Ce document comporte :

- **Les Conditions générales de réservation et de garantie Citroën Store dans le cadre d'une Location longue durée**
- **Puis les conditions générales de reprise Citroën Store, applicables seulement en cas d'offre de reprise**

Site internet Citroën Store

Réservation en ligne

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET CONTRAT DE DE GARANTIE COMMERCIALE VEHICULE

DANS LE CADRE D'UNE LOCATION LONGUE DUREE (LLD)

Réservation par un consommateur

Version du 20/11/2026

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

Les présentes conditions générales sont applicables en cas de réservation d'un véhicule neuf sur le Site en vue d'une location longue durée

1° DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées lors de la commande sont traitées par Stellantis Europe S.p.A. en tant que responsable du traitement et/ou par le constructeur automobile (tel que défini dans la politique de confidentialité ci-après) afin de pouvoir traiter votre commande et aux conditions indiquées dans la Politique de confidentialité. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Si vous ne les fournissez pas, il ne sera pas possible de traiter votre commande du nouveau véhicule.

Pour plus d'informations sur la manière dont vos données personnelles sont traitées, veuillez lire la politique de confidentialité ci-après.

2° VENDEUR ET ACHETEUR DU VEHICULE – – LOCATION LONGUE DUREE - DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE – ACCESSOIRES

L'usage du Site internet www.peugeotstore.fr (ci-après désigné le Site internet ou le Site) est réservé aux particuliers agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le Site internet permet la réservation en ligne de véhicules Citroën neufs en stock ou à produire en vue de leur location longue durée auprès de Stellantis Finance et Services nom commercial de CREDIPAR, SA au capital de 138.517.008 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 317 425 981, et à l'ORIAS en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le n° 07 004 921 (consultable sur www.orias.fr), et dont le siège social se situe 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, téléphone 01.46.39.66.33. Stellantis Finance et Services CREDIPAR est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Le Site regroupe les annonces des Concessionnaires Vendeurs participants. Le vendeur du Véhicule est le 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 notamment pour activité la commercialisation de véhicules neufs de marque Citroën.

Le Concessionnaire Vendeur n'est pas le mandataire de la société Automobiles Citroën, société anonyme dont le siège social est situé 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199.

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

En cas de conclusion d'un contrat de location longue durée, le Concessionnaire vendeur vend le Véhicule à Stellantis Finance et Services CREDIPAR, afin que cette société le donne en location à l'Utilisateur.

La vente est soumise aux conditions de garantie qui suivent.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

Le récapitulatif de réservation 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 réservation 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 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'altèreront pas la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

Accessoires : Des accessoires pour le Véhicule sont également présentés sur le Site internet. **Ces accessoires ne peuvent pas être réservés sur le Site internet et ne sont pas inclus dans la location longue durée.** Au cours de son parcours sur le Site internet, le Client peut en sélectionner un ou plusieurs pour montrer son intérêt au Concessionnaire vendeur. Dans ce cas, le ou les accessoire(s) sélectionné(s) par le Client sont rappelé(s) dans le récapitulatif apparaissant sur le Site internet ainsi que dans le courrier électronique de confirmation de réservation du Véhicule, mais seulement pour information car ils ne sont pas inclus(s) dans la réservation en ligne. **Le montant total de la réservation et les montants dus au titre de la location longue durée n'incluent donc pas le(s) accessoire(s) sélectionné(s) par le Client.** Les prix des accessoires mentionnés sur le Site et dans le courrier électronique de confirmation de commande sont des prix conseillés, hors pose. Si le Client confirme son intérêt et désire commander un ou des accessoire(s) sélectionné(s) sur le Site internet, le Client le(s) commandera auprès du Concessionnaire vendeur par un autre moyen que le Site internet. Le Client conviendra alors avec le Concessionnaire des conditions et modalités de cette vente d'accessoire(s). **Ces accessoires ne pourront être commandés et payés qu'au comptant.**

3° ETAPES DE LA RESERVATION SUR LE SITE

3.1 - Réservation 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 boite 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 boite 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.

En même temps que le prix du véhicule, une offre de financement en location longue durée (LLD) par CREDIPAR R est affichée sur le Site.

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 réservation sur le Site internet, soit des prix publics.

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).

Le Client peut demander sur le Site une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement. 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.

