

**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**
- **Puis les conditions générales de reprise Citroën Store, applicables seulement en cas d'offre de reprise**

## **Site internet Citroën Store**

### **Vente en ligne**

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE VEHICULE**

## **DANS LE CADRE D'UNE LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT (LOA)**

### **Commande par un Consommateur**

Version du 13/05/2024

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 en stock ou 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. 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 par actions simplifiée 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 du pack Connect One.

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).

### **3.1 - Commande d'un véhicule à produire**

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 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).

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 STELLANTIS Finance et Services/Crédipar est affichée sur le Site. Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par STELLANTIS Finance et Services 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 prix de la carte grise et de l'éventuel malus est/sont également affiché(s), en fonction du département d'immatriculation choisi par le client.

Le Client dispose à ce stade de la possibilité de demander une prestation facultative payante de réalisation des démarches d'immatriculation. Il est précisé que, si le Client demande cette prestation, son coût ne sera pas inclus dans la LOA mais le Client devra le régler au comptant au Concessionnaire vendeur lors de la livraison du Véhicule.

Le prix total du véhicule, de la carte grise, de l'éventuel malus et le cas échéant de cette prestation est affiché.

Si le Client n'a pas demandé la prestation de démarche d'immatriculation, le coût de la carte grise et de l'éventuel malus ne devront pas être réglés par le Client au Concessionnaire vendeur mais directement à l'administration publique chargée des immatriculations.

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 valable en cas de commande auprès du concessionnaire sur le Site internet dans le cadre d'une LOA.

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

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 du Véhicule
- Le coût de la carte grise et de l'éventuel malus
- Le prix de la démarche d'immatriculation si le Client a demandé cette prestation
- Le montant 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 STELLANTIS Finance France/Crédipar et que STELLANTIS Finance et Services/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 STELLANTIS Finance et Services/Crédipar.

Dans le cas où STELLANTIS Finance et Services/Crédipar fait au Client une proposition de LOA, un courrier électronique de confirmation de commande du Véhicule est adressé au Client.

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.

### **3.2 – Commande d'un véhicule en stock**

Le Client sélectionne un Véhicule neuf et son Concessionnaire vendeur. Il dispose de différents critères de sélection (prix, énergie, boîte de vitesse, modèle, version, distance des concessionnaires...)

Différentes informations sont présentées au client :

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

Les prix des véhicules affichés sont valables seulement en cas de vente en ligne dans le cadre d'une LOA sur ce site internet.

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

En même temps que le prix du véhicule, une solution de financement en LOA par STELLANTIS Finance et Services/Crédipar est affichée sur le Site. Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par STELLANTIS 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.

Le prix de la carte grise et de l'éventuel malus est/sont également affiché(s), en fonction du département d'immatriculation choisi par le client.

Le Client dispose à ce stade de la possibilité de demander une prestation facultative payante de réalisation des démarches d'immatriculation. Il est précisé que si le Client demande cette prestation, celle-ci ne sera pas incluse dans la LOA et son prix devra être réglé au comptant par le Client au Concessionnaire vendeur lors de la livraison du Véhicule.

Si le Client n'a pas demandé la prestation de démarche d'immatriculation, le coût de la carte grise et de l'éventuel malus ne devront pas être réglés par le Client au Concessionnaire vendeur mais directement à l'administration publique chargée des immatriculations.

Le Client peut demander à ce stade sur Citroën Store une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement. Cette estimation est effectuée et délivrée dans les conditions prévues aux conditions générales d'utilisation de Citroën Store. Il est en particulier rappelé ici que :

- cette estimation est indicative ;
- le fait qu'une estimation soit délivrée au Client n'implique pas qu'il pourra ensuite obtenir une offre de reprise ferme en ligne, 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.

Le Client a la possibilité de demander à être contacté pour de plus amples renseignements.

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

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 figurant sur Citroën Store.

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 STELLANTIS Finance et Services/Crédipar et que STELLANTIS Finance et Services/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 STELLANTIS Finance et Services/Crédipar. Pendant une durée de 48 heures, le Véhicule est réservé pour le Client pour lui permettre d'effectuer ce parcours. Au-delà, le Véhicule pourra ne plus être disponible.

Dans le cas où STELLANTIS Finance et Services/Crédipar fait une proposition de LOA au Client, un courrier électronique de confirmation de commande du Véhicule est adressé au Client.

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.

#### **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 STELLANTIS 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 évènement tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail, etc., présentant les caractéristiques de la force majeure, chez le constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants, ou chez le Vendeur, la date limite de livraison précitée sera reportée de deux (2) mois.

Les dates de livraison mentionnées sur 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° CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN**

Se reporter au chapitre « CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE 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 CONNECT ONE :

- 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 CONNECT ONE sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Concessionnaire Vendeur ou auprès d'Automobiles Citroën (selon les modalités décrites à l'article 9 ° CENTRE DE CONTACT CLIENTS), il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Concessionnaire Vendeur (exemple : conditions de vente) en s'adressant, selon les affiliations du Vendeur :
  - o soit au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet [www.mediateur-cnpa.fr](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 ou des services) 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).

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 mentionnés sur le courrier électronique de confirmation de commande) :

---

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 :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter votre commande de véhicule ou votre demande de location de véhicule neuf</li> <li>• 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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécution du Contrat entre Vous et Nous</li> <li>• Le traitement de la commande résulte de l'exécution du Contrat entre STELLANTIS et son Vendeur</li> <li>• Prestation des services en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit à ces services</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Gérer et optimiser la relation client</li> <li>• Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients</li> <li>• 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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous fournir des services qui nécessitent une géolocalisation, tels que l'assistance sur site ou à distance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre consentement préalable qui sera obtenu pour la collecte et le traitement des données de géolocalisation par une fenêtre contextuelle.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous envoyer, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>

**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	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées aux besoins des clients

demandés par Automobiles Citroën aux fins énumérées 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 STELLANTIS
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](http://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).

## CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN

### DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES COMMERCIALES CITROËN

- Le Véhicule neuf est couvert par les garanties commerciales Citroën 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, 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 au titre de l'une des garanties commerciales Citroën qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale Citroën correspondante sera prolongée d'autant.
- En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs bénéficient des garanties commerciales Citroën jusqu'à leurs dates respectives 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 l'acquéreur les conditions d'application de ces garanties.
- A l'exception du véhicule E-MEHARI, les garanties commerciales Citroën 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 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.**

**Le texte encadré mentionné à la fin du présent chapitre « CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN » est reproduit en application du décret n° 22-946 du 29 juin 2022.**

Les prescriptions relatives au Véhicule se trouvent dans :

- Le « Plan d'Entretien » personnalisé et,
- La documentation de bord (ci-après dénommée la « Documentation de bord ») composée du :
  - Livret de Bienvenue reprenant quelques recommandations indispensables relatives au fonctionnement du Véhicule OU du Guide Essentiel dans lequel figurent les informations et recommandations indispensables à la découverte du Véhicule. Ces documents indiquent également les modalités d'accès au Guide d'utilisation Complet en version numérique, et du
  - Guide d'utilisation Complet (en format numérique et/ou en format papier sur demande) reprenant l'ensemble des instructions et recommandations relatif au fonctionnement du Véhicule.

### 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, à l'exception de:

- **Concernant les véhicules 100% électriques:**

- La chaîne de traction :

Pour les véhicules **C-ZERO et Berlingo Electric**, les éléments de la chaîne de traction listés ci-après bénéficient d'une durée de garantie étendue : 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. Ces éléments sont garantis pour une durée de **cinq (5) ans ou cinquante mille (50 000) km**, au premier des deux termes atteint.

Pour le véhicule **E-MEHARI**, les éléments de la chaîne de traction listés ci-après bénéficient d'une durée de garantie étendue : le système électrique de traction (moteur, réducteur, chargeur), les câbles et connecteurs haute tension. Ces éléments sont garantis pour une durée de **cinq (5) ans ou cent mille (100 000) km**, au premier des deux termes atteint.

- La batterie de traction :

La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie étendue.

Pour les véhicules **C-ZERO et Berlingo Electric**, la batterie de traction est garantie pour une durée de **huit (8) ans ou cent mille (100 000) km** au premier des deux termes atteint, avec une conservation minimale de la capacité de la batterie de 70 % durant la période couverte par la Garantie.

Pour les **autres véhicules 100% électriques**, la batterie de traction est garantie pour une durée de **huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km**, au premier des deux termes atteint, avec une conservation minimale de la capacité de la batterie de 70 % durant la période couverte par la Garantie.

Pour le véhicule **E-MEHARI**, la batterie de traction, louée au Client, 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:**

- La batterie de traction:

La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie de **huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km**, au premier des deux termes atteint, avec une conservation minimale de la capacité de la Batterie de 70 % durant la période couverte par la Garantie.

- **Précautions d'utilisation:**

- La batterie et la chaîne de traction des véhicules électriques et hybrides sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule, sauf dans le cadre d'applications exceptionnelles préalablement validées par Automobiles Citroën.

- Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent être certifiées et doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.

- Si vous devez laisser votre véhicule 100% électrique pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale de la Batterie de Traction, soit en ayant une réserve de capacité dans la Batterie de Traction (pour un véhicule immobilisé la perte de charge est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge. Attention, une Batterie de Traction totalement déchargée peut l'endommager irrémédiablement.

- Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de fonctionnement pour une utilisation strictement interne au Automobiles Peugeot et cela afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la Batterie de Traction et des éléments de la chaîne de traction aux entités concernées du Automobiles

Citroën.

- **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 pourra être effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échange standard » (pièces remises en état qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine). 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 sur le « Plan d'Entretien » personnalisé, 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 servitude 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 de la Documentation de bord 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 sur 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 due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la Documentation de bord et le « Plan d'Entretien » personnalisé ;
- 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 devra être complété 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 batterie et la chaîne de traction sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule.
- Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.
- Si vous devez laisser votre véhicule pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale

de la Batterie de Traction (BT), soit en ayant une réserve de capacité dans la BT (pour un véhicule immobilisé la perte de charge de la BT est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge.

Attention: une décharge profonde de la Batterie de Traction peut l'endommager irrémédiablement.

- Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de fonctionnement pour une utilisation strictement interne aux entités concernées du Groupe PSA, afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la BT et des éléments de la chaîne de traction.

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

Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre tout défaut des peintures et vernis de la carrosserie d'origine pendant toute la durée et kilométrage de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.

#### **- 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 le Constructeur sur le « Plan d'Entretien » personnalisé 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 « Plan d'Entretien » personnalisé, 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 « Plan d'Entretien » personnalisé 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 ;
- de cinq (5) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire ;
- de sept (7) ans pour le Véhicule CITROEN C-ZERO.

**- 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**

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 DROM-COM et couverts par les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée.

## CITROËN ASSISTANCE

Cette prestation n'est pas prévue par la garantie légale de conformité, mais par le présent contrat de garantie commerciale.

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

- à 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 DROM/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.

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.

### - A – Bénéficiaires

Peuvent bénéficier de ces prestations, 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.

### - B – Prestations

En cas d'immobilisation du Véhicule, à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, conséquente à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Automobiles Citroën ou son représentant proposeront une solution de mobilité. Un véhicule de courtoisie, de catégorie au maximum équivalente, pour la durée de réparation 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 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 au-delà de la date de mise à disposition du véhicule réparé seront à la charge du conducteur bénéficiaire. 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, dans un hôtel 3 étoiles ou équivalent pour tous les bénéficiaires, définie au A – Bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits, si le Véhicule immobilisé est de marque Citroën,

- soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède six (6) 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 événement extérieur au Véhicule. Si le Véhicule est de marque Citroën, la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant ou tout autre événement extérieur au Véhicule ne sont pas couverts par Automobiles Citroën. Cependant, il sera proposé au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services de dépannage/ remorquage du Véhicule. Ce dépanneur tentera de réaliser un dépannage sur place. Si le dépanneur réalise une réparation temporaire, il le signalera au conducteur qui 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 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.

Texte mentionné en application du décret n° 2022-946 du 29 juin 2022 :

Le Client consommateur peut solliciter la mise en œuvre des garanties légales précitées en contactant le Vendeur

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Le Client consommateur peut solliciter la mise en œuvre des garanties légales précitées en contactant le Vendeur dont les coordonnées postales et téléphoniques ainsi que l'adresse électronique figurent en première page du bon de commande dans l'encadré « CONCESSIONNAIRE



# **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DES SERVICES CONNECT ONE**

## **PRÉAMBULE**

Considérant que :

- a. Le FOURNISSEUR propose une série de prestations sur ses VÉHICULES, telles que définies dans les présentes, relatives au DISPOSITIF installé en usine sur le VÉHICULE.
- b. Les services proposés relatifs au DISPOSITIF sont les suivants :
  - **Services Connect One** : il s'agit des services disponibles automatiquement et sans frais supplémentaires dès la livraison du VÉHICULE par le concessionnaire, dont certains peuvent nécessiter l'activation par le Client ou l'Utilisateur (selon le cas) ;
  - **Services Connect Plus** : il s'agit de services supplémentaires, lorsqu'ils sont disponibles, qui nécessitent un abonnement supplémentaire et l'activation par le Client ou l'Utilisateur (selon le cas) lors de l'acceptation et, le cas échéant, du paiement.
  - **Services Connect Premium** : il s'agit de services supplémentaires, lorsqu'ils sont disponibles, qui nécessitent un abonnement supplémentaire et qui peuvent être éventuellement activés par le Client ou l'Utilisateur (selon le cas) lors de l'acceptation et du paiement.
- c. Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES se réfèrent exclusivement aux Services Connect One, ci-après dénommés les « SERVICES » pour simplifier.
- d. Pour une description détaillée des Services Connect Plus et Connect Premium et pour savoir où et quand ils sont disponibles, veuillez-vous reporter à leurs conditions générales d'utilisation et de vente respectives disponibles sur le SITE WEB. En cas d'indisponibilité des Services Connect Plus et Connect Premium, veuillez-vous reporter aux conditions générales de vente et d'utilisation des services individuels proposés sur le SITE WEB.
- e. Les SERVICES pourront être vendus, le cas échéant, par le FOURNISSEUR LOCAL. Veuillez vérifier votre facture pour plus d'informations.

