

# Conditions générales d'utilisation Citroën Store

Version du 02/05/2022

## 1. PREAMBULE.

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

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

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

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.

L'usage du Site internet est ouvert aux particuliers dans les conditions prévues aux présentes conditions générales d'utilisation et dans les différentes conditions générales figurant sur le Site.

## 2. PUBLICATION et HEBERGEMENT

Les pages d'accueil du Site sont publiées par Automobiles Citroën, société par actions simplifiée au capital de 159 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 642 050 199, dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, téléphone : 0 969 39 18 18.

Le Site internet est hébergé par Automobiles Citroën.

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

- Directeur de la publication : Jérôme GAUTHIER
- Responsable : Audrey GRUNWALD

Un responsable peut être contacté par l'intermédiaire de l'adresse électronique suivante : [store@citroen.com](mailto:store@citroen.com).

Le Site internet présente des offres de vente au comptant de véhicules neufs Citroën à produire et en stock émanant de concessionnaires Citroën situés en France métropolitaine. A partir du moment où l'Utilisateur a choisi un véhicule et un concessionnaire Citroën sur le Site, ce concessionnaire publie les pages concernées et est responsable du prix annoncé.

Le Site internet présente également des offres de vente de véhicules neufs de marque Citroën en vue de leur location avec option d'achat (LOA) auprès de Crédipar. Afin de personnaliser leur financement, les utilisateurs peuvent accéder à un widget qui est publié par Crédipar. Après avoir choisi un véhicule et un concessionnaire vendeur, l'utilisateur peut demander à effectuer une demande de financement auprès de Crédipar. Dans ce cas, il quitte le présent Site internet et est redirigé vers le site internet de Crédipar.

Crédipar est une SA au capital de 138.517.008 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 317 425 981 et à l'ORIAS en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le n° 07 004 921 (consultable sur [www.orias.fr](http://www.orias.fr)), dont le siège social se situe 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, téléphone 01.46.39.66.33. Crédipar est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61 rue Taitbout CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Les pages relatives à l'estimation du véhicule d'occasion de l'Utilisateur sont publiées par Automobiles Citroën. Celles relatives à l'offre de reprise ferme du véhicule d'occasion de l'Utilisateur sont publiées par Automobiles Peugeot, société anonyme au capital de 172 711 770 euros, dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 552 144 503 (« Offre de reprise ferme Constructeur ») ;

### **3. PRESENTATION DE CITROEN STORE**

Le Site internet permet à ses utilisateurs (ci-après les Utilisateurs) consommateurs de configurer un véhicule à produire Citroën de leur choix ou de sélectionner un véhicule neuf en stock Citroën de leur choix parmi ceux proposés sur le Site et :

- de l'acheter au comptant en ligne ;
- ou de le commander en ligne en vue de souscrire une location avec option d'achat (LOA) auprès de Crédipar.

Il est précisé que tous les véhicules et finitions de la gamme Citroën ne sont pas systématiquement proposés sur le Site.

La commande en ligne n'est pas accessible pendant une plage horaire nocturne.

L'Utilisateur dispose de différentes possibilités qui sont exposées ci-après.

### **4. VENTE DE VEHICULE NEUF EN LIGNE AU COMPTANT**

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

### **5. COMMANDE DE VEHICULE NEUF DANS LE CADRE D'UNE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)**

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

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

L'Utilisateur peut demander en ligne sur le Site une estimation indicative de son véhicule actuel. L'utilisateur doit indiquer sur le Site le numéro d'immatriculation, le kilométrage et la version de ce véhicule. Une estimation du véhicule lui est alors communiquée.

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

- des frais professionnels
- des frais de remise en état standard pour un véhicule de cet âge et de ce kilométrage (ces frais seront à ajuster selon l'état réel du véhicule)

La communication de cette estimation n'engage Automobiles Citroën et les concessionnaires Citroën ni à reprendre le véhicule d'occasion ni sur le montant de l'estimation.

En cas de commande d'un véhicule neuf au comptant, une prime reprise peut être mentionnée, cette prime est valable seulement pour l'achat au comptant du véhicule neuf consulté par l'Utilisateur sur le Site internet.

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

Comme indiqué à l'article 8 « Demande d'offre de reprise ferme » ci-après, l'Utilisateur peut également demander une offre de reprise ferme de son véhicule. Le fait qu'une estimation soit délivrée à l'Utilisateur n'implique pas qu'il pourra ensuite obtenir une telle offre de reprise ferme, celle-ci étant soumise à des critères d'éligibilité. La méthode de calcul de l'offre de reprise ferme comporte des différences par rapport à celle de l'estimation, en particulier la prise en compte de l'état réel du véhicule.

## **7. DEMANDE D'OFFRE DE REPRISE FERME**

L'Utilisateur qui a sélectionné un véhicule neuf et s'est identifié peut demander en ligne une offre de reprise ferme de son véhicule actuel auprès de la société Automobiles Peugeot. Cette offre de reprise est demandée et délivrée selon les Conditions générales de reprise Constructeur figurant sur le Site internet. Il est rappelé que tous les véhicules ne sont pas éligibles à l'offre de reprise ferme (voir article 7 Demande d'estimation indicative ci-dessus).

## **8. COOKIES**

La protection de vos données personnelles et de vos cookies est notre priorité. Nous vous invitons à prendre connaissance de notre Déclaration de Confidentialité en annexe.

## **9. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Utilisateurs du Site internet sont avisés :

1. que de nombreux éléments sont protégés :

a. par la législation sur le droit d'auteur tels que notamment l'architecture du Site internet, des plans, des photographies, des textes...

b. et/ou par la législation sur les dessins et modèles : ce sont notamment les modèles de véhicules apparaissant sur le Site internet ;

c. et/ou par la législation sur les marques : c'est notamment la marque « Citroën » apparaissant sur le Site Internet

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

## **10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La protection de vos données personnelles est notre priorité. Nous vous invitons à prendre connaissance de notre Déclaration de Confidentialité en annexe.

## **11. LIENS HYPERTEXTES**

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

## **12. SECURITE**

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

### **13. LIMITATION DE RESPONSABILITE**

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

### **14. DROIT APPLICABLE – LITIGES – MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

Le Site internet et les présentes Conditions d'utilisation sont soumis au droit français et sont rédigés en français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, l'Utilisateur consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Concessionnaire Citroën ou auprès d'Automobiles Citroën, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Concessionnaire en s'adressant, selon les affiliations du Concessionnaire :
  - o soit au Médiateur de Mobilians par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](http://www.mediateur-cnpa.fr),
  - o soit au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet [www.mediateur.fna.fr](http://www.mediateur.fna.fr).
  
- soit le Médiateur du Constructeur (Automobiles Citroën) compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet [www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.fr).

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

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

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

## **ANNEXE : DECLARATION DE CONFIDENTIALITE**

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), des conditions de traitement de vos données à caractère personnel par **Automobiles CITROËN dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, RCS Versailles B 642 050 199**

### **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?**

La consultation du Site est possible sans que l'Utilisateur ait à révéler son identité ou toute autre information à caractère personnel le concernant.

<p><b>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations sont les suivantes :</b></p> <p>Créer et gérer votre compte</p> <p>Gérer et optimiser la relation client</p> <p>Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients</p> <p>Analyser et optimiser les fonctionnalités du site</p> <p>Vous envoyer, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications)</p>	<p><b>Le traitement de ces informations est justifié par :</b></p> <p>Exécution du Contrat entre Vous et Nous</p> <p>L'intérêt légitime d'Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients</p> <p>L'intérêt légitime d'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</p> <p>L'intérêt légitime d'Automobiles Citroën à améliorer et à fournir un service de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées</p> <p>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</p>
---	--

**Automobiles Citroën** pourra être obligée de divulguer toute information concernant l'Utilisateur afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative.

## 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
Toute société appartenant au même Groupe que <b>Automobiles Citroën</b>	Pour favoriser la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que <b>Automobiles Citroën</b> , intervenant pour <b>Automobiles Citroën</b> , dans la fourniture des	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des

services que Vous avez demandés ou demandés par <b>Automobiles Citroën</b> aux fins énumérées ci-dessus	offres commerciales adaptées aux besoins des clients
Tout partenaire commercial de <b>Automobiles Citroën</b> lié par une obligation de confidentialité	Pour toute utilisation des données anonymisées à des fins statistiques

### 3. 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 envoyer votre demande en cliquant [ici](#) (rubrique Gestion des données personnelles).

### 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 **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.

Pour plus d'informations, Vous pouvez également vous reporter à la politique de conservation **Automobiles Citroën**.

### 5. Comment utilisons-nous les cookies ?

#### QU'EST CE QUE LES COOKIES ?

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

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

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



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

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

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

Ces cookies ne contiennent en aucun cas des informations nominatives.

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

## **LES DIFFERENTS TYPES DE COOKIES QUE NOUS UTILISONS**

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

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

- Les cookies de type statistiques de fréquentation sont utilisés afin de mesurer l'audience du Site internet (le nombre de visites, le temps passé moyen par les internautes, les éléments sur lesquels ils cliquent, ...). La finalité de ces cookies est l'amélioration constante de notre Site internet afin d'être sûr qu'il correspond bien à vos besoins.
- Les cookies de type mesure d'audience sont strictement anonyme et ne permettent en aucun cas d'identifier le visiteur du Site ou de collecter des données personnelles (par exemple, nom, adresse IP, ...).

### **2. Cookies de mémorisation des informations de connexion**

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

### **3. Cookies tiers (publicité)**

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

### **4. Autres cookies tiers**

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

## **LA PUBLICITE PERSONNALISEE : COMMENT ÇA MARCHE ?**

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

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

La publicité personnalisée Citroën :

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

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

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

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

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

Recevrai-je encore des publicités si je quitte le programme ? Oui, des publicités continueront de s'afficher mais elles ne seront plus basées sur vos centres d'intérêt.

## **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.

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 internet à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>.

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](http://www.cnil.fr).