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles.

Le Client est ensuite invité à sélectionner un concessionnaire vendeur du Véhicule.

Puis le Client est invité à choisir entre l'achat au comptant et la réservation en vue d'une location longue durée.

Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par CREDIPAR pour personnaliser sa LLD. Les informations sur la LLD affichées sur le Site internet prennent en compte les choix effectués par le Client sur ce widget. A cette occasion, le Client a la possibilité de souscrire un contrat de maintenance auprès d'Automobiles Citroën et un ou plusieurs contrats d'assurance facultative par l'intermédiaire de CREDIPAR

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 prix de la carte grise et de l'éventuel malus est/sont 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 LLD mais le Client devra le régler au comptant 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 détail du prix et de la location longue durée sont affichés

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 réservation auprès du concessionnaire sur le Site internet en vue d'une LLD.

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 le Site internet.

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa réservation

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

Cette réservation du Client est effectuée sous réserve de la signature et la complétude de son dossier LLD puis de l'acceptation du dossier par CREDIPAR.

Une page de confirmation de réservation s'affiche ensuite.

Le Client effectue alors son parcours de souscription de LLD du véhicule choisi auprès de CREDIPAR.

Pendant une durée de 48 heures, le Véhicule est réservé au Client pour lui permettre d'effectuer son parcours de financement en ligne. Au-delà, le Véhicule pourra ne plus être disponible.

Dans le cas où le Client souscrit à une LLD, un courrier électronique de confirmation de la réservation du Véhicule lui est adressé.

La réservation du Client est archivée pendant une durée de 10 ans. Le Client qui désire accéder à cette réservation 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, celui-ci pourra 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 – Réservation d'un véhicule en stock

Le Client sélectionne un modèle de la gamme Citroën.

Le Client est ensuite invité à indiquer dans quelle la zone géographique il souhaite que des Véhicules lui soient proposés.

Le Client peut trier les Véhicules en fonction de leur prix et de leur proximité géographique.

Le Client sélectionne un Véhicule neuf et son Concessionnaire vendeur.

Différentes informations sont présentées au client :

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

Les prix des véhicules affichés sont valables seulement en cas de commande en ligne.

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client.

En même temps que le prix du véhicule, une offre de financement en LLD par CREDIPAR R est affichée sur le Site.

Les caractéristiques techniques du Véhicule sont accessibles.

Le Client peut demander sur le Site une estimation indicative du véhicule qu'il détient actuellement. Il est indiqué 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 date de livraison du Véhicule est indiquée

Il est alors donné au Client le choix entre la commande au comptant et la réservation en vue d'une LLD auprès de CREDIPAR.

Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par CREDIPAR pour personnaliser sa LLD. Les informations sur la LLD affichées sur le Site internet prennent en compte les choix effectués par le Client sur ce widget. A cette occasion, le Client a la possibilité de souscrire un contrat de maintenance auprès d'Automobiles Citroën et un ou plusieurs contrats d'assurance facultative par l'intermédiaire de CREDIPAR

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

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.

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa réservation.

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

Cette réservation du Client est effectuée sous réserve de la signature et la complétude de son dossier LLD puis de l'acceptation du dossier par CREDIPAR

Une page de confirmation s'affiche ensuite.

Le Client effectue alors son parcours de souscription de LLD du véhicule choisi auprès de CREDIPAR.

Pendant une durée de 48 heures, le Véhicule est réservé au Client pour lui permettre d'effectuer son parcours de financement en ligne. Au-delà, le Véhicule pourra ne plus être disponible.

Dans le cas où le Client souscrit à une LLD, un courrier électronique de confirmation de la réservation du Véhicule lui est adressé.

La réservation 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, celui-ci pourra 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° 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.

5° CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN

Se reporter au chapitre « CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN » du présent document.

6° 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 réservation et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services CONNECT ONE :

- 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://citroen-fr-fr.custhelp.com
- Par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Citroën – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy,

Les coordonnées ci-dessus peuvent également être utilisées pour toute réclamation ou question concernant la qualité du Véhicule.

7° DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La commande du véhicule, les présentes conditions générales de réservation 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 10° 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 réservation) en s'adressant, selon les affiliations du Vendeur :
  - soit au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet www.mediateur-cnpa.fr,
  - soit au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur.fna.fr.