Le CLIENT reconnaît que ce document fait partie intégrante du contrat concernant l'achat de véhicules équipés en usine du DISPOSITIF (le « Contrat d'achat »). La signature du Contrat d'achat, y compris des CONDITIONS GÉNÉRALES, est obligatoire afin d'obtenir les SERVICES. Les dispositions du Contrat d'achat sont applicables aux SERVICES, sauf disposition différente des CONDITIONS GÉNÉRALES.

En signant le Contrat d'achat, le CLIENT confirme avoir lu et avoir été pleinement informé de toutes les dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

Le CLIENT comprend et accepte que la souscription aux SERVICES est liée au VÉHICULE.

Le transfert du DISPOSITIF et des SERVICES vers un autre véhicule autre que le VÉHICULE identifié par ce Contrat d'achat n'est pas autorisé.

Les éléments essentiels des SERVICES sont définis à l'Annexe I. Certains des SERVICES sont fournis conformément à certaines lois et réglementations en matière d'homologation de type applicables dans le pays où le VÉHICULE est vendu. Certains des SERVICES décrits à l'Annexe I peuvent nécessiter une nouvelle activation en ligne.

Ces SERVICES ont les caractéristiques suivantes :

- durée : la durée des SERVICES est mentionnée à l'Annexe I ;

- les SERVICES sont susceptibles d'évoluer en fonction des nouvelles exigences techniques et/ou réglementaires telles que décrites à l'article 4.2 ;

Le CLIENT doit également lire attentivement l'Annexe I qui contient les points d'intérêt, les paramètres et les éventuelles limitations des SERVICES :

Il est entendu que les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES constituent l'ensemble des règles à suivre par tout CLIENT qui doit également veiller à ce que les autres UTILISATEURS en soient informés et s'y conforment.

## **1. DÉFINITIONS**

- « CENTRE D'EXPLOITATION » désigne le centre de contrôle opérationnel géré de manière indépendante par les PRESTATAIRES DE SERVICES par l'intermédiaire duquel le CLIENT (ou les UTILISATEURS du VÉHICULE) bénéficie de services d'assistance en cas d'accident et/ou de besoin d'assistance routière.

- « CONDITIONS GÉNÉRALES » : il s'agit des présentes Conditions Générales d'utilisation et de vente des SERVICES.

- « DISPOSITIF » désigne le dispositif informatisé installé en usine sur le VÉHICULE permettant l'utilisation des SERVICES – y compris, sans s'y limiter, les boîtiers de télécommunication, les écrans tactiles ou tout équipement de connectivité nécessaire à l'utilisation des SERVICES – et acheté par le CLIENT avec le VÉHICULE.

Le DISPOSITIF est conçu pour acquérir les données et les informations concernant le VÉHICULE, y compris, mais sans s'y limiter, son emplacement, sa direction, la distance parcourue et d'autres données de diagnostic.

« DESCRIPTIF DES SERVICES » : il s'agit du descriptif des Services figurant en Annexe I ;

- « FOURNISSEUR » : il s'agit soit (i) de la société STELLANTIS EUROPE S.p.A., dont le siège social est à Corso Giovanni Agnelli n° 200, 10135 Turin (Italie), numéro de TVA 7973780013, au capital social entièrement libéré de : 850 000 000 EUR, inscrite au Registre Économique et Administratif (R.E.A.) de Turin sous le n° 07973780013, pour les marques Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Jeep et Abarth, ou (ii) PSA Automobiles SA une Société par actions simplifiée (Stellantis Auto S.A.S.) au capital de 300 176 800 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 542 065 479, ayant son siège social au 2-10, boulevard de l'Europe, 78300 Poissy (France) pour les marques Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Vauxhall et Opel. Stellantis Europe S.p.A et PSA Automobiles SA (Stellantis Auto S.A.S) sont sous le contrôle de Stellantis N.V. Le FOURNISSEUR des SERVICES en application des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES est précisé en Annexe I pour la Marque concernée.

« RÉSEAU D'ASSISTANCE FOURNISSEUR » : désigne les distributeurs agréés par le FOURNISSEUR pour vendre ou entretenir des VÉHICULES ou toute autre personne autorisée par le FOURNISSEUR à fournir des services d'assistance.

- « PRESTATAIRE DE SERVICES » : désigne toute personne ou entité qui fournit tout service, équipement ou structure connecté(e) aux SERVICES de connectivité du VÉHICULE.

- « VOL » : désigne une infraction commise par quiconque vole ou s'empare sans autorisation du bien d'autrui au sens des lois applicables en la matière ;

- « CAMBRIOLAGE » : désigne une infraction prévue par les lois applicables en la matière, commise par quiconque vole la propriété d'une personne, et immédiatement avant ou au moment de le faire, et dans ce but, utilise la force envers une personne ou cherche à faire craindre à une personne d'être soumise à la force.

- « MARQUE » désigne soit Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Jeep, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Vauxhall ou Opel (selon le cas).

- « LOCALISATION DU VÉHICULE » : il s'agit de la fonction du DISPOSITIF qui, si elle est activée, permet de localiser la position du VÉHICULE (géolocalisation).

- « SYSTÈME D'EXPLOITATION » : il s'agit du système informatique lié au DISPOSITIF installé sur le VÉHICULE, par lequel les SERVICES sont fournis.

- « SERVICE/S » : désigne les services décrits dans la Description des services ;

- « SITE WEB » : désigne le portail accessible par l'adresse Internet à la rubrique « connectivité » du site Web de chaque MARQUE DE VÉHICULE, sur lequel le CLIENT peut trouver toute information complémentaire sur les fonctionnalités et le fonctionnement des SERVICES, ainsi que sur leur disponibilité et couverture en fonction du modèle et du pays de vente du VÉHICULE ;

- « CLIENT » : le client qui a signé le Contrat d'achat et utilise les SERVICES. S'il s'agit de toute personne physique qui, en relation avec les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, agit à des fins autres que son activité commerciale, artisanale ou professionnelle, ce CLIENT est dénommé CONSOMMATEUR dans les présentes Conditions Générales.

- « VÉHICULE » : il s'agit d'un véhicule neuf éligible de la marque concernée telle que listée en Annexe 1 et équipé du DISPOSITIF ;

- « APPLICATION MOBILE » : désigne l'application pour téléphones mobiles, Smartwatch (montre connectée) sur laquelle le CLIENT peut utiliser les SERVICES et définir les configurations associées ;

- « UTILISATEUR » : désigne le conducteur, utilisant le VÉHICULE et les SERVICES associés autres que le CLIENT.

## 2. OBJECTIF

Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES ont pour objet de définir et de régir la relation avec le CLIENT qui utilise les SERVICES.

## 3. Fonctions du DISPOSITIF et de sa gestion à distance

### 3.1. Liaison de communication réseau et divulgation de données

Suite à l'installation du DISPOSITIF sur le VÉHICULE, un lien de communication réseau est établi entre le VÉHICULE et le SYSTÈME D'EXPLOITATION respectif et maintenu pour effectuer les communications de données nécessaires à la prestation des SERVICES. Un tel lien de communication réseau permet, selon le type de services fournis, la transmission au SYSTÈME D'EXPLOITATION, via le réseau mobile (lorsque la couverture le permet), de certaines données du VÉHICULE, y compris mais sans s'y limiter :

- État du VÉHICULE ou données de diagnostic telles que, par exemple, mais sans s'y limiter, la température du moteur, la pression d'huile, la consommation de carburant, le kilométrage, la charge actuelle de la batterie, les codes par défaut, les journaux, les problèmes de maintenance.

- « Alarmes » du VÉHICULE telles que, par exemple, mais sans s'y limiter, câbles de batterie sectionnés, batterie débranchée et/ou déchargée, déplacement du VÉHICULE avec la clé retirée, notification de possibles collisions.

- L'utilisation du VÉHICULE telle que, par exemple, mais sans s'y limiter, la position, la distance parcourue, les heures de fonctionnement ou d'arrêt du moteur du VÉHICULE, la vitesse, l'utilisation du système avancé d'aide à la conduite (ADAS).

- Les données nécessaires aux SERVICES telles que, par exemple, mais sans s'y limiter, les informations de navigation, les requêtes vocales, les messages.

Si le CLIENT souhaite avoir le contrôle de la divulgation de données, il peut choisir à tout

moment de restreindre les divulgations de données respectives, en modifiant les paramètres de confidentialité pertinents pour le VÉHICULE. La manière de modifier les paramètres de confidentialité respectifs dépend de l'équipement du VÉHICULE. Veuillez-vous référer au manuel d'utilisation ou au guide ou contactez le centre de contact du FOURNISSEUR pour plus d'informations.

Si le CLIENT choisit de restreindre la divulgation des données, notamment celle de géolocalisation le cas échéant, cela peut limiter la prestation des SERVICES.

Les divulgations de données nécessaires pour effectuer la connexion, la gestion des appareils, les SERVICES fournis conformément à certaines lois et réglementations d'approbation de type, les mises à jour de logiciels et de micrologiciels et pour gérer les codes par défaut ne sont pas affectées par les paramètres de confidentialité.

### 3.2. Utilisation des données - Amélioration de la qualité des produits

Le CLIENT reconnaît et accepte que pour améliorer la qualité des produits fabriqués par le FOURNISSEUR, les données de diagnostic du VÉHICULE – hors géolocalisation du VÉHICULE – sont transférées au FOURNISSEUR aux fins de diagnostic du VÉHICULE, analyse des données, création de statistiques pour l'amélioration des produits. De plus amples renseignements à ce sujet et à d'autres fins sont décrits dans la « Déclaration de confidentialité relative aux véhicules connectés européens ».

### 3.3. Gestion et mises à jour à distance du DISPOSITIF

Sans préjudice du paragraphe 12 ci-dessous, en tant que partie intégrante du Service, la gestion nécessaire des dispositifs et les mises à jour logicielles et micrologicielles nécessaires liées au logiciel et au micrologiciel pour le SERVICE seront effectuées à distance, notamment à l'aide de la technologie « over the air ». La technologie « over the air » désigne toutes les communications sans liaison au réseau physique (par exemple 4G, Wi-Fi).

Pour cela, une connexion réseau radio sécurisée entre le Véhicule et le serveur de gestion de l'appareil sera établie après chaque « allumage » lorsqu'un réseau de téléphonie mobile est disponible. Selon l'équipement du Véhicule, la configuration de la connexion doit être définie sur « Véhicule connecté » pour permettre l'établissement de la connexion au réseau radio.

Indépendamment d'une souscription valide au service connecté, la sécurité du produit à distance ou la gestion des appareils liés à la sécurité du produit et les mises à jour du logiciel et du micrologiciel seront effectuées lorsque le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le fabricant respectif du VÉHICULE est soumis (par ex. loi applicable en matière de responsabilité du fait des produits,

réglementation des appels électroniques) ou lorsque le traitement est nécessaire pour protéger les intérêts vitaux des utilisateurs et des passagers respectifs du véhicule.

L'établissement d'une connexion sécurisée au réseau radio et les mises à jour à distance associées ne sont pas affectées par les paramètres de confidentialité et seront effectuées en principe après une initiation par l'utilisateur du Véhicule suite à une notification .

## 4. Acceptation, activation, modification et force exécutoire

### 4.1.1. Acceptation des CONDITIONS GÉNÉRALES

En signant le Contrat d'achat ou en utilisant le DISPOSITIF et les SERVICES, le CLIENT est supposé avoir pris connaissance et accepté les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

### 4.1.2 Activation

Comme indiqué à l'Annexe I, certains SERVICES - déjà disponibles à la signature du Contrat d'achat - peuvent nécessiter une activation supplémentaire en ligne. Dans ce cas, le CLIENT doit suivre le processus d'activation en ligne pour utiliser les SERVICES associés.

## 4.2. Modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES

Le FOURNISSEUR a le droit de modifier les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES à condition que cela ne diminue pas les droits du CLIENT.

Les CLIENTS sont informés que les SERVICES pourront être modifiés en cas de changement de la réglementation ou si la législation l'exige.

Toute modification n'affectant pas de manière significative les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES sera publiée sur le SITE WEB et valable à compter de leur date de publication.

Si un changement affecte de manière significative les CONDITIONS GÉNÉRALES et/ou l'utilisation des données personnelles du CLIENT conformément aux présentes CONDITIONS GÉNÉRALES (« Modification significative »), lorsque le FOURNISSEUR est en mesure de contacter le CLIENT, alors en plus de la publication de cette Modification significative sur le SITE WEB, le FOURNISSEUR informera le CLIENT de ladite Modification significative par e-mail (si disponible) ou par tout autre moyen à la disposition du FOURNISSEUR.

Les dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES et leurs éventuelles mises à jour en vigueur sont disponibles à tout moment en ligne sur le SITE WEB.

### 4.3. Applicabilité

Les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES sont réputées opposables au CLIENT à compter du moment où il signe le Contrat d'achat ou commence à utiliser les SERVICES. Les modifications des CONDITIONS GÉNÉRALES

effectuées conformément au paragraphe 4.2 seront opposables au CLIENT dans le cas où il continue à utiliser les SERVICES suite à ces modifications.

## 5. DROIT DE RÉTRACTATION/D'ANNULATION

Le CLIENT a le droit d'annuler les SERVICES fournis en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES uniquement en cas d'exercice des droits de rétractation du Contrat d'achat éventuellement prévus.

## 6. Prérequis - Conditions de bon fonctionnement du DISPOSITIF et limitation de responsabilité - Disponibilité territoriale

### 6.1. Prérequis

Le CLIENT peut utiliser les SERVICES proposés à condition que les prérequis suivants soient remplis:

- le VÉHICULE doit être équipé du DISPOSITIF ;
- il est nécessaire que le CLIENT ait la capacité juridique d'acheter le VÉHICULE et de signer le Contrat d'achat ;
- certains SERVICES peuvent nécessiter une activation supplémentaire spécifique en ligne, comme décrit plus en détail à l'Annexe I

Le CLIENT reconnaît par les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES que les SERVICES sont fournis pour être utilisés à bord du VÉHICULE.

EN SIGNANT LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, LE CLIENT COMPREND QUE LES DONNÉES DE GÉOLOCALISATION DU VÉHICULE SERONT TRAITÉES ET TRANSMISES ÉLECTRONIQUEMENT AU SYSTÈME D'EXPLOITATION SI CELA EST NÉCESSAIRE POUR PERMETTRE LA PRESTATION DES SERVICES, CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ.

### 6.1.1 Connectivité des données

La connexion de données entre le DISPOSITIF et le SYSTÈME D'EXPLOITATION est établie via une carte SIM installée dans le DISPOSITIF.

La connectivité est active uniquement dans les pays indiqués sur le SITE WEB, sauf indication contraire dans la description des services.

### 6.2 Conditions de bon fonctionnement du DISPOSITIF et limitation de responsabilité

Le CLIENT reconnaît que l'installation et l'activation correctes du DISPOSITIF sont des conditions essentielles à la prestation des SERVICES. L'installation et l'activation du DISPOSITIF sont effectuées par le FOURNISSEUR.

Toute installation, désinstallation, remplacement, réparation, maintenance ou autre intervention sur le DISPOSITIF pendant la période de garantie accordée pour le VÉHICULE doit être effectué(e) par un installateur agréé par le Fournisseur que le CLIENT peut contacter via le service client du Fournisseur.

En pareil cas, si un dysfonctionnement ou une panne du DISPOSITIF survient, le CLIENT amènera le VÉHICULE chez un membre du réseau agréé du Fournisseur.

Le CLIENT peut contacter le service client pour plus d'informations sur toute intervention qui pourrait être requise par le DISPOSITIF.

Le FOURNISSEUR pourra fournir les SERVICES à condition que :

- le réseau GPS soit opérationnel et fonctionne correctement ;
- le réseau mobile et les lignes téléphoniques fixes soient opérationnels et fonctionnent correctement ;
- la base de données cartographiques de l'ensemble du territoire national et européen soit mise à jour. La mise à jour de l'état des cartes est disponible dans l'APPLICATION MOBILE et sur le SITE WEB.

En cas de :

- manque de cartes ;
- couverture insuffisante du signal GPS et/ou du signal du réseau mobile (le cas échéant) et/ou indisponibilité du réseau ;
- le VÉHICULE se trouve dans une zone non couverte par l'opérateur téléphonique ;
- le VÉHICULE se trouve dans un pays où la prestation des SERVICES n'est pas disponible
- Interruptions de SERVICE résultant de goulots d'étranglement de capacité à court terme dus à des pics de charge sur les SERVICES ou à des perturbations des systèmes de télécommunications tiers ;

les SERVICES ne sont pas garantis et il est entendu que le FOURNISSEUR ne sera en aucun cas responsable d'un défaut de fourniture des SERVICES.

Le CLIENT reconnaît que le FOURNISSEUR a le droit de suspendre, même temporairement, les SERVICES pour des raisons de maintenance ou d'amélioration du réseau ou du système, ou en cas d'encombrement du réseau ou pour des raisons de sécurité et de respect de la réglementation, ou suite à une plainte pour VOL du VÉHICULE par le CLIENT ou à la demande des autorités compétentes. Il est entendu et convenu qu'aucune indemnité ou remboursement ne sera dû par le FOURNISSEUR au CLIENT en cas de suspension ou d'interruption prévus ci-dessus.

### 6.3. Disponibilité territoriale des SERVICES

Le CLIENT reconnaît qu'à partir de maintenant les SERVICES sont disponibles dans les pays détaillés dans la liste figurant sur le SITE WEB, sous réserve des dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Le FOURNISSEUR ne livre pas les SERVICES en dehors de ces pays et, par conséquent, dans de tels cas, n'assume aucune responsabilité envers le CLIENT et/ou les utilisateurs du VÉHICULE quant aux SERVICES.

Pour toute information concernant la disponibilité et l'activation des SERVICES, veuillez-vous rendre sur le SITE WEB, sauf indication contraire dans la Description des services.

## 7. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

### 7.1. Principes généraux : utilisation correcte du DISPOSITIF et des SERVICES

Chaque CLIENT est légalement responsable de sa connexion au DISPOSITIF.

Plus généralement, le CLIENT s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de :

- protection des données personnelles ;
- confidentialité des correspondances et l'interdiction d'intercepter les communications Internet.

Lors de l'utilisation des SERVICES, le CLIENT s'engage à :

- ne commettre aucune forme de violation, d'atteinte ou de piratage aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et notamment à ne pas diffamer, harceler, traquer ou menacer quiconque ;
- prendre toutes les précautions nécessaires vis-à-vis de ses dispositifs, afin de prévenir et d'éviter la transmission de virus ou de tout autre type de programme ou de code pouvant être dangereux ou destructeur ;
- conserver son code d'accès strictement personnel ;
- ne pas effectuer intentionnellement des opérations ayant pour effet de dissimuler sa véritable identité ;
- ne pas altérer, modifier ou accéder aux informations appartenant à un autre client ; ou
- ne pas interrompre ou perturber le fonctionnement normal du réseau du FOURNISSEUR ou de tout système connecté audit réseau.

Le CLIENT reconnaît être parfaitement informé du manque de fiabilité du réseau Internet et notamment du fait qu'il n'existe aucune garantie de sécurité dans la transmission et la réception des données et de performance du réseau.

Le CLIENT reconnaît avoir été informé que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers et données de tous types échangés sur Internet pour l'utilisation des SERVICES ne peuvent être garanties.

Le CLIENT doit s'abstenir de toute utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des SERVICES, telle qu'un engorgement volontaire ou involontaire des serveurs susceptible d'interrompre la disponibilité des serveurs ou du réseau du FOURNISSEUR.

Le CLIENT doit être entendu comme le seul responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à des tiers par l'utilisation des SERVICES.

Le CLIENT peut utiliser le DISPOSITIF et les SERVICES en toute bonne foi, et dans le respect des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES et des lois et règlements applicables, notamment les lois relatives à la propriété intellectuelle et industrielle, à l'informatique, à la gestion des fichiers et à la protection des données personnelles. Le CLIENT :

- ne doit pas détourner l'utilisation du DISPOSITIF à des fins commerciales ou pour vendre des produits et/ou des SERVICES ;

- ne doit pas utiliser le DISPOSITIF pour nuire à autrui ou dans un but contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou portant atteinte aux droits d'un tiers ;

- ne doit commettre aucun acte contrefaisant, ni reproduire, télécharger, représenter, modifier tout ou partie du DISPOSITIF, ni utiliser un « robot » ou un « copieur » de Site Web ;

- ne doit pas accéder et/ou altérer le DISPOSITIF ;

- ne doit pas obstruer ou altérer la fonctionnalité du DISPOSITIF, ni supprimer ou modifier les données qu'il contient ;

- ne doit pas perturber le fonctionnement normal du DISPOSITIF, ni introduire de virus ou toute autre technologie nuisible à l'application ou aux SERVICES associés.

Le CLIENT est tenu de ne pas altérer, interférer, supprimer et/ou compromettre la fonctionnalité du DISPOSITIF. Le CLIENT reconnaît que toute manipulation ou suppression du DISPOSITIF compromet la possibilité de fournir les SERVICES. Le FOURNISSEUR n'assume donc aucune responsabilité en l'absence de prestation des SERVICES due à une altération ou à un retrait du DISPOSITIF.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de traiter tout accès non autorisé ou altération du DISPOSITIF comme une activité illégale et de le signaler aux autorités compétentes.

Le CLIENT ne doit commettre aucune action susceptible de mettre en péril la sécurité informatique du FOURNISSEUR et du PRESTATAIRE ou du CLIENT lui-même, ni interférer ou interrompre le fonctionnement régulier du SITE WEB.

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de suspendre l'utilisation du DISPOSITIF par chaque CLIENT contrevenant aux présentes CONDITIONS GÉNÉRALES et de communiquer toutes les informations nécessaires aux autorités compétentes.

Le CLIENT s'engage à n'utiliser aucun des SERVICES à des fins frauduleuses, illicites ou abusives, ou, en tout état de cause, à des fins non conformes aux dispositions des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser les SERVICES ou à ne pas les exploiter de manière inappropriée de sorte à porter atteinte aux opérations commerciales, aux services, à la réputation, aux employés ou aux installations du FOURNISSEUR ou des PRESTATAIRES. Le CLIENT reconnaît donc et accepte expressément être responsable de tout montant réclamé par des tiers au FOURNISSEUR ainsi que de tous les frais résultants en tout ou en partie d'une telle utilisation inappropriée ou de ses propres actions.

Le CLIENT accepte expressément de ne pas revendre, copier, stocker, reproduire, distribuer,

modifier, exposer, publier, exécuter, transmettre, diffuser ou créer des œuvres dérivées des contenus reçus via les SERVICES et ne peut pas utiliser les contenus reçus par le biais de SERVICES à des fins commerciales. Certaines informations reçues via les SERVICES appartiennent au FOURNISSEUR, aux PRESTATAIRES DE SERVICES ou à d'autres tiers qui fournissent les SERVICES par l'intermédiaire du FOURNISSEUR. Ces informations peuvent être couvertes par un ou plusieurs droits d'auteur, marques commerciales, marques de service, brevets ou autres protections légales. Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser et/ou copier les contenus reçus via les SERVICES, sauf autorisation expresse du FOURNISSEUR ou du PRESTATAIRE.

Dans le cadre de la prestation des SERVICES, le CLIENT s'engage à informer rapidement le FOURNISSEUR de tout changement de numéros de téléphone et/ou d'adresse électroniques et/ou d'adresses postales, déchargeant le FOURNISSEUR de toute conséquence dommageable que le CLIENT pourrait subir du fait de son omission.

Le CLIENT [et tout UTILISATEUR] doit être majeur, et en utilisant les SERVICES, confirme être compétent et disposer de tous les moyens nécessaires pour accéder et utiliser les SERVICES.

Le CLIENT est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du DISPOSITIF, des SERVICES associés et des informations qu'il a fournies.

## **7.2. Autres utilisateurs ou passagers du VÉHICULE**

LE CLIENT EST LE SEUL RESPONSABLE DE TOUTE UTILISATION DES SERVICES DANS LE VÉHICULE, MÊME SI D'AUTRES PERSONNES LES UTILISENT ET SI L'UTILISATION N'ÉTAIT PAS AUTORISÉE. LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DES SERVICES DEMANDES PAR CELUI-CI OU PAR TOUTE PERSONNE UTILISANT SON VÉHICULE OU ACCÉDANT AUX SERVICES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE CELUI-CI. Le CLIENT s'engage donc à informer tous les Utilisateurs et passagers de son VÉHICULE des SERVICES et des fonctions et restrictions du système, ainsi que des termes des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, y compris LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ci-jointe.

Aucune responsabilité ne pourra être imputée au PRESTATAIRE ou au FOURNISSEUR quant à la manière dont le VÉHICULE est utilisé par le CLIENT et/ou l'UTILISATEUR.

Si le CLIENT et/ou l'UTILISATEUR de son VÉHICULE utilisent les SERVICES pour commettre une infraction ou à d'autres fins abusives, le CLIENT sera responsable de tout dommage imputé au FOURNISSEUR du fait d'une telle utilisation.

## **7.3. Respect des règles de sécurité routière**

Le respect des règles de sécurité routière est une priorité et le FOURNISSEUR n'est pas responsable des infractions commises lors de l'utilisation du VÉHICULE, y compris les infractions commises en relation avec toute réglementation applicable ou le Code de la route.

## **8. DURÉE, RENOUELEMENT ET RÉSILIATION DES SERVICES**

### **8.1.1 Durée**

Sous réserve de la clause 8.1.2 ci-dessous, les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES ont une durée et une expiration indiquées en Annexe I. À l'exception des SERVICES requis par la loi applicable, la disponibilité des SERVICES ne peut être garantie en permanence en raison d'éventuelles évolutions techniques futures (y compris, mais sans s'y limiter : smartphones, systèmes d'exploitation, disponibilité du réseau, obsolescence de l'environnement technique, etc.). Par conséquent, les services fonctionneront tant que les technologies connues au moment du Contrat d'achat ne deviendront pas obsolètes par rapport à la technologie couramment utilisée sur le marché.

À la fin de la période, les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES seront réputées résiliées de plein droit sans nécessité d'une quelconque notification à cet effet par le CLIENT ou le FOURNISSEUR.

Sans préjudice de ce qui précède, le CLIENT peut renouveler tout ou une partie des SERVICES (selon les conditions énoncées dans des forfaits spécifiques qui peuvent être proposés de manière discrétionnaire par le FOURNISSEUR) en le faisant sur le SITE WEB.

Pour les VÉHICULES équipés de services connectés relevant de certaines exigences d'homologation de type, (par exemple « eCall » obligatoire), la carte SIM restera active au-delà de la durée et de l'expiration des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

Le renouvellement des CONDITIONS GÉNÉRALES sera effectif pour la durée choisie par le CLIENT parmi les options disponibles et selon les modalités publiées sur le SITE WEB au moment de l'activation de la procédure.

En raison des limitations techniques du DISPOSITIF, le renouvellement doit intervenir dans un délai d'un an à compter de la date d'expiration des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

Passé ce délai, les SERVICES ne pourront plus être renouvelés.

Si le CLIENT souhaite réutiliser les SERVICES, il devra demander l'installation d'un nouveau DISPOSITIF dans le VÉHICULE et à ses frais.

### **8.1.2 Résiliation automatique et rétractation du FOURNISSEUR**

Les Services prendront fin de plein droit si le(s) réseau(x) de communication utilisé(s) pour leur prestation n'est (ne sont) plus disponible(s) ou est (sont) fortement saturé(s) du fait d'une coupure des réseaux 2G et/ou 3G et/ou 4G décidée par les opérateurs de télécommunication. Veuillez consulter le SITE WEB et contacter le service client pour vérifier si votre modèle de VÉHICULE sera affecté par une telle désactivation du réseau.

Les informations de résiliation seront mises à disposition sur les Sites Web des marques au moins 30 jours avant la fin du Service.

Les Prestations prendront fin de plein droit en cas de mise au rebut/destruction du Véhicule, ou d'indemnisation du Client par son assureur suite au Vol du Véhicule. En cas de mise au rebut/destruction/vol du Véhicule, le Client informera sans délai le FOURNISSEUR de cet événement conformément à l'article 9.3 ci-dessous, et transmettra au FOURNISSEUR les pièces justificatives (copie du certificat de mise au rebut/de destruction ou d'indemnisation de la compagnie d'assurance).

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de retirer les SERVICES et donc de résilier tout ou une partie des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES si la technologie employée pour la prestation des SERVICES concernés devient obsolète par rapport à la technologie couramment utilisée sur le marché. Le FOURNISSEUR donnera au CLIENT un préavis raisonnable conformément à la loi applicable.

## 8.2. Droit de résiliation du FOURNISSEUR

Le FOURNISSEUR a le droit de résilier immédiatement les SERVICES si le CLIENT enfreint une partie des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES ou utilise les SERVICES à des fins illégales ou inappropriées. L'utilisation inappropriée comprend, mais sans s'y limiter, celles spécifiées dans la condition 8 ci-dessus, et en particulier, la modification du DISPOSITIF et/ou son retrait du VÉHICULE sans l'autorisation du FOURNISSEUR.

Aucune indemnité ou remboursement ne sera dû par le FOURNISSEUR au CLIENT dans les cas de résiliation indiqués ci-dessus.

## 8.3. Vente du VÉHICULE ou perte de possession du VÉHICULE - Notification au FOURNISSEUR et au CLIENT Droit de Résiliation

Si le CLIENT décide de vendre le Véhicule, de résilier la location/le bail du VÉHICULE, ou en cas de Vol ou de mise au rebut/destruction du VÉHICULE, le Client doit :

- en informer rapidement le FOURNISSEUR soit via l'APPLICATION/le SITE WEB/en contactant le RÉSEAU D'ASSISTANCE FOURNISSEUR et/ou le Service Client/Centre de Contact FOURNISSEUR ; et

- s'assurer que son compte n'est plus lié au VÉHICULE, en contactant le RÉSEAU D'ASSISTANCE FOURNISSEUR et/ou le Service Client/Centre de Contact FOURNISSEUR.

En cas de vente ou de cession du VÉHICULE - pour quelque cause que ce soit - à un tiers, le CLIENT doit :

- s'assurer que toutes les données personnelles stockées dans le VÉHICULE sont supprimées ; et

- expressément communiquer au nouveau propriétaire ou détenteur du VÉHICULE l'existence des PRESTATIONS précitées.

Le CLIENT sera tenu de résilier certains SERVICES nécessitant une activation supplémentaire et requérant l'adresse électronique, le numéro de téléphone et/ou le téléchargement de l'application mobile client. Le nouveau CLIENT sera autorisé à souscrire aux SERVICES nécessitant l'adresse électronique du Client, son numéro de téléphone et/ou le téléchargement de l'application mobile suite à la résiliation de l'ancien propriétaire.

En fonction des SERVICES concernés, le nouveau propriétaire du VÉHICULE, (i) pendant la durée de validité des SERVICES, pourra utiliser les SERVICES pour le reste de la durée des CONDITIONS GÉNÉRALES, auquel cas il sera réputé être le nouveau CLIENT, sous réserve des présentes Conditions Générales ou (ii) sera amené à souscrire de nouveau aux SERVICES pour une nouvelle durée telle que précisé plus en détail en Annexe 1.

Si le CLIENT vend le VÉHICULE sans en avoir préalablement informé le nouveau propriétaire : (i) le FOURNISSEUR ne sera en aucun cas tenu responsable de la collecte ultérieure des données, estimant, de bonne foi, qu'elles appartiennent au CLIENT et (ii) ce dernier restera responsable en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES de la bonne ou mauvaise utilisation des SERVICES par le nouveau propriétaire.

Il reste également entendu que (i) le FOURNISSEUR n'est pas responsable des dommages découlant de violations liées au traitement des données personnelles en cas de défaut de notification des circonstances susmentionnées et (ii) le CLIENT n'accèdera ni n'utilisera aucune donnée relative au VÉHICULE suite à la vente à des tiers et/ou à la fin de la location du VÉHICULE.

## 9. INFORMATIONS SPÉCIALES SUR LES RESTRICTIONS DE SERVICE ET DE SYSTÈME

### 9.2. Propriété de la technologie

Le FOURNISSEUR et ses PRESTATAIRES, dans la mesure où ils sont responsables, sont et resteront à tout moment propriétaires de tous les droits, titres et intérêts concernant (i) tout matériel, logiciel et technologie associée utilisés ensemble ou en relation avec les SERVICES, et (ii) tout droit de propriété intellectuelle ou autre droit de propriété, y compris, sans s'y limiter, tous les brevets, droits d'auteur, droits sur les marques et secrets commerciaux qui y sont contenus. Le CLIENT reconnaît qu'il est interdit et s'engage à ne pas copier, décompiler, décomposer, faire de la rétro-ingénierie, réduire les travaux dérivés ou manipuler toute technologie ou donnée ou contenu stocké ou intégré dans l'équipement utilisé pour recevoir ou exploiter les SERVICES (ensemble, les « Équipements technologie ») ou autrement modifier ou altérer cet équipement. Le CLIENT s'engage également à ne pas télécharger, publier, transmettre ou autrement rendre disponible tout matériel contenant des virus logiciels ou d'autres codes, fichiers ou programmes informatiques conçus pour interrompre, désactiver ou limiter la fonctionnalité des SERVICES. Tout logiciel contenu dans le VÉHICULE est concédé sous licence uniquement pour être utilisé avec les SERVICES. En outre, toute donnée ou autre contenu des SERVICES est protégé par les lois sur les droits d'auteur et par d'autres législations sur la propriété intellectuelle et tous les droits de propriété sont attribués au FOURNISSEUR et aux PRESTATAIRES de SERVICES. Le CLIENT a le droit d'utiliser la technologie de l'équipement uniquement pour un usage personnel, non commercial et en relation avec les SERVICES.

## 10. GARANTIE ET RESPONSABILITÉS DU FOURNISSEUR

### 11.1 Garantie

Sous réserve du respect par le CLIENT de ses obligations mentionnées dans les présentes CONDITIONS GÉNÉRALES, et sauf dans les cas prévus aux articles 6, 9 et 13.1

(i) La garantie accordée par la loi applicable sur le VÉHICULE et/ou la garantie du fabricant du matériel (le cas échéant) comprend le DISPOSITIF installé en usine dans le VÉHICULE.

Si le CLIENT est un CONSOMMATEUR, les SERVICES seront couverts par la garantie prévue par la loi, y compris la garantie selon laquelle le FOURNISSEUR sera responsable de tout défaut de conformité des SERVICES qui surviendrait ou deviendrait apparent au cours de la période pendant laquelle le SERVICE doit être fourni en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES. En cas de défaut de conformité, le CLIENT bénéficie des recours prévus par la loi applicable régissant la vente de biens comportant des contenus numériques et des services numériques.

(ii) Le FOURNISSEUR déploie des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité des SERVICES.

Cependant, le CLIENT doit noter les limitations suivantes :

Le FOURNISSEUR ne garantit pas que les SERVICES seront fournis sans interruption ou fonctionneront sans erreur.

Si le CLIENT n'a pas effectué une mise à jour fournie par le FOURNISSEUR et nécessaire au maintien de la conformité des SERVICES, dès sa mise à disposition, le FOURNISSEUR ne sera pas responsable de tout défaut de conformité des SERVICES qui surviendrait ou deviendrait apparent au cours de la période pendant laquelle le SERVICE doit être fourni en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

### 10.2. RESPONSABILITÉ

Aucune disposition des présentes conditions générales de vente n'a pour effet d'exclure la responsabilité non exclue de l'une ou l'autre des parties en cas de décès ou de dommages corporels causés par sa négligence ou la négligence de ses préposés ou agents, ou d'exclure la responsabilité en cas de déclaration frauduleuse.

#### 10.2.1 Responsabilité à l'égard des CONSOMMATEURS

Le FOURNISSEUR ne fournit les SERVICES que pour un usage domestique et privé. Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser les Services à des fins commerciales, d'affaires ou de revente, et le FOURNISSEUR n'a aucune responsabilité envers le CLIENT pour toute perte de profit, perte d'activité, interruption d'activité ou perte

d'opportunité commerciale. Il est donc destiné à des fins d'orientation générale et d'information uniquement, et non à des fins d'enregistrement ou de journalisation formelle, car il existe toujours un risque de perte ou de corruption des données, de sorte que le FOURNISSEUR ne fournit aucune garantie que les données que vous enregistrez avec les Services seront disponibles à tout moment.

#### **10.2.2 Responsabilité du FOURNISSEUR envers les CLIENTS non-CONSOMMATEURS**

Sans préjudice de ce qui précède, le FOURNISSEUR n'est en aucun cas responsable et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout type de pertes ou dommages, découlant de ou liées à la prestation ou à l'utilisation des SERVICES, quelle que soit la cause.

En outre, le FOURNISSEUR n'est pas responsable de :

- 
- toute perturbation dans l'utilisation du SITE WEB ;
- l'indisponibilité temporaire ou permanente et totale ou partielle du SITE WEB ;
- toute difficulté liée au temps de réponse et, d'une manière générale, tout défaut de performance ;
- toute impossibilité d'utiliser le SITE WEB ;
- les atteintes à la sécurité de l'information susceptibles d'endommager les équipements/dispositifs du CLIENT et les données, sauf disposition contraire de la loi ;

En aucun cas, le FOURNISSEUR ne sera tenu responsable des interruptions ou des restrictions des SERVICES pour les raisons suivantes :

- dispositions légales ou mesures administratives et/ou réglementaires encadrées ;
- les dispositions émises par les autorités compétentes.

Le FOURNISSEUR ne sera pas responsable envers le CLIENT en matière contractuelle, délictuelle (y compris, sans s'y limiter, la négligence) et/ou manquement à une obligation légale pour toute perte ou tout dommage que le CLIENT pourrait subir en raison de tout acte, omission, négligence ou défaut (y compris la négligence) dans la prestation des SERVICES par le FOURNISSEUR, ou son Prestataire de services, d'un montant supérieur au prix total payé par le CLIENT pour les Services.

#### **11. MISES À JOUR DES SERVICES**

Le CLIENT est informé et reçoit les mises à jour, y compris les mises à jour de sécurité, nécessaires pour maintenir le DISPOSITIF en conformité.

Le cas échéant, le FOURNISSEUR pourra utiliser la technologie « over the air », telle que décrite à l'Annexe I, pour accéder à distance au DISPOSITIF et lui fournir des mises à jour.

Le CLIENT accepte et reconnaît que les mises à jour « over the air » seront communiquées au CLIENT au moyen d'un message d'information

affiché à l'écran du dispositif radio dans tous les cas.

La mise à jour sera programmée à l'arrêt du VÉHICULE. Si le CLIENT a besoin d'utiliser le VÉHICULE pendant la mise à jour ou l'installation, le VÉHICULE peut être démarré, mais les SERVICES peuvent être temporairement indisponibles. Pour de telles mises à jour, selon la MARQUE concernée (Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Jeep, Abarth), le CLIENT aura la possibilité de reporter la mise à jour dans le temps jusqu'à un nombre maximum de références au-delà duquel l'installation commencera automatiquement.

Le FOURNISSEUR recommande au CLIENT de télécharger les mises à jour dès qu'elles sont disponibles. Si le CLIENT n'a pas effectué la mise à jour fournie par le FOURNISSEUR et nécessaire au maintien de la conformité des SERVICES dès sa mise à disposition, alors le FOURNISSEUR ne sera pas responsable de tout défaut de conformité des SERVICES qui surviendrait ou deviendrait apparent au cours de la période pendant laquelle le SERVICE doit être fourni en vertu des présentes CONDITIONS GÉNÉRALES.

Le CLIENT accepte et reconnaît que la technologie « over the air » sera également utilisée par le FOURNISSEUR pour effectuer les activités suivantes sans aucune autre action requise par le CLIENT :

- les mises à jour nécessaires à la conformité

légale, réglementaire ou de cybersécurité

- installation de mises à jour en cas de correction de bogues ;
- mises à jour requises lors de tout remplacement du prestataire de services réseau ;
- les installations nécessaires à la mise à disposition d'un nouveau service préalablement activé par le CLIENT.

Dans ce cas, la mise à jour ou l'installation sera programmée à l'arrêt du VÉHICULE. Si le CLIENT doit utiliser le VÉHICULE alors que la mise à jour ou l'installation est en cours, le VÉHICULE peut être démarré, mais les SERVICES seront temporairement indisponibles, jusqu'à la fin de la mise à jour ou de l'installation.

## Annexe I aux conditions générales d'utilisation et de vente des services CONNECT ONE - Services pour Peugeot, Citroën, DS, Opel et Vauxhall

Le PRESTATAIRE de SERVICES est PSA Automobiles SA une Société par actions simplifiée (Stellantis Auto S.A.S.) au capital de 300 176 800 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 542 065 479, ayant son siège social au 2-10, Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France (ci-après également « PSA »).

De manière générale, la durée des services présentés ci-dessous est de 10 ans à compter de la date de début de la garantie du Véhicule, sauf mention explicite.

La disponibilité des SERVICES visés ci-dessous dépend notamment des VEHICULES et des pays. Pour connaître la disponibilité des SERVICES ci-dessous pour son VEHICULE, le CLIENT peut se référer au SITE WEB ou à la documentation de bord du VEHICULE.

### 1. TELEMAINTENANCE

**Ce Service nécessite de la part du CLIENT une nouvelle activation en ligne. Veuillez suivre les instructions fournies en ligne pour terminer l'activation de ce service.**

#### 1.1. Définitions

- "Avertissement" : un avertissement et des informations d'accompagnement produits par les systèmes d'information du Fournisseur de services, en utilisant les informations techniques transmises par l'Unité télématique du Véhicule.
- "Réparateur agréé" : un réparateur agréé du réseau du Constructeur du Véhicule autorisé à effectuer des réparations sur le Véhicule.
- « Réparateur agréé préféré » : Le Réparateur agréé choisi par le Client lors de la configuration de son Application Mobile. Si le Client ne déclare aucun Réparateur agréé préféré, c'est le Concessionnaire qui a vendu le Véhicule qui sera considéré par défaut comme Réparateur agréé préféré.

#### 1.2. Description du service

Lorsqu'un avertissement nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule, le Client recevra une alerte afin de proposer un rendez-vous à son Réparateur Agréé Préféré.

Si le Client dispose d'un compte dans l'Application, il recevra l'alerte du Prestataire par le biais d'une notification dans l'Application et par e-mail à l'adresse électronique indiquée lors de la souscription au Service.

Si le Client ne possède pas de compte dans l'Application, il recevra l'alerte par e-mail envoyé à l'adresse électronique indiquée lors de la souscription au Service (sur le Site Web ou sur le bon de commande lors de l'achat du Véhicule).

Si le Client ne possède pas de compte dans l'Application ni d'adresse électronique, il recevra l'alerte par SMS sur son téléphone portable au numéro de téléphone indiqué dans le compte personnel sur le Site Web du Client ou tel que précisé par le Client dans le formulaire de commande au moment de l'achat.

L'alerte reçue par le Client à cet égard contiendra un lien vers le système de réservation en ligne, qui permettra au Client de prendre rendez-vous en ligne avec le réparateur agréé de son choix.

Si le Client ne possède pas de compte dans l'Application, ni d'adresse électronique, ni de numéro de téléphone portable, il sera directement contacté sur sa ligne fixe par l'équipe du service client ou par son réparateur agréé préféré. Le Client sera directement contacté sur sa ligne fixe au numéro indiqué dans le compte personnel sur le Site Web du Client ou tel que précisé par le Client sur le bon de commande lors de l'achat du Véhicule, afin de lui proposer un rendez-vous chez le réparateur agréé de son choix.

Pour le Client qui fournit une adresse électronique lors de la souscription au Service (sur le Site Web ou sur le bon de commande lors de l'achat du Véhicule) un rapport mensuel sera envoyé avec un récapitulatif des avertissements (le cas échéant) survenus sur son Véhicule dans les 30 jours précédant la date du rapport.

Veuillez noter que les avertissements fournis par les alertes numériques décrites ci-dessus ne sont pas disponibles dans certains pays (voir sur le SITE WEB pour plus d'informations). Dans ces pays, le Client ne peut être contacté que par téléphone (téléphone portable ou ligne fixe) par l'équipe du service client ou son réparateur agréé préféré. Par conséquent, pour éviter toute ambiguïté, ces clients ne recevront pas de rapport mensuel comme décrit ci-dessus.

Ce rendez-vous ne sera pris qu'après accord avec le Client et aura lieu chez un réparateur agréé de son choix situé en France. Dans le cas où le Véhicule ne se trouve pas en France, mais dans un pays spécifié à la condition 3.3, le Client se verra proposer un rendez-vous à son retour en France ou conseiller de recourir au service de l'assistance routière appropriée.

Une alerte est détectée et comprise grâce aux informations techniques et de géolocalisation transmises du Véhicule aux systèmes d'information du Prestataire par l'unité télématique.

Sur la base de ces informations, un avertissement peut être déclenché pour les catégories d'équipements suivantes :

- Système d'entretien du véhicule (tel que le voyant de service)
- Systèmes de sécurité (comme les airbags)
- Système d'aide à la conduite (comme l'ESP)
- Groupe motopropulseur (y compris le moteur)
- Système de freinage (tel que l'ABS)
- Niveaux de liquide (tel que le niveau d'huile)

Si, parmi ces catégories, un matériel n'est pas équipé ou n'est pas techniquement en mesure de transmettre un avertissement, en raison du modèle ou de la finition du Véhicule, aucun avertissement ne pourra être transmis pour l'équipement concerné.

### 1.3. Conditions de fonctionnement

Les informations techniques du véhicule et les avertissements ne peuvent être transmis que si les conditions suivantes sont remplies :

Le moteur du Véhicule doit être en marche et le Véhicule doit être situé dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans perturbations techniques, atmosphériques ou topographiques de la couverture).

Si le moteur ne tourne pas ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par un réseau d'opérateur de téléphonie mobile, les informations sont stockées et transmises pour le prochain démarrage du moteur, ou lors de la rentrée dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

L'unité télématique, ou les unités nécessaires au fonctionnement de l'unité télématique, ne doivent pas avoir été endommagées lors d'un accident, d'un vol ou de tout autre événement.

Le Client a le téléphone (le numéro que le Client a communiqué au Prestataire) allumé et est connecté au réseau téléphonique.

Par conséquent, le rapport mensuel envoyé à l'adresse électronique mentionnée dans la condition ci-dessus peut ne pas refléter toutes les données pertinentes si l'une des conditions ci-dessus n'est pas remplie.

Pour une meilleure expérience du service, il est recommandé en complément au Client de fournir une adresse électronique ou de télécharger l'Application sur son téléphone portable.

### 1.4. Territorialité

Les informations techniques et la géolocalisation nécessaires à la détection et à l'interprétation des avertissements ne peuvent être transmises par le Véhicule que dans les pays suivants, sous réserve de la couverture du réseau téléphonique et des systèmes de géolocalisation par satellite dans la zone où se trouve le Véhicule : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas,

Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, République Tchèque, Slovaquie, Danemark, Royaume-Uni, Suède, Norvège.

### 1.5. Responsabilité

Les Avertissements et les informations associées ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et tous les organes possibles, mais seulement les Avertissements qui peuvent être déclenchés par les catégories d'équipement énumérées au paragraphe 1.2 ci-dessus, dans la mesure où le Véhicule concerné est bien équipé de ces équipements. La détection des Avertissements et le contact Client associé sont uniquement à titre indicatif. Leur existence ne dispense pas l'utilisateur du Véhicule de :

- se conformer aux instructions du manuel d'utilisation du Véhicule,

- prêter attention au kilométrage figurant sur le compteur kilométrique du Véhicule, à l'écoulement du temps, aux alertes figurant sur le tableau de bord du Véhicule, aux niveaux des liquides, à l'état du Véhicule et à tout autre indicateur de dysfonctionnement ou de problème technique, et de prendre ensuite toutes les mesures appropriées et de veiller notamment à ce que toutes les opérations techniques requises soient effectuées.

## 2. AIDE EN CAS D'ACCIDENT

Ce SERVICE offre au CLIENT une assistance en cas d'accident.

Le CLIENT reconnaît que l'APPAREIL ne peut enregistrer l'impact que s'il fonctionne à ce moment-là.

Ce SERVICE est disponible comme suit, sur la base de la législation en vigueur dans le pays d'immatriculation du VÉHICULE.

La fourniture du SERVICE décrit dans l'article 2.1 exclut la fourniture simultanée du SERVICE décrit dans l'article 2.2.

### 2.1. Appel eCall

Cette fonction, lorsqu'elle est prévue par la réglementation, fonctionne pendant toute la durée de vie du VÉHICULE.

Cette fonction, à condition d'être opérationnelle, est offerte via le service de secours de chaque pays.

En cas de collision grave qui est enregistrée par l'APPAREIL sur le VÉHICULE et entraînant l'arrêt du VÉHICULE, un appel est automatiquement effectué à partir du VÉHICULE au service de secours concerné. Dans ce cadre, les données nécessaires pour l'identification et le positionnement du VÉHICULE sont également envoyées. Le service de secours sera activé conformément à la législation locale et aux procédures propres.

En cas d'appel eCall, le système déconnectera tous les autres services connectés pendant les 60 minutes suivantes, afin de permettre au service d'urgence public de contacter le client sans interférence. \*

L'utilisateur du VÉHICULE a toutefois toujours la possibilité d'introduire une demande d'assistance manuellement auprès du service de secours à l'aide du bouton destiné à cette fin dans le VÉHICULE.

\* uniquement pour certains modèles / versions ; pour plus de détails, consultez la section SITE WEB - connectivité.

### 2.2. Appel SOS / Help

Ce SERVICE, s'il est disponible, est fourni par un PRESTATAIRE DE SERVICES externe de PSA.

En cas de collision grave qui est enregistrée par l'APPAREIL sur le VÉHICULE et entraînant l'arrêt du VÉHICULE, un appel est automatiquement effectué à partir du VÉHICULE au CENTRE DE CONTRÔLE du PRESTATAIRE DE SERVICES. Dans ce cadre, les données nécessaires pour l'identification et le positionnement du VÉHICULE sont également envoyées. Le CENTRE DE CONTRÔLE essaie ensuite de réagir à l'appel reçu ou de téléphoner à l'occupant du VÉHICULE pour vérifier la nécessité de l'assistance et, si nécessaire, avvertir le service de secours (ambulance).

Couverture territoriale : les données relatives à la couverture territoriale du SERVICE peuvent être consultées dans la partie relative à la connectivité sur le site web de la marque.

L'occupant du VÉHICULE a également la possibilité d'introduire une demande d'assistance manuellement auprès du CENTRE DE CONTRÔLE à l'aide du bouton destiné à cette fin ou via le menu destiné à cette fin sur la radio (si disponible).

Avertissement : Les fonctions d'appel SOS peuvent ne pas être disponibles dans la première minute après le démarrage de la voiture

### 2.3. Appel vocal automatique pour demander de l'assistance

Dans les pays où le SERVICE n'est pas disponible sous la forme décrite dans l'article 2.1. ou 2.2. et/ou en cas de coupure du SERVICE visé à l'article 2.2., un appel vocal pour demander de l'aide est automatiquement envoyé au numéro du service de secours en cas de collision grave qui est enregistrée par l'APPAREIL sur le VÉHICULE et entraînant l'arrêt du VÉHICULE. Aucune donnée n'est envoyée dans ce cadre.

Le service de secours sera activé conformément à la législation locale et aux procédures propres.

Sur la base des conditions décrites ci-dessus pour la fourniture des SERVICES (articles 2.1, 2.2, 2.3), le CLIENT reconnaît que, pour un envoi correct de la demande d'assistance, il faut que le VÉHICULE ait une portée mobile et une portée GPS et que ces réseaux fonctionnent correctement.

Couverture territoriale : les données relatives à la couverture territoriale des SERVICES décrits ci-dessus (articles 2.1, 2.2, 2.3 peuvent être consultées dans la partie relative à la connectivité sur le SITE WEB.

Avertissement : Les fonctions d'appel d'urgence automatique peuvent ne pas être disponibles dans la première minute après le démarrage de la voiture.

## 3. ASSISTANCE DEPANNAGE

En cas de panne, d'accident ou d'autre problème entraînant l'arrêt du VÉHICULE et couvert par le SERVICE d'Assistance dépannage étendue auquel le CLIENT a droit sur la base d'un contrat distinct avec PSA, le CLIENT peut recourir à l'Assistance dépannage étendue qui est régie par les CONDITIONS GÉNÉRALES.

Ce SERVICE, si disponible, est assuré par un FOURNISSEUR DE SERVICES externe à PSA et peut être activé en mode automatique (aujourd'hui pas encore en service ; pour toute information sur l'activation consulter le SITE INTERNET) et en mode manuel.

En mode automatique, si disponible, en cas de pannes ou de défaillances majeures détectées par l'APPAREIL sur le VÉHICULE (telles que, mais de manière non limitative, les défaillances du système de freinage ou les pannes moteur graves), une demande d'assistance est automatiquement envoyée du VÉHICULE vers le CENTRE OPÉRATIONNEL du FOURNISSEUR DE SERVICES avec la transmission des données utiles pour l'identification et la localisation du véhicule, ainsi que pour l'identification de la panne détectée ; le CENTRE OPÉRATIONNEL tentera alors de répondre à l'appel reçu afin de vérifier le besoin d'assistance et la nécessité d'envoyer sur place un véhicule de secours routier.

En mode manuel, l'occupant du VÉHICULE a également la possibilité de faire une demande manuelle d'assistance routière au CENTRE OPÉRATIONNEL en appuyant sur le bouton ASSIST correspondant ou en sélectionnant le menu correspondant sur l'appareil radio (si disponible).

Couverture territoriale :

Les données relatives à la couverture territoriale du SERVICE peuvent être consultées dans la partie relative à la connectivité sur le site web de la marque de PSA.



Avertissement : Les fonctions d'assistance routière avancée peuvent ne pas être disponibles dans la première minute après le démarrage de la voiture.

#### **4. ASSISTANCE CLIENT**

Ce Service, si disponible, offre au CLIENT une assistance en cas de problèmes ou de besoin d'informations sur des questions relatives au VÉHICULE et/ou à l'utilisation des SERVICES.

L'occupant du VÉHICULE a la possibilité de passer l'appel manuel directement au service Relation Clientèle de PSA en appuyant sur le bouton correspondant ou en sélectionnant le menu correspondant sur l'appareil radio (si disponible).

La demande est envoyée au service Relation Clientèle de PSA avec la transmission des données utiles pour l'identification et la localisation du VÉHICULE ; le service Relation Clientèle de PSA répondra alors à l'appel reçu pour fournir les informations demandées.

#### **5. Surveillance de la consommation de carburant (« OBFCM » On Board Fuel Consumption Monitoring)**

Conformément à l'article 9 du règlement d'exécution (UE) 2021/392 (« Surveillance de la consommation de carburant à bord »), ce service de réglementation permet à l'Agence européenne pour l'environnement (AEE) de collecter les données du véhicule liées à l'utilisation (telles que le NIV, la distance totale parcourue, la consommation totale de carburant, l'énergie totale du réseau dans la batterie, le cas échéant).

L'AEE utilise ces données pour suivre en temps réel la consommation de carburant et d'énergie et les émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules neufs, de manière anonyme et regroupée.

Ce service est fourni pendant la durée de vie du véhicule. Comme indiqué dans le règlement de Surveillance de la consommation de carburant à bord, le CLIENT peut refuser la collecte et la transmission des données du véhicule à des fins réglementaires de la surveillance de la consommation de carburant à bord. Cela peut se faire sous forme de commande du nouveau véhicule ou en utilisant l'application mobile de la marque.

#### **6. CAR PASS (Belgique uniquement)**

*Ce service est actif en Belgique uniquement, en réponse à une exigence réglementaire depuis 2020.*

Afin de prévenir la fraude, il consiste à fournir 4 fois par an le kilométrage de tout véhicule immatriculé en Belgique à CarPass, une association déléguée par les autorités belges pour collecter et contrôler ces données.

Pour le véhicule connecté, ce kilométrage est collecté par voie hertzienne, si un autre service du pack CONNECT ONE nécessite déjà cette collecte. Ces données sont transmises à CarPass, à la demande de cet organisme.

Ce service est fourni à vie, tant que CarPass demande les données (véhicule immatriculé en Belgique).

#### **7. Mise à jour logiciel à distance (« AOTA » APPLICATION OVER THE AIR)**

Ce SERVICE, lorsqu'il est disponible, est fourni par un PRESTATAIRE DE SERVICE externe à PSA.

Le SERVICE AOTA (Application Over The Air) permet au SYSTÈME D'EXPLOITATION de mettre à jour à distance le logiciel du DISPOSITIF informatisé et le logiciel d'application de l'appareil radio, afin de mettre à la disposition du CLIENT de nouvelles fonctionnalités ou des améliorations/enrichissements des fonctionnalités déjà proposées.

Les mises à jour ci-dessus sont effectuées à la discrétion de la MARQUE.

Ces mises à jour pourraient affecter les données stockées dans les SERVICES du VÉHICULE ou les supprimer. Le CLIENT reconnaît et accepte expressément que PSA n'est pas responsable de toute perte de données. Le CLIENT n'est ni propriétaire des logiciels des SERVICES ni n'acquiert le droit d'utiliser ou de modifier ces logiciels de manière indépendante. Le CLIENT accepte que PSA ait le droit d'intervenir à distance pour mettre à jour le logiciel.

Le CLIENT accepte et reconnaît que les mises à jour de FOTA seront communiquées au CLIENT au moyen d'un message d'information affiché à l'écran de l'appareil radio.

Certaines mises à jour nécessaires et cruciales (par exemple, mais non exhaustives, le micrologiciel de l'appareil radio) seront effectuées immédiatement, tandis que pour d'autres (par exemple, les applications effectuées sur l'appareil radio) le CLIENT aura la possibilité de reporter la mise à jour dans le temps jusqu'à un nombre maximum de références au-delà duquel l'installation démarrera automatiquement.

Si la mise à jour était toujours en cours à la prochaine mise sous tension, la radio informerait le CLIENT du processus en cours, l'avertissant de l'indisponibilité temporaire du SERVICE.

Les détails de la couverture territoriale du SERVICE sont disponibles à la rubrique Connectivité sur le SITE WEB.

#### **8. Notifications et applications embarquées**

Ce SERVICE, lorsqu'il est disponible, offre au Client la possibilité de recevoir des messages et/ou des notifications et/ou des applications relatives à la prestation des SERVICES et des messages de rappel pour des campagnes de rappel ou de maintenance programmée ou d'autres services.

Le CLIENT peut contacter le Service Client de PSA pour demander des informations complémentaires concernant les messages reçus.

Pour les campagnes de rappel, le CLIENT doit toujours se référer aux informations fournies dans la communication écrite de la campagne de rappel individuelle reçue par courrier du propriétaire du VÉHICULE.

#### **COUVERTURE DU TERRITOIRE DES SERVICES**

La couverture géographique des Services proposée par l'Éditeur de services pour les clients aux Clients ayant souscrit ceux-ci dans leur pays de résidence est indiquée sur le SITE WEB.

Elle s'applique lors de déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de ce pays de résidence.

## ANNEXE II aux conditions générales d'utilisation et de vente des services CONNECT ONE - Politique européenne de confidentialité des véhicules connectés

La présente Politique de confidentialité pour les Véhicules connectés (« **Politique de confidentialité** ») s'applique aux **Données personnelles** que nous traitons concernant les utilisateurs des **Services connectés** via notre **Véhicule**, Nos **Sites Web** ou **Application** qui ont signé les **Conditions Générales** en tant que **Client** ou qui sont autorisés par un Client à accéder et utiliser les **Services connectés**.

Cette politique de confidentialité est rédigée conformément à l'article 13 du règlement UE 679/2016 (ci-après « RGPD ») et vous aidera à mieux comprendre comment nous traitons vos informations.

Dans ce document, vous trouverez quelques exemples de la manière dont nous traitons les **Données personnelles** et les **Définitions** renvoyant à des explications plus détaillées (à la fin de cette Politique de confidentialité) pour les termes en majuscules ci-après. Si vous souhaitez des éclaircissements concernant cette Politique de confidentialité ou la manière dont vos données sont traitées, veuillez envoyer votre demande à : [dataprotectionofficer@stellantis.com](mailto:dataprotectionofficer@stellantis.com)



### À propos de nous

Selon la **Marque du Véhicule** que vous avez choisie, le **Responsable de Traitement** indépendant de vos **Données Personnelles** est :

- Stellantis Europe S.p.A., C.so Agnelli 200, 10135 - Turin, Italy; ou
  - PSA Automobiles SA (Stellantis Auto S.A.S.), 2-10 Boulevard de l'Europe, F-78300 Poissy, France;
- (Individuellement « **Constructeur automobile** » ; « **nous** » ou « **notre** »).



### Quelles données nous collectons et traitons

En général, nous pouvons collecter ou recevoir les informations suivantes vous concernant directement de vous et de tiers, selon le type de **Services connectés** et la manière dont vous y accédez.

Vous pouvez trouver plus de détails sur les raisons pour lesquelles nous traitons vos **Données personnelles** à la section « Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données » ci-dessous. La communication de vos **Données personnelles** s'effectue toujours à titre gracieux et sans conséquences, excepté pour la poursuite de certaines finalités.

#### Données d'inscription et accès aux Services connectés

Lors de votre inscription pour accéder aux **Services connectés**, nous vous demanderons de saisir ou de confirmer certaines **Données personnelles** telles que vos nom, prénom, adresse e-mail, date de naissance et numéro de téléphone portable, ainsi que d'autres informations telles que la réponse à une question de sécurité et un code PIN, afin de nous aider à établir votre identité lors de l'accès aux services depuis le **Dispositif du Véhicule** ou **Nos Sites Web** et **Application**.

#### Données du Véhicule

Lors de l'utilisation des **Services connectés**, nous pouvons collecter (également par voie hertzienne) des **Données de Véhicule** améliorées, telles que des données de conduite (par exemple, la situation géographique, la vitesse et les distances), le temps de fonctionnement du moteur et le temps d'arrêt, si le câble de la batterie est coupé, les diagnostics de la batterie, mouvements avec la clé sortie, une collision présumée, ainsi que des données de diagnostic telles que, mais sans s'y limiter, les niveaux d'huile et de carburant, la pression des pneus et l'état du moteur.

Ces **Données de Véhicule** peuvent vous être liées dans la mesure où elles sont associées à un **Identifiant unique** tel que le numéro d'identification du véhicule ou le NIV, ou à votre compte de **Services connectés**.

#### Données du Dispositif du Véhicule

Grâce au **Dispositif du Véhicule**, nous sommes en mesure de collecter et de fournir des informations sur l'état de la batterie, l'utilisation des applications natives installées sur le **Véhicule**, ainsi que sur la connexion au réseau mobile, comme lorsque vous connectez le **Dispositif** pour fournir au **Véhicule** des données de connexion.

#### Données collectées via l'Application

---

Nous pouvons collecter, via l'[Application](#), des informations sur le [Dispositif](#) sur lequel il est installé, par exemple, l'[Identifiant Unique](#) et des informations sur votre emplacement. L'[Application](#) permet de vérifier certaines informations (par exemple, la localisation), d'effectuer certaines actions (par exemple, ouvrir les portes) ou de paramétrer des alertes (par exemple, les limites/zones géographiques) relatives au [Véhicule](#).

#### Information sur la localisation

Nous recueillons des informations sur votre emplacement afin de fournir des [Services connectés](#). Par exemple, afin de fournir une assistance routière, nous devons collecter et partager la localisation précise du [Véhicule](#) avec les prestataires de services d'assistance routière. Votre localisation peut être déterminée par le biais :

- des [Capteurs du Véhicule](#) ;
- des [Capteurs du Dispositif](#) lorsque vous utilisez l'[Application](#) ; et
- de l'[Adresse IP](#).

Vous pouvez limiter notre collecte de localisation de votre [Véhicule](#) dans les paramètres du [Dispositif du Véhicule](#) (« Mode privé ») ou ceux du [Dispositif](#) ou de l'[Application](#), comme décrit à la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.

Veillez noter que vous ne pouvez pas refuser l'utilisation des informations sur votre localisation si cela est nécessaire pour la prestation des [Services connectés](#) ou protéger nos intérêts et ceux de nos clients, comme expliqué ci-dessous.

#### Données déduites de votre activité

Nous pouvons collecter des informations supplémentaires vous concernant en fonction de vos interactions avec les [Services connectés](#). Par exemple, nous pouvons comprendre votre style de conduite, les itinéraires les plus parcourus, les lieux d'intérêt, si vous préférez les services de l'un de nos [Revendeurs](#) ou d'un tiers en particulier, ou en fonction de votre réponse aux « alertes » d'entretien périodique du [Véhicule](#), si nous devons vous le rappeler d'une autre manière.

Dans certains cas, des informations vous concernant sont collectées et combinées via votre interaction avec nos [Revendeurs](#) et/ou nos [Sites Web](#) et [Applications](#).

Dans d'autres cas, si vous nous contactez par e-mail, courrier, téléphone ou autrement concernant les [Véhicules](#) ou demandez d'autres informations, nous collectons et conservons un enregistrement de vos coordonnées, de vos communications et de nos réponses. Si vous nous contactez par téléphone, de plus amples informations vous seront fournies au cours de cet appel.



#### Source des Données personnelles

Lors de l'utilisation des [Services connectés](#), nous pouvons être amenés à collecter des données auprès de tiers tels que :

- Données relatives aux conducteurs autres que vous. Si vous autorisez un autre conducteur à conduire votre [Véhicule](#) et/ou à accéder ou à utiliser votre compte de [Services connectés](#), vous reconnaissez et acceptez que nous puissions mettre à disposition et collecter des données lors de leur utilisation. Comme nous ne savons pas qui est la personne utilisant les [Services connectés](#) autre que le [Client](#), toutes les informations collectées seront associées à vous/votre compte.
- Données relatives aux passagers : Prenons l'exemple d'une collision présumée du [Véhicule](#) : les [Services connectés](#) lancent après l'événement un appel d'urgence que nous et/ou les services publics d'urgence recevrons, ce qui pourrait impliquer le traitement des données de vos passagers. À titre d'exemple, mais sans s'y limiter, d'autres situations pourraient inclure un changement de propriétaire, lorsque vous achetez la flotte d'une entreprise ou si vous indiquez que le conducteur n'est pas le propriétaire du [Véhicule](#).

Si vous nous fournissez les données de tiers, vous serez tenu responsable du partage de ces informations avec nous et devez être légalement autorisé à le faire (c'est-à-dire autorisé par le tiers à partager ses informations, ou pour toute autre raison légitime). Vous devez également nous indemniser intégralement contre toute plainte, réclamation ou demande d'indemnisation de dommages pouvant résulter du traitement de [Données personnelles](#) de tiers en violation de la loi applicable sur la protection des données et du traitement de vos [Données personnelles](#) mises à disposition par négligence par vous via les [Services connectés](#).

---

Pour votre convenance, nous indiquerons collectivement toutes les [Données personnelles](#) mentionnées jusqu'à présent comme « [Données](#) ».



### Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données

Vos Données servent aux finalités suivantes :

---

#### Facilité de la collecte et correction de vos Données



Nous utilisons les données que vous nous fournissez (en particulier, les informations selon lesquelles vous êtes déjà client d'un ou de plusieurs [Constructeurs automobiles](#)) afin de mettre à jour les informations dont nous disposons sur vous en tant que propriétaire d'un de nos [Véhicules](#). Dans ces cas, nous interrogerons nos bases de données pour faciliter la mise à jour ou corriger les informations disponibles que nous avons sur vous en tant que [Client](#).

Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime à tenir à jour la qualité des [Données personnelles](#) des [Clients](#).

---

#### Prestation des Services connectés et assistance associée



Nous utilisons les données pour vous aider à vous connecter et à utiliser les [Services connectés](#), y compris, mais sans s'y limiter, les appels d'urgence (par exemple, eCall, assistance, assistance routière avancée), le rapport sur l'état du véhicule (VHR), le changement de propriétaire et pour répondre à vos demandes, des suggestions ou des rapports. Cet objectif comprend également des services optionnels qui vous permettent de partager l'historique et les fonctions des données du Dispositif de votre Véhicule via l'[Application](#). Lorsque certains [Services connectés](#) que vous avez choisis ne sont pas fournis directement par nous, mais par nos [Partenaires commerciaux](#), nous ne fournirons que les Données strictement nécessaires à la prestation de ces services.

Ce traitement est fondé sur l'application d'une obligation contractuelle indiquée dans les [Conditions Générales](#) ou sur des mesures précontractuelles prises à votre demande.

---

#### Partage des données du véhicule avec le constructeur automobile



Nous pouvons partager les Données du Véhicule collectées lors de la fourniture des Services Connectés avec le Constructeur Stellantis pour permettre à ce dernier d'améliorer les Véhicules et les Services Connectés ; mesurer l'efficacité de leurs services et la création de nouveaux services. Les données du véhicule sont traitées en tant que données personnelles et/ou en tant qu'informations agrégées, et ne sont donc pas associées aux données personnelles vous concernant.

Ce traitement est basé sur notre intérêt légitime à créer et maintenir des Véhicules et des services réellement utiles à nos clients.

Le traitement peut également être effectué lorsque vous avez donné votre consentement.

---

Une fois transmises ou collectées, vos Données pourront également être utilisées aux fins suivantes :

---

#### Respect des obligations légales et fiscales



Nous pouvons utiliser vos Données pour nous conformer aux obligations légales et fiscales (par exemple, la responsabilité du fait des produits, etc.), qui constituent la base juridique d'un tel traitement de vos Données. Ces obligations peuvent inclure la communication de certaines Données (par exemple, les Données du Véhicule) aux autorités publiques si cela est requis par la législation nationale et/ou européenne (par exemple, l'Agence européenne pour l'environnement (AEE) conformément au règlement (UE) 2021/392) et tout avis de rappel que nous sommes tenus d'émettre en notre qualité de fabricant du [Véhicule](#). Si ces avis ne sont pas requis par la loi de votre pays, nous les enverrons malgré tout, comme expliqué plus en détail à la section « Protéger nos intérêts et vos intérêts » ci-dessous.

---

### Détection des anomalies des Services connectés ou du Véhicule



Nous pouvons utiliser vos Données, en particulier les Données du Véhicule et les Données du Dispositif du Véhicule, pour détecter et (si possible) éviter des anomalies dans les [Services connectés](#) ou le [Véhicule](#). Nous pouvons détecter des anomalies sur la base d'un rapport que vous avez envoyé, du fait que vous préférez systématiquement consulter l'un de [Nos Revendeurs](#), ou à partir des Données du Dispositif du Véhicule.

Ce traitement est fondé sur la nécessité de fournir les [Services connectés](#) de la manière et dans les délais indiqués dans les [Conditions Générales](#), ainsi que sur la base de notre intérêt légitime à assurer dans la mesure du possible l'efficacité du [Véhicule](#). Vous ne recevrez aucune communication à cet égard, excepté en réponse à votre rapport d'anomalie.

---

### Protection de nos intérêts et des vôtres



Nous pouvons avoir besoin d'utiliser vos données pour détecter, réagir et prévenir les comportements ou activités frauduleux et illégaux qui pourraient compromettre votre sécurité, notre sécurité ou celle de [Nos Revendeurs](#). Cela pourrait être le cas lorsque nous devons vérifier l'expiration/l'exclusion de la garantie d'un [Véhicule](#), une utilisation frauduleuse des [Services connectés](#) ou des demandes de service/réparation d'une personne donnée autre que le propriétaire du [Véhicule](#), ce qui pourrait impliquer un changement de propriété ou un vol. Cet objectif comprend les audits et évaluations de nos opérations commerciales, les contrôles de sécurité, les contrôles financiers, le programme de gestion des dossiers et de l'information, et d'autres aspects liés à l'administration de nos activités générales, de la comptabilité, de la tenue des dossiers et des fonctions juridiques. Nous utiliserons également vos Données pour vous envoyer des communications concernant la sécurité de votre [Véhicule](#)/flotte (par exemple, campagnes de rappel, mises à jour logicielles, etc.), même s'il n'existe aucune exigence légale établie à cet effet dans le pays où vous vous trouvez. Veuillez noter que certaines Données du Véhicule (c'est-à-dire les données de diagnostic et les NIV sans autre association avec votre personne) seront envoyées à l'Agence Européenne pour l'Environnement (AEE) sur la base d'une mission effectuée dans l'exercice de l'autorité publique dont nous sommes investis conformément au règlement (UE) 2021/392. Il ne s'agit pas de communications promotionnelles, mais de services destinés à assurer votre sécurité lors de l'utilisation de votre [Véhicule](#). Ces communications peuvent être désactivées comme expliqué à la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.



### Comment utilisons-nous vos données (méthode de traitement)

Les données collectées aux fins indiquées ci-dessus sont traitées à la fois manuellement et via un traitement automatisé, par le biais de programmes et/ou d'algorithmes qui analysent des informations telles que les données déduites de votre activité. Vos données peuvent également faire l'objet d'une [Combinaison et/ou d'un Croisement](#). Par exemple, cela nous permet de distinguer le propriétaire des données du [Véhicule](#) qui vous sont associées.



### Comment pouvons-nous divulguer vos données

Nous divulguons vos Données à la liste suivante de personnes/entités (« **Destinataires** ») :

- **Personnes autorisées par nous** à effectuer l'une des activités liées aux données décrites dans ce document : nos employés et collaborateurs qui ont contracté une obligation de confidentialité et respectent des règles spécifiques concernant le traitement de vos Données ;
- **Nos Processeurs de données** : personnes externes auxquelles nous déléguons certaines activités de traitement. Par exemple, les fournisseurs de systèmes de sécurité, les comptables et autres consultants, les fournisseurs d'hébergement de données, etc. Cette catégorie comprend également [Nos Revendeurs](#) et prestataires de services, qui nous aident à fournir une assistance routière, afin qu'ils puissent vous reconnaître comme notre client et vous offrir les mêmes services partout en Europe. Nous avons signé des accords avec chacun de nos [Processeurs de données](#) afin d'assurer le traitement de vos données avec des garanties appropriées et uniquement selon nos instructions ;
- **Administrateurs système** : nos employés ou ceux des [Processeurs de données](#) auxquels nous avons délégué la gestion de nos systèmes informatiques et qui sont donc en mesure d'accéder, de modifier, de suspendre ou de limiter le traitement de vos Données. Ces personnes ont été sélectionnées, formées de manière adéquate et leurs activités suivies par des systèmes qu'elles ne peuvent pas modifier, conformément aux dispositions de l'Autorité de surveillance compétente ;
- **Nos Partenaires commerciaux** : lorsque les [Services connectés](#) que vous avez choisis ne sont pas fournis directement par nous, mais par nos [Partenaires commerciaux](#), nous ne communiquerons que les Données strictement nécessaires à la prestation de ces services. Chacun des éléments ci-dessus effectue le traitement en tant que Responsable indépendant du traitement de vos Données. Pour plus d'informations, nous vous invitons à lire leurs politiques de confidentialité que vous recevrez lorsque vous activerez leurs services.
- **Application de la loi ou toute autre autorité dont les dispositions nous engagent** : nous divulguons vos Données (y compris la localisation du [Véhicule](#)) à des fins d'urgence et de sécurité publique, par exemple, si nécessaire pour permettre aux forces de l'ordre, à l'assistance routière et aux premiers intervenants de vous localiser après qu'une collision présumée ait activé un

---

appel d'urgence aux services de secours (par exemple eCall), ou pour permettre aux forces de l'ordre de localiser le Véhicule s'il a été signalé volé. De manière générale, lorsque nous devons nous conformer à une ordonnance judiciaire ou à une loi ou nous défendre dans le cadre d'une procédure judiciaire. Lorsqu'un gouvernement, supranational, fédéral, étatique ou gouvernemental, préfectoral ou local, un organisme statutaire, administratif ou réglementaire, un tribunal, une agence, y compris les services de police, ou toute autre autorité à travers le monde (également en dehors de votre juridiction) dont les règlements, directives, notifications, résolutions, ordonnances, décrets, injonctions, mandats, citations à comparaître ou jugements nous obligent à divulguer vos données, nous ne partagerons pas vos données sans votre consentement, excepté si nous sommes légalement tenus de nous conformer à ces réglementations, etc.

---



#### Où se trouvent vos Données

Nous sommes une entreprise internationale et les **Services connectés** sont disponibles dans plusieurs juridictions à travers le monde. Cela signifie que vos Données peuvent être stockées, consultées, utilisées, traitées et divulguées en dehors de votre juridiction, y compris au sein de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de tout autre pays où nos **Processeurs de données** et sous-traitants sont situés, ou où leurs serveurs ou infrastructures de cloud computing peuvent être hébergés. Nous prenons des mesures pour nous assurer que le traitement de vos Données par nos Destinataires est conforme aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le droit de l'UE auquel nous sommes soumis. Lorsque la législation européenne sur la protection des données l'exige, les transferts de vos Données à des destinataires en dehors de l'UE seront soumis à des garanties adéquates (telles que les clauses contractuelles types de l'UE applicables aux transferts de données entre pays de l'UE et pays tiers) et/ou à d'autres dispositions légales conformément à la législation de l'UE. Pour plus d'informations sur les garanties adéquates que nous avons mises en place en matière de Données transférées vers des pays tiers, veuillez nous écrire à : [dataprotectionofficer@stellantis.com](mailto:dataprotectionofficer@stellantis.com)

---



#### Conservation de vos Données

Les Données traitées aux finalités indiquées ci-dessus seront conservées pendant la durée jugée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités. Les Données traitées dans le respect des obligations légales auxquelles nous sommes soumis sont conservées pendant la durée requise par la loi. Les Données personnelles traitées pour protéger nos intérêts et ceux de nos utilisateurs sont conservées jusqu'au moment prévu par la loi applicable pour protéger nos intérêts. Une fois la période/le critère de conservation pertinent expiré, vos Données sont effacées conformément à notre politique de conservation.

Vous pouvez nous demander plus d'informations sur nos critères et notre politique de conservation des données en nous écrivant à : [dataprotectionofficer@stellantis.com](mailto:dataprotectionofficer@stellantis.com)

---



#### Comment contrôler vos Données et gérer vos choix

À tout moment, vous pouvez demander de/d' :

- **Accéder à vos Données** : en fonction de vos interactions avec nous, nous fournirons les données que nous avons sur vous, telles que votre nom, votre âge, votre adresse électronique et vos préférences.
- **Exercer votre droit à la portabilité de vos Données personnelles** : le cas échéant, nous vous fournirons un fichier interopérable contenant les Données dont nous disposons sur vous.
- **Corriger vos Données** : par exemple, vous pouvez nous demander de modifier votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone s'ils sont incorrects ;
- **Limiter le traitement de vos Données** : par exemple, lorsque vous estimez que le traitement de vos Données est illégal ou qu'un traitement fondé sur notre intérêt légitime n'est pas approprié ;
- **Supprimer vos Données** : par exemple, si vous ne souhaitez pas que nous conservions vos données et qu'il n'existe aucune autre raison de les conserver (par exemple, si vous n'êtes plus le propriétaire du Véhicule et ne souhaitez pas rester en contact avec nous) ;
- **S'opposer aux activités de traitement basées sur nos intérêts légitimes**
- **Retirer les activités de traitement sur la base de votre consentement**

Vous pouvez exercer l'un des droits ci-dessus ou exprimer toute préoccupation ou déposer une plainte concernant notre utilisation de vos données directement sur : <https://privacyportal.stellantis.com>.

À tout moment, vous pouvez également :

- Contacter notre Délégué à la protection des données (DPO) à : [dataprotectionofficer@stellantis.com](mailto:dataprotectionofficer@stellantis.com)
- Contacter l'Autorité de contrôle compétente, vous trouverez ici la liste de toutes les Autorités de contrôle par pays [https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members\\_en](https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en)
- Examiner et mettre à jour une grande partie des données que vous avez soumises en allant sur votre compte et en mettant à jour les informations de votre profil. Veuillez noter que nous pouvons conserver des copies des informations que vous avez mises à jour, modifiées ou supprimées, dans la mesure permise, dans nos dossiers commerciaux et dans le cours normal de nos activités commerciales, tel que permis ou requis par la loi applicable. Vous pouvez également



accéder aux rapports sur l'état du Véhicule et à la localisation du Véhicule en allant dans votre compte de services.

- Arrêter la transmission et la collecte à distance des Données du Véhicule depuis votre Véhicule, à l'exception des services d'urgence et d'assistance routière et des services compatibles Wi-Fi. Certains systèmes de sécurité, de diagnostic et autres systèmes embarqués peuvent continuer à générer et à stocker des informations sur les performances, la sécurité et les diagnostics, auxquelles peuvent accéder les Revendeurs indépendants et autres qui entretiennent votre véhicule.
- Se désabonner de l'essai gratuit et de l'accès à certains services tiers avec abonnement, y compris SiriusXM Radio et le point d'accès Wi-Fi. Si vous souscrivez à ces services tiers à l'issue de votre essai gratuit, vous devez directement contacter ces [Partenaires commerciaux](#) si vous souhaitez résilier ultérieurement votre abonnement tiers.

**Comment protégeons-nous vos Données**

Nous prenons des précautions raisonnables d'un point de vue physique, technologique et organisationnel pour éviter la perte, l'utilisation abusive ou la modification des Données sous notre contrôle. Par exemple :

- Nous veillons à ce que vos Données ne soient consultées et utilisées que par, transférées ou divulguées aux destinataires qui ont besoin d'avoir accès à ces Données.
- Nous limitons également le volume de Données accessibles, transférées ou divulguées aux Destinataires uniquement à ce qui est nécessaire afin d'atteindre les objectifs ou tâches spécifiques effectuées par le Destinataire.
- Les ordinateurs et serveurs sur lesquels vos données sont stockées sont conservés dans un environnement sécurisé, sont contrôlés par mot de passe avec un accès limité et équipés de pare-feu et d'antivirus conformes aux normes de l'industrie.
- Les copies papier de tous les documents contenant vos Données (le cas échéant) sont également conservées dans un endroit sécurisé.
- Nous détruisons les copies papier des documents contenant vos Données qui ne sont plus nécessaires.
- Lors de la destruction de Données enregistrées et stockées sous forme de fichiers électroniques qui ne sont plus nécessaires, nous nous assurons qu'une méthode technique (par exemple, formatage de bas niveau) garantisse que les enregistrements ne peuvent pas être reproduits.
- Les ordinateurs portables, clés USB, téléphones portables et autres appareils électroniques sans fil utilisés par nos employés qui ont accès à vos Données sont protégés. Nous encourageons les employés à ne pas stocker vos Données sur ces appareils, sauf si cela leur est raisonnablement nécessaire pour effectuer une tâche spécifique, comme indiqué dans la présente Politique de confidentialité.
- Nous formons nos employés à se conformer à cette Politique de confidentialité et menons des activités de surveillance pour assurer une conformité continue et déterminer l'efficacité de nos pratiques de gestion de la confidentialité.
- Tout [Processeur de données](#) auquel nous faisons appel est contractuellement tenu de conserver et protéger vos Données en utilisant des mesures substantiellement similaires à celles énoncées dans la présente Politique de confidentialité ou requises par la loi applicable sur la Protection des données.

Dans le cas où la législation applicable l'exige, si une violation de la sécurité entraînant la destruction accidentelle ou illicite, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès aux Données transmises, stockées ou autrement traitées, vous sera notifiée, ainsi qu'aux autorités compétentes en matière de protection des données si nécessaire (par exemple, excepté si les Données ne sont inintelligibles pour quiconque ou que la violation n'est pas susceptible d'entraîner un risque pour vos droits et libertés et ceux d'autrui).

Les [Clients](#) sont responsables du maintien de la sécurité de tout mot de passe, identifiant ou autre forme d'authentification impliquée dans l'obtention de l'accès aux [Services connectés](#) et à leur compte. Afin de vous protéger, vous et vos données, nous pouvons suspendre votre utilisation à l'un des [Services connectés](#), sans préavis, dans l'attente d'une enquête, si un problème de sécurité survient. L'accès et l'utilisation des zones protégées par mot de passe et/ou sécurisées de l'un des [Services connectés](#) ou de votre compte associé sont limités uniquement aux utilisateurs autorisés. L'accès non autorisé à ces zones est interdit et peut entraîner des poursuites pénales ou civiles.

**Ce que cette politique de confidentialité ne couvre pas**

Cette politique de confidentialité explique et couvre le traitement que nous effectuons en tant que contrôleur de données.

Cette politique de confidentialité ne couvre pas le traitement effectué par des sujets autres que nous, y compris et en particulier :

- les traitements effectués par Notre Réseau ;
- les traitements effectués par les Constructeurs automobiles en tant que Responsables de traitement indépendants ;

	<p>- les traitements réalisés par d'autres Partenaires Commerciaux en tant que Responsables de Traitement indépendants de certains Services Connectés complémentaires.</p> <p>- le traitement effectué par les opérateurs nationaux des numéros d'urgence en cas d'appels d'urgence (eCall) ;</p> <p>- les traitements effectués par les autorités réglementaires, les forces de l'ordre ou d'autres entités judiciaires ou gouvernementales.</p> <p>Dans ces cas, nous ne sommes pas responsables de tout traitement de vos données qui n'est pas couvert par la présente politique de confidentialité.</p>
<b>Utilisation des données à d'autres fins</b>	Si nous devons traiter vos Données différemment ou à des fins autres que celles indiquées dans les présentes, vous recevrez une notification spécifique avant le début de ce traitement.
<b>Modifications de la Politique de confidentialité</b>	Nous nous réservons le droit d'adapter et/ou de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Nous vous informerons de toute adaptation/changement substantiel.
<b>Licence</b>	Les icônes illustrées dans cette Police sont des « <a href="#">Icônes de Protection des données</a> » par <a href="#">Maastricht University European Centre on Privacy and Cybersecurity (ECPC) CC BY 4.0</a> .
<b>Définitions</b>	<p><b>Informations agrégées</b> : fait référence à des informations statistiques vous concernant qui ne contiennent pas vos Données personnelles.</p> <p><b>Application</b> : désigne toute application mobile du Constructeur automobile pour les Services connectés.</p> <p><b>Marque</b> : désigne soit Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Jeep, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Vauxhall ou Opel (selon le cas).</p> <p><b>Constructeur automobile</b> : désigne individuellement ou collectivement les entités suivantes agissant en tant que constructeur de Véhicules : STELLANTIS EUROPE S.p.A C.so Agnelli 200 - 10135 Turin, Italie ; Stellantis Auto S.A., 2-10 Boulevard de l'Europe, F-78300 Poissy, France ; Opel Automobile GmbH, Bahnhofplatz, D-65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne. Aux fins de la présente politique de confidentialité, le constructeur automobile est le fabricant d'une marque de véhicule spécifique, actuellement comme suit : Stellantis Europe S.p.A. pour Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth et Jeep ; PSA Automobiles SA (Stellantis Auto S.A.S.) pour Peugeot, Citroën et DS ; Opel Automobile GmbH pour Opel et Vauxhall.</p> <p><b>Combinaison et/ou Croisement</b> : il s'agit de l'ensemble des opérations entièrement automatisées et non automatisées que nous combinons avec les Données déduites de votre activité, les Données fournies par vous pour fournir les Services connectés.</p> <p><b>Partenaires commerciaux</b> : désigne les entités tierces auxquelles nous communiquons les Données strictement nécessaires à la prestation des Services connectés dont vous avez fait la demande, mais que nous ne fournissons pas directement (ex. connexion Internet du Véhicule). Nous ne communiquerons que les Données strictement nécessaires à la prestation de ces services. Chacun des éléments ci-dessus effectue le traitement en tant que Responsable indépendant du traitement de vos Données.</p> <p><b>Services connectés</b> : désigne l'ensemble des services décrits dans les Conditions Générales du Responsable du traitement, ainsi que les services standard et optionnels, s'ils sont activés.</p> <p><b>Client</b> : désigne la personne ayant signé les Conditions Générales des Services connectés.</p> <p><b>Contrôleur des données</b> : désigne la personne morale, l'autorité publique, le service ou toute autre entité qui, individuellement ou collectivement, détermine les finalités et les moyens du traitement de vos Données personnelles. Dans d'autres cas, il est précédé du mot « indépendant » (par exemple « Contrôleur de données</p>



---

indépendant ») pour indiquer que vos Données personnelles sont traitées par une personne autre que le Contrôleur de données.

**Processeur de données** : fait référence à une entité que nous engageons pour traiter vos Données personnelles uniquement pour le compte et conformément aux instructions écrites du Contrôleur de données.

**Capteurs du dispositif** : selon votre Dispositif, ce sont des capteurs tels que des accéléromètres, gyroscopes, Bluetooth, Wi-fi et GPS qui, d'une manière ou d'une autre, partagent les informations qu'ils collectent via le Dispositif et donc via l'Application. S'ils sont activés par les paramètres du Dispositif, ceux-ci nous permettent d'obtenir des informations sur votre localisation.

**Dispositif** : désigne le Dispositif électronique (par ex. : smartphone, smartwatch) sur lequel vous avez téléchargé l'Application et/ou avec lequel vous accédez aux Services connectés.

**Conditions générales** : désignent les « Conditions générales des services basés sur la connectivité » que vous avez signées lors de l'activation des Services connectés, qui sont toujours disponibles sur Nos sites Web et Application.

**Nos Revendeurs** : il s'agit des Revendeurs avec lesquels le Responsable du traitement a conclu des accords commerciaux pour la vente de ses véhicules et flottes, et qui fournissent des services d'assistance.

**Nos Sites Web** : incluent nos pages de réseaux sociaux et certaines sections des sites Web de nos revendeurs où la Politique de confidentialité du constructeur automobile est disponible.

**Données personnelles** : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable. Les exemples incluent l'adresse électronique (si elle fait référence à un ou plusieurs aspects d'un individu), le nom et le prénom, une pièce d'identité, un numéro de téléphone portable ou des identifiants uniques tels qu'un numéro d'identification de véhicule (NIV).

**Identifiants uniques** : désigne les informations qui vous identifient de manière unique ou par lesquelles vous pouvez être identifié. Sur un véhicule, les identifiants uniques sont le numéro de plaque d'immatriculation et le numéro d'identification du véhicule (NIV).

**Données du Véhicule** : désigne toutes les données techniques, de diagnostic et du monde réel qu'il est possible de collecter via le Dispositif du Véhicule installé sur celui-ci (par ex., les données de diagnostic telles que la consommation d'huile, de carburant et/ou d'énergie). Les Données du Véhicule sont généralement des informations agrégées, sauf si elles sont associées à des Données personnelles vous concernant.

**Dispositif du Véhicule** : désigne individuellement ou collectivement un dispositif capable de collecter des Données Véhicule et le Dispositif télématique (et carte SIM associée) installé sur le Véhicule et mieux décrit dans les Conditions Générales.

**Capteurs du Véhicule** : ce sont des capteurs tels que le Wi-Fi et le GPS qui, d'une manière ou d'une autre, partagent les informations qu'ils collectent via le Dispositif du Véhicule.

**Véhicule** : fait référence à un véhicule de marque Stellantis.

---

# CONDITIONS GENERALES DE L'OFFRE DE REPRISE FERME EN LIGNE

## SITES INTERNET CITROEN STORE ET CITROEN STORE PRO

### REPRISE CONSTRUCTEUR

V 13/05/2024

#### 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 ou sur le site internet Citroën Store Pro (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.

Les présentes conditions générales régissent l'offre de reprise ferme d'Automobiles Peugeot, dite « offre de reprise ferme constructeur ».

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 2-10 bd de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles 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<sup>ère</sup> 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 :
  - o S'il est propriétaire du véhicule ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
  - o Si le véhicule est gagé ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
  - o Si le véhicule est en état de rouler ; en cas de réponse négative, il n'est pas fait d'offre de reprise
  - o Si le véhicule a déjà été accidenté ; en cas de réponse positive, il n'est pas fait d'offre de reprise
  - o Si le véhicule a été importé ; en cas de réponse positive, il n'est pas fait d'offre de reprise. Dans le cas où le Client indique ne pas savoir si le véhicule a été importé ou non, une offre de reprise est faite mais cette offre sera annulée dans les 72

heures ouvrées s'il apparaît après contrôle par Automobiles Peugeot que le véhicule a été importé. Il en sera de même si le Client indique que le véhicule n'a pas été importé et qu'il apparaît après contrôle que le véhicule a été importé

- 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 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](http://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 Cmf, 21 rue des Malmaisons - 75013 Paris ou sur le site internet [www.mediationcmf.fr](http://www.mediationcmf.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>].