vous avez 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 confirmer le passage en mode « non géolocalisé » 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.

Vous vous engagez, sous votre seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

4. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Automobiles Citroën peut être amenée à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les conditions de transfert sont protégées conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour obtenir une copie du dispositif de transfert mis en place, veuillez adresser votre demande à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com> ou <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

5. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées par **Automobiles Citroën** peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants:

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec vous).
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

6. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime.

Vous pouvez également adresser à **Automobiles Citroën** des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com> ou <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELESERVICES / TELEMANTENANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELESERVICES / TELEMANTENANCE 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 / TELEMANTENANCE 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 Boîtier Télématique et de ses éléments connexes, lors d'un accident ou de tout autre événement.

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, dont les coordonnées figurent au 11° CENTRE DE CONTACT CLIENTS, figurant en page 5 de la Commande, ou sur le formulaire de demande présent sur le site <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>.

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.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE DE TELEMANTENANCE/TELESERVICES

La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par **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** dans le cadre de Télémaintenance/Téléservices.

1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<i>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :</i>	<i>Le traitement de ces informations est justifié par :</i>
Vous fournir le Service et notamment la détection et la retransmission d'alertes, ce qui implique la géolocalisation du Véhicule.	La fourniture de la prestation du Service en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit au Service
Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel: améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules. Gérer et optimiser la relation client	L'intérêt légitime de Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et

Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients	développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
Anonymiser vos données pour la mise à disposition de métadonnées à des partenaires commerciaux de Automobiles Citroën	

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées par **Automobiles Citroën**, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën , intervenant pour Automobiles Citroën , dans la fourniture du Service, aux fins énumérées ci-dessus	Pour rendre le Service tel que décrit ci-dessus
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA

3. Le Service implique-t-il la géolocalisation du Véhicule ?

Ce Service implique la géolocalisation du Véhicule.

Toutefois vous avez 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 confirmer le passage en mode « non géolocalisé » 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.

Vous vous engagez, sous votre seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

4. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Automobiles Citroën peut être amenée à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les conditions de transfert sont protégées conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour obtenir une copie du dispositif de transfert mis en place, veuillez adresser votre demande à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com> ou <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

5. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées par **Automobiles Citroën** peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec vous).
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

6. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime.

Vous pouvez également adresser à **Automobiles Citroën** des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com> ou <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

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

CONDITIONS GENERALES DE L'OFFRE DE REPRISE FERME EN LIGNE SITE INTERNET CITROEN STORE

REPRISE CONSTRUCTEUR

Version 12/11/2020

1/ Préambule

Dans le cadre de l'achat d'un véhicule neuf au comptant ou d'une commande dans le cadre d'une LOA ou d'une LLD sur le site internet Citroën Store (ci-après désigné le Site internet ou le Site), l'internaute a la possibilité d'obtenir sur le Site :

- une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement ;
- une offre de reprise ferme de ce véhicule de la part d'Automobiles Peugeot si le véhicule répond à des règles d'éligibilité.

En ce qui concerne spécifiquement le véhicule Citroën ë-C4, l'internaute a également la possibilité de demander une offre de reprise ferme au Concessionnaire vendeur du véhicule neuf.

Les présentes conditions générales régissent l'offre de reprise ferme d'Automobiles Peugeot, dite « offre de reprise ferme constructeur », et non l'offre de reprise ferme du Concessionnaire vendeur dans le cadre de la vente du véhicule Citroën ë-C4, qui font l'objet d'autres conditions générales de reprise.

Les offres de reprise ferme constructeur de véhicules d'occasion émises sur le Site internet sont soumises aux conditions d'utilisation du Site ainsi qu'aux présentes conditions générales de reprise. Ces conditions générales sont téléchargeables et imprimables par l'internaute.

Le fait pour un internaute de demander une offre de reprise implique l'acceptation par celui-ci des présentes conditions générales.

En cas d'offre de reprise, celle-ci est constituée par l'offre de reprise figurant sur le Site internet ainsi que par les présentes conditions générales.

2/ Société effectuant les offres de reprise ferme constructeur

Les offres de reprise ferme effectuées sur le Site internet ne sont pas faites par les concessionnaires vendeurs de véhicule neufs sur le Site internet mais sont faites par Automobiles Peugeot, société anonyme au capital de 172 711 770 euros, dont le siège social est situé 7 rue Henri Sainte Claire Deville 92500 Rueil Malmaison, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 552 144 503. Automobiles Peugeot agit au moyen de sa Succursale Véhicule d'Occasion – SVO, 840, Bd Pelletier 78955 Carrières sous Poissy. Dans les présentes conditions générales ainsi que sur le Site internet et dans ses échanges avec l'internaute concernant la reprise, Automobiles Peugeot est dénommée « Automobiles Peugeot » ou « SVO ».

3/ Accès aux offres de reprise ferme – Eligibilité des véhicules à l'offre de reprise ferme

L'accès à une offre de reprise ferme est réservé aux internautes ayant sélectionné un véhicule neuf sur le Site internet en vue de sa commande au comptant ou de sa location avec option d'achat ou de sa location longue durée auprès de Crédipar en ligne et s'étant identifiés.

Les véhicules d'occasion ne sont pas tous éligibles à l'offre de reprise ferme. Des critères d'âge et d'état du véhicule sont notamment appliqués. Il n'est pas fait d'offre pour les véhicules importés en raison notamment du fait que leur définition peut être différente de celles des véhicules français équivalents et de l'extrême complexité de proposer une évaluation automatisée en ligne pour ces véhicules. En cas d'inéligibilité, l'internaute ayant engagé une demande de reprise ferme en est informé sur le Site internet.

4/ Demande d'offre de reprise par l'internaute sur le Site

La reprise peut être demandée après le choix d'un véhicule neuf par l'internaute sur le Site internet et avant la commande au comptant ou dans le cadre d'une location avec option d'achat ou d'une location longue durée auprès de Crédipar de ce véhicule neuf.

L'internaute qui souhaite demander une offre de reprise ferme remplit en ligne un formulaire concernant son véhicule :

- L'immatriculation permet de connaître la Marque et le Modèle du véhicule ainsi que la date de 1^{ère} mise en circulation, qui s'affichent sur le Site
- L'internaute doit sélectionner la version précise de son véhicule (motorisation, finition)
- Il est demandé à l'internaute de mentionner le kilométrage actuel du véhicule ainsi que le kilométrage annuel moyen que l'internaute parcourt avec le véhicule. Cette information permet de déduire le kilométrage prévisible du véhicule au jour de sa livraison par l'internaute. L'offre de reprise ferme est calculée en fonction de ce kilométrage prévisible. Elle est valable à condition que le kilométrage effectif au jour de la livraison ne soit pas supérieur de plus de 2000 kilomètres à ce kilométrage prévisible. Dans l'hypothèse où le kilométrage constaté à la livraison dépasserait cette souplesse de 2000 kilomètres, une déduction de 0,05 Euros par kilomètre constaté allant au-delà de cette souplesse sera appliquée au prix de reprise lors de la conclusion du contrat d'achat du véhicule de l'internaute

- Il est ensuite demandé à l'internaute :
 - S'il est propriétaire du véhicule ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le véhicule est gagé ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le véhicule est en état de rouler ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le véhicule a déjà été accidenté ; en cas de réponse positive, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le véhicule a été importé ; en cas de réponse positive, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le contrôle technique du véhicule est à jour ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si le véhicule est en bon état mécanique et de fonctionnement et sans témoin d'alerte allumé au tableau de bord ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si les équipements électriques et électroniques du véhicule sont tous en bon état de fonctionnement ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
 - Si les entretiens périodiques du véhicule ont été effectués
 - Quel est l'état intérieur du véhicule ; selon la réponse, il est ou non fait une offre de reprise
 - Quel est l'état d'usure des pneumatiques
 - Quels sont les éventuels dommages au véhicule ; selon la réponse, il est ou non fait une offre de reprise

Pour répondre aux différentes questions, l'internaute doit le cas échéant suivre les indications fournies sur le Site internet.

Tout au long du parcours, l'internaute a la possibilité de revenir en arrière pour corriger d'éventuelles erreurs.

5/ Délivrance de l'offre de reprise ferme – Caractéristiques de cette offre

Si le véhicule de l'internaute est éligible à une offre de reprise, il est communiqué à l'internaute sur le Site internet le montant de l'offre de reprise ferme.

L'internaute a la possibilité, en cliquant sur le lien « Récapitulatif » présent sur le Site d'accéder à ses réponses aux questions sur son véhicule, qu'il peut télécharger et imprimer.

L'offre est une offre de reprise unilatérale, c'est-à-dire que SVO est engagé à acheter le véhicule à l'internaute mais que ce dernier n'est pas engagé à le vendre. L'internaute ne sera engagé que par son éventuelle signature d'un contrat de vente de son véhicule lors de la livraison de ce dernier, qui interviendra lors de la livraison du véhicule neuf commandé par l'internaute sur le Site internet.

Quel que soit l'état du véhicule déclaré par l'internaute, des frais de remise en état standard pour un véhicule de cet âge et de ce kilométrage sont pris en compte pour l'établissement de l'offre. Si l'état du véhicule déclaré par l'internaute induit des frais de remise en état supérieurs à ces frais standard, des frais supplémentaires sont pris en compte.

Lors de l'émission de l'offre de reprise ferme sur le Site internet, il est demandé à l'internaute s'il est intéressé ou non par l'offre. L'internaute exprime son choix en utilisant le bouton prévu à cet effet. Le fait pour l'internaute de se déclarer intéressé ne change pas le fait que seul SVO est engagé par l'offre et non l'internaute.

Si l'internaute indique qu'il n'est pas intéressé, l'offre de reprise devient caduque.

Si l'internaute indique qu'il est intéressé par l'offre de reprise et s'il veut pouvoir effectivement en bénéficier, il dispose alors d'un délai de 30 jours pour commander le véhicule neuf sur le Site internet. L'attention de l'internaute est attirée sur le fait que pendant cette période de 30 jours, tant que l'internaute n'aura pas commandé le véhicule neuf sur le Site internet, il sera possible que les conditions tarifaires de vente du véhicule neuf soient modifiées. Dans ce cas, ce sont les nouvelles conditions affichées sur le Site lors de la commande du véhicule neuf qui seront applicables.

Si l'internaute a exprimé son intérêt pour l'offre de reprise et a commandé le véhicule neuf selon les modalités ci-dessus, l'offre de reprise est valable jusqu'à la livraison du véhicule neuf commandé par l'internaute sur le Site.

6/ Conditions de validité de l'offre de reprise ferme

L'offre de reprise est faite aux conditions suivantes :

- Les déclarations faites par l'internaute au sujet de son véhicule doivent être exactes
- La peinture du véhicule doit être d'origine ou conforme à celle d'origine
- Le véhicule ne doit pas avoir été modifié par rapport à son état d'origine
- Le véhicule ne doit pas avoir fait l'objet d'un usage professionnel pour le transport de personnes
- Le compteur kilométrique doit être fonctionnel et ne pas avoir été modifié
- L'internaute peut produire, le cas échéant et selon ses déclarations, les justificatifs d'entretien du véhicule et de contrôle technique
- Le véhicule ne fait pas l'objet d'une procédure de vol ou de fraude
- Le véhicule devra être livré avec :
 - o Deux clés
 - o La roue de secours et le kit de dépannage
 - o La douille, si les jantes du véhicule sont équipés d'écrous antivol
 - o Le cric et la manivelle
 - o Le manuel d'utilisation et le carnet d'entretien
- L'internaute est un particulier

- L'internaute fait effectivement l'acquisition en ligne au comptant d'un véhicule neuf sur le Site internet ou le prend effectivement en location avec option d'achat ou en location longue durée auprès de Crédipar.

Dans le cas où, au vu des pièces justificatives envoyées par l'internaute ou lors de l'examen du véhicule le jour de sa livraison (voir ci-après), il serait constaté qu'une ou plusieurs des conditions ci-dessus ne sont pas remplies, l'offre de reprise deviendra caduque de plein droit.

7/ Transmission de pièces justificatives par l'internaute

a) En cas de commande du véhicule neuf au comptant

Une fois que l'offre de reprise est émise sur le Site et que l'internaute a exprimé son intérêt pour cette offre, il est demandé à l'internaute de télécharger les pièces justificatives suivantes :

- Une photo recto et une photo verso de la carte grise du véhicule
- 5 photos de son véhicule, selon les indications figurant sur le Module de reprise.

L'internaute qui n'est pas en mesure de télécharger immédiatement ces photos a la possibilité de le faire ultérieurement, avant la commande en ligne du véhicule neuf. L'internaute peut donc quitter le Site internet puis y retourner à cet effet. L'internaute accédera alors de nouveau à l'offre de vente du véhicule neuf et à l'offre de reprise de son véhicule d'occasion. L'attention de l'internaute est cependant attirée sur le fait que, dans ce cas, Il sera possible que les conditions tarifaires de vente du véhicule neuf aient été modifiées entre temps. Dans ce cas, ce sont les nouvelles conditions affichées sur le Site qui seront applicables.

Si l'internaute constate en photographiant son véhicule que ce dernier n'est pas complètement conforme à ses déclarations sur le Site internet, il a la possibilité de modifier ses déclarations. Dans ce cas, si le véhicule demeure éligible à l'offre de reprise, l'offre de reprise déjà faite devient caduque et une nouvelle offre de reprise est faite.

b) En cas de commande du véhicule neuf dans le cadre d'une location avec option d'achat ou d'une location longue durée

Une fois que l'offre de reprise est émise sur le Site et que l'internaute a exprimé son intérêt pour cette offre, un courrier électronique est envoyé à l'internaute pour lui demander d'adresser les pièces justificatives suivantes :

- Une photo recto et une photo verso de la carte grise du véhicule
- 5 photos de son véhicule, selon les indications figurant sur le Module de reprise.

L'internaute qui n'est pas en mesure d'envoyer immédiatement ces photos a la possibilité de le faire dans un délai maximum de 7 jours. Si l'internaute n'envoie pas ces pièces dans ce délai, l'offre de reprise de son véhicule devient caduque. Le Client a alors la possibilité d'annuler sa commande du véhicule et sa demande de financement.

Si l'internaute constate en photographiant son véhicule que ce dernier n'est pas complètement conforme à ses déclarations sur le Site internet, il a la possibilité de modifier ses déclarations.

Dans ce cas, si le véhicule demeure éligible à l'offre de reprise, l'offre de reprise déjà faite devient caduque et une nouvelle offre de reprise est faite.

8/ Commande du véhicule neuf en cas d'offre ferme de reprise

a) Commande au comptant

Une fois les pièces justificatives téléchargées, l'internaute a la possibilité de commander en ligne au comptant le véhicule neuf sélectionné (étant rappelé que l'internaute est toujours libre de commander en ligne un véhicule neuf sans demander d'offre de reprise). Les montants de l'offre ferme de reprise ainsi que de l'éventuel bonus reprise sont mentionnés dans le récapitulatif avant commande. Ils seront déduits du prix du véhicule neuf à régler si l'internaute confirme son souhait de bénéficier de l'offre de reprise de son véhicule d'occasion lors de la livraison du véhicule neuf.

b) Commande dans le cadre d'une location avec option d'achat ou d'une location longue durée

Une fois l'offre de reprise ferme faite sur le Site internet, l'internaute a la possibilité de commander en ligne dans le cadre d'une LOA ou d'une LLD le véhicule neuf sélectionné, selon les modalités prévues aux conditions générales de vente dans le cadre d'une LOA ou d'une LLD (étant rappelé que l'internaute est toujours libre de commander en ligne un véhicule neuf sans demander d'offre de reprise).

9/ Confirmation de l'offre de reprise

a) En cas d'achat au comptant du véhicule neuf

A l'issue de la commande du véhicule neuf sur le Site internet, il est envoyé à l'internaute un mail de confirmation de commande comportant les informations sur la commande du véhicule neuf et sur l'offre de reprise ferme du véhicule d'occasion du client. Un lien présent dans ce mail permet à l'internaute d'accéder à la fiche déclarative du véhicule repris (déclarations de l'internaute sur son véhicule) et à l'offre de reprise ferme.

b) En cas de commande du véhicule neuf dans le cadre d'une location avec option d'achat ou d'une location longue durée

Il est envoyé à l'internaute un mail de confirmation de l'offre de reprise ferme de son véhicule d'occasion. Un lien présent dans ce mail permet à l'internaute d'accéder à la fiche déclarative du véhicule repris (déclarations de l'internaute sur son véhicule) et à l'offre de reprise ferme.

10/ Première vérification des pièces justificatives

Il est procédé à l'examen des pièces justificatives dans un délai maximum de 24 heures (jours ouvrables) à compter de leur réception. SVO vérifie que les pièces reçues sont lisibles, exploitables et conformes aux déclarations de l'internaute sur son véhicule. Une première vérification de l'état extérieur du véhicule est ainsi effectuée au vu des photos. Cette vérification est sans préjudice de l'examen complémentaire effectué lors de la livraison du véhicule (voir ci-après). Dans l'hypothèse où les pièces envoyées ne sont pas lisibles, ne sont pas exploitables ou ne sont pas conformes aux déclarations de l'internaute sur son véhicule et où celui-ci n'est pas en mesure de fournir des pièces conformes dans un délai supplémentaire qui lui est accordé, l'offre de reprise est annulée de plein droit. Le client a la faculté d'annuler la commande du véhicule neuf et le cas échéant la demande de location avec option d'achat.

11/ Livraison du véhicule repris – Contrôle - Signature du contrat de vente du véhicule repris

Si l'internaute demeure intéressé par l'offre de reprise de son véhicule, il doit le livrer à SVO lors de la livraison du véhicule neuf commandé, dans les locaux du concessionnaire vendeur du véhicule neuf.

Le concessionnaire vendeur du véhicule neuf vérifie alors pour le compte de SVO le respect des conditions de reprise, notamment l'exactitude des déclarations de l'internaute concernant le véhicule faites sur le Site internet.

Si cette vérification confirme que les conditions de reprise sont remplies, le concessionnaire soumet à la signature de l'internaute pour le compte de SVO le contrat de vente du véhicule d'occasion repris. L'internaute doit alors également accomplir les formalités administratives de cession (signature de la carte grise, certificat de cession). Le concessionnaire règle à l'internaute le prix de reprise du véhicule pour le compte de SVO de la manière suivante :

- En cas d'achat du véhicule neuf au comptant, en déduisant le prix de reprise du prix du véhicule neuf à régler par l'internaute ;
- En cas de commande du véhicule neuf dans le cadre d'une LOA ou d'une LLD, par chèque.

Si la vérification effectuée montre que les conditions de reprise ne sont pas remplies, l'offre de reprise est annulée de plein droit. L'internaute a la possibilité d'annuler la commande du véhicule neuf et le cas échéant le contrat de Location avec option d'achat.

Si la vérification effectuée montre que les conditions de reprise sont remplies mais que le montant de l'offre de reprise doit être diminué, l'offre de reprise est annulée de plein droit. L'internaute a la possibilité d'annuler la commande du véhicule neuf et le cas échéant le contrat de Location avec option d'achat. Une offre de reprise pour un montant inférieur peut cependant éventuellement être faite à l'internaute, qui a la possibilité de l'accepter ou non.

12/ Effet sur la reprise du véhicule d'occasion de l'exercice par l'internaute de son droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf

Dans le cas où l'internaute dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf et l'exerce, l'internaute peut demander la résolution amiable (annulation) de la vente de son véhicule d'occasion. Dans le cas où, lors de cette demande, le véhicule d'occasion n'aura pas encore été revendu à un tiers, sa vente sera alors résolue. Le véhicule sera restitué à l'internaute contre remboursement par ce dernier du prix de reprise.

13/ Données personnelles :

Les informations communiquées par l'internaute sur le Site internet dans le cadre du processus de reprise sont utilisées par SVO, ses sous-traitants et son réseau, pour le traitement de la demande de reprise de l'internaute.

Pour les finalités ci-dessus, SVO 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 à l'internaute.

L'internaute 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 réglementation applicable, par courrier adressé à Automobiles Peugeot – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY, ou par internet à l'adresse suivante : <https://peugeot-fr-fr.custhelp.com/app/ask>. De même, en application de l'article L 223-2 du code de la consommation, l'internaute 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 demandant une offre de reprise, l'internaute autorise SVO, son réseau et ses sous-traitants à communiquer avec l'internaute par courrier électronique pour le traitement de cette demande.

14/ Réclamations – Centre de contact clients Peugeot :

L'internaute peut joindre le service Relations Clientèle Peugeot pour toute demande d'information ou réclamation portant sur le processus de reprise et l'offre de reprise ferme :

- Par téléphone au 0 970 809 120 (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 <https://peugeot-fr-fr.custhelp.com/>
- Par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY

15/ Droit applicable – litiges – Médiation de la consommation

Le processus de reprise, l'offre de reprise ferme ainsi que les présentes conditions générales sont exclusivement régis 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, l'internaute 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 d'Automobiles Peugeot (selon les modalités décrites à l'article 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 le Médiateur d'Automobiles Peugeot compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfm, 21 rue des Malmaisons - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmfm.fr.

L'internaute 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 internaute consommateur à Automobiles Peugeot sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

L'internaute 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>].

CONDITIONS GENERALES DE L'OFFRE DE REPRISE FERME EN LIGNE

SITE INTERNET CITROEN STORE

REPRISE CONCESSIONNAIRE

V 12/11/2020

1/ Preambule

Dans le cadre de la commande du véhicule Citroën ë-C4 sur le Site internet Citroën Store (ci-après désigné Citroën Store, ou le Site internet, ou le Site), si le Client demande une proposition commerciale au Concessionnaire vendeur du véhicule neuf, ce concessionnaire peut faire au client une offre de reprise ferme de son véhicule d'occasion. Cette offre de reprise est dite « offre de reprise ferme Concessionnaire ». Les présentes conditions générales de reprise sont applicables exclusivement à l'offre de reprise ferme Concessionnaire et non à l'offre de reprise qui peut être faite par Automobiles Peugeot, dite offre de reprise ferme Constructeur, qui fait l'objet d'autres conditions générales. Les offres de reprise ferme Concessionnaire de véhicules d'occasion émises sur le Site internet sont soumises aux conditions d'utilisation du Site ainsi qu'aux présentes conditions générales de reprise. Ces conditions générales sont téléchargeables et imprimables par l'internaute.

Le fait pour un internaute de demander une offre de reprise implique l'acceptation par celui-ci des présentes conditions générales.

2/ Société effectuant les offres de reprise ferme Concessionnaire

L'offre de reprise est faite par le Concessionnaire vendeur sélectionné par le Client sur le Site. Seul ce Concessionnaire est engagé par l'offre.

3/ Accès aux offres de reprise ferme

L'accès à une offre de reprise ferme est réservé aux internautes ayant sélectionné un véhicule neuf sur le Site internet en vue de sa commande au comptant ou de sa location avec option d'achat auprès de Crédipar en ligne et s'étant identifiés.

Le Concessionnaire vendeur est totalement libre de faire ou de ne pas faire une offre de reprise ferme.

4/ Préparation de l'offre de reprise ferme

Afin de permettre au Concessionnaire vendeur de connaître l'état du véhicule et ainsi de déterminer s'il offre de reprendre le véhicule et à quel prix, le Concessionnaire vendeur et le client échangent au sujet du véhicule.

Soit le Client se rend dans les locaux du Concessionnaire vendeur et les deux parties signent ensemble une estimation contradictoire.

Soit le Concessionnaire vendeur interroge le client sur l'état du véhicule par téléphone ou par courrier électronique et ces échanges sont retracés dans un échange de courriers électroniques.

L'offre de reprise ferme est faite en fonction de l'état du véhicule ainsi constaté en commun ou déclaré par le client.

5/ Délivrance de l'offre de reprise ferme – Caractéristiques de cette offre

Si le Concessionnaire vendeur fait une offre de reprise ferme au client, il est communiqué au client sur le Site internet le montant de cette offre.

L'offre est une offre de reprise unilatérale, c'est-à-dire que le Concessionnaire vendeur est engagé à acheter le véhicule au client mais que ce dernier n'est pas engagé à le vendre. Le client ne sera engagé que par son éventuelle signature d'un contrat de vente de son véhicule d'occasion lors de la livraison de ce dernier, qui interviendra lors de la livraison du véhicule neuf commandé par le client sur le Site internet.

Si l'internaute a exprimé son intérêt pour l'offre de reprise et a commandé le véhicule neuf selon les modalités ci-dessus, l'offre de reprise est valable jusqu'à la livraison du véhicule neuf commandé par l'internaute sur le Site.

L'offre de reprise est indexée à la valeur Argus au jour de la livraison du véhicule neuf. Elle est valable jusqu'à la date limite de livraison du véhicule neuf.

6/ Conditions de validité de l'offre de reprise ferme

L'offre de reprise est faite aux conditions suivantes :

- Si le Concessionnaire vendeur et le client ne procèdent pas à une estimation contradictoire du véhicule dans les locaux du concessionnaire, les déclarations faites par le client au sujet de son véhicule doivent être exactes
- Dans le cas où une estimation contradictoire a été faite dans les locaux du Concessionnaire vendeur, le véhicule doit être conforme à cette estimation le jour de sa livraison, c'est-à-dire sans modification notable de l'état mécanique et/ou de la carrosserie et/ou du kilométrage. Si le véhicule n'est plus conforme à cette estimation lors de sa livraison, une seconde estimation est effectuée entre les parties pour fixer la dépréciation subie par le véhicule. En cas de désaccord, cette réduction sera arbitrée par un tiers choisi par les deux parties
- Le véhicule ne doit pas avoir fait l'objet d'un usage professionnel pour le transport de personnes
- Le compteur kilométrique doit être fonctionnel et ne pas avoir été modifié
- Le véhicule ne fait pas l'objet d'une procédure de vol ou de fraude
- Le véhicule n'est pas gagé ni sous réserve de propriété
- Le véhicule devra être livré avec :
 - o Deux clés
 - o La roue de secours et le kit de dépannage
 - o La douille, si les jantes du véhicule sont équipés d'écrous antivol
 - o Le cric et la manivelle
 - o Le manuel d'utilisation et le carnet d'entretien
- L'internaute fait effectivement l'acquisition en ligne au comptant d'un véhicule neuf sur le Site internet ou le prend effectivement en location avec option d'achat auprès de Crédipar.

Dans le cas où il serait constaté qu'une ou plusieurs des conditions ci-dessus ne sont pas remplies, l'offre de reprise deviendra caduque de plein droit.

7/ Livraison du véhicule repris – Contrôle - Signature du contrat de vente du véhicule repris

Si l'internaute demeure intéressé par l'offre de reprise de son véhicule, il doit le livrer lors de la livraison du véhicule neuf commandé, dans les locaux du concessionnaire vendeur du véhicule neuf.

Le concessionnaire vendeur du véhicule neuf vérifie alors le respect des conditions de reprise, notamment le cas échéant l'exactitude des déclarations de l'internaute concernant le véhicule.

Si cette vérification confirme que les conditions de reprise sont remplies, le concessionnaire soumet à la signature de l'internaute le contrat de vente du véhicule d'occasion repris. L'internaute doit alors également accomplir les formalités administratives de cession (signature de la carte grise, certificat de cession). Le concessionnaire règle à l'internaute le prix de reprise du véhicule de la manière suivante :

- En cas d'achat du véhicule neuf au comptant, en déduisant le prix de reprise du prix du véhicule neuf à régler par l'internaute ;

- En cas de commande du véhicule neuf dans le cadre d'une LOA ou d'une LLD, par chèque.

Si la vérification effectuée montre que les conditions de reprise ne sont pas remplies, l'offre de reprise est annulée de plein droit. L'internaute a la possibilité d'annuler la commande du véhicule neuf et le cas échéant le contrat de LOA ou de LLD.

Si la vérification effectuée montre que les conditions de reprise sont remplies mais que le montant de l'offre de reprise doit être diminué, l'offre de reprise est annulée de plein droit. L'internaute a la possibilité d'annuler la commande du véhicule neuf et le cas échéant le contrat de Location avec option d'achat ou de LLD. Une offre de reprise pour un montant inférieur peut cependant éventuellement être faite à l'internaute, qui a la possibilité de l'accepter ou non.

8/ Effet sur la reprise du véhicule d'occasion de l'exercice par l'internaute de son droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf

Dans le cas où l'internaute dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf et exerce ce droit, l'internaute peut demander la résolution amiable (annulation) de la vente de son véhicule d'occasion. Dans le cas où, lors de cette demande, le véhicule d'occasion n'aura pas encore été revendu à un tiers, sa vente sera alors résolue. Le véhicule sera restitué à l'internaute contre remboursement par ce dernier du prix de reprise.

9/ Données personnelles :

Les informations communiquées par l'internaute sur le Site internet dans le cadre du processus de reprise sont utilisées par Automobiles Citroën et par le Concessionnaire vendeur pour le traitement de la demande de reprise de l'internaute.

Pour les finalités ci-dessus, Automobiles Citroën et le Concessionnaire vendeur pourront 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 à l'internaute.

L'internaute 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 réglementation applicable. De même, en application de l'article L 223-2 du code de la consommation, l'internaute 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 demandant une offre de reprise, l'internaute autorise Automobiles Citroën son réseau et ses sous-traitants et le Concessionnaire vendeur à communiquer avec l'internaute par courrier électronique pour le traitement de cette demande.

10/ Réclamations – Centre de contact clients Peugeot :

L'internaute peut joindre le Concessionnaire vendeur pour toute demande d'information ou réclamation portant sur le processus de reprise et l'offre de reprise ferme.

11/ Droit applicable – litiges – Médiation de la consommation

Le processus de reprise, l'offre de reprise ferme ainsi que les présentes conditions générales sont exclusivement régis 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, l'internaute 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 d'Automobiles Peugeot (selon les modalités décrites à l'article 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.

L'internaute 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 internaute consommateur au Concessionnaire vendeur sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

L'internaute 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>].