- soit le Médiateur du Constructeur (Automobiles Peugeot) 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 Cmfm, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmfm.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.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

Politique de Confidentialité de Stellantis Europe et des Constructeurs Automobiles européens (en vigueur depuis 30/06/2023)

La présente Politique de Confidentialité (« **Politique de Confidentialité** ») s'applique à la collecte et au traitement de Données à Caractère Personnel aux fins décrites dans la section « Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données ? » ci-dessous, effectués par Stellantis Europe qui agit en qualité de nouveau Responsable du Traitement des Données des prospects, des propriétaires et des clients du Groupe à l'échelle de l'Europe ou par les Constructeurs Automobiles à certaines fins.

La présente Politique de Confidentialité est rédigée conformément à l'article 13(4) du règlement européen 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 à Caractère Personnel, ainsi que les Définitions des termes commençant par une majuscule, lesquelles vous fourniront des explications plus détaillées (à la fin de la présente Politique de Confidentialité). Si vous souhaitez obtenir des précisions sur la présente Politique de Confidentialité ou sur la manière dont vos Données sont traitées, veuillez envoyer votre demande à : dataprotectionofficer@stellantis.com.

1. Qui sommes-nous ?

En fonction des finalités des activités de traitement des données et de la marque de Véhicule que vous avez choisie, le Responsable du Traitement indépendant de vos Données à Caractère Personnel pourrait être Stellantis Europe S.p.A., Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie, et agir en qualité de Responsable du Traitement unique des données (« **Stellantis Europe** »), et/ou les Constructeurs Automobiles. Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles sont dénommés conjointement le « Responsable du Traitement » ou « nous ».

2. Quelles Données collectons-nous et traitons-nous ?

Lorsque vous interagissez avec nous, Notre Réseau et les Constructeurs Automobiles, nous pouvons recueillir les Données à Caractère Personnel suivantes.

Vous trouverez plus de détails sur les raisons pour lesquelles nous traitons vos Données à Caractère Personnel dans la section « Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données ? » ci-dessous. La fourniture de vos Données à Caractère Personnel est toujours gratuite et sans conséquences, exception faite de l'accomplissement de certaines finalités. Si certaines informations et/ou données sont obligatoires, nous l'indiquons dans nos formulaires et documents.

a) Données que vous fournissez

Nous recueillons des Données à Caractère Personnel, soit provenant directement de vous (par exemple, par le biais d'une tablette ou d'un formulaire que nous fournissons), soit indirectement via Notre Réseau et/ou les Partenaires. Il s'agit principalement de coordonnées et de données d'identification telles que le nom et le prénom, la date de naissance, l'adresse électronique, le lieu de résidence, le numéro de téléphone, la profession, les intérêts, les besoins, les détails concernant la propriété du véhicule, la langue préférée et les marques de Stellantis. Parfois, les données que vous fournissez peuvent concerner des tiers. Si vous nous communiquez des données de tiers, vous serez responsable du partage de ces informations avec nous et devez être légalement autorisé à le faire (c'est-à-dire être autorisé par le tiers à partager ses informations, ou ledit partage doit nécessairement répondre à un motif légitime). Vous convenez également de nous dédommager intégralement en cas de plainte, de réclamation ou de demande de dommages et intérêts qui pourraient découler du traitement de Données à Caractère Personnel d'un tiers en violation de la législation applicable en matière de protection des données.

Nous ne recueillons pas d'informations concernant les détails de la vente d'un Véhicule ou d'une flotte (par exemple, les coordonnées bancaires, les données de facturation, ou si vous avez sollicité un financement). Toutes les données de vente légalement requises et les informations connexes sont traitées de manière indépendante par Notre Réseau (qui vous fournira sa politique de confidentialité relative aux ventes, agissant en qualité de Responsable du Traitement indépendant) ou par le tiers qui vous a vendu le Véhicule.

b) Données provenant du Dispositif Embarqué qui vous sont associées

Lorsque vous achetez un Véhicule, les données qui l'identifient (par exemple, le numéro d'identification du véhicule (VIN), la plaque d'immatriculation, etc.) ainsi que les Données relatives au Véhicule seront associées à vos Données à Caractère Personnel, devenant ainsi l'un de vos Identifiants Uniques. Les Constructeurs Automobiles ont besoin de ces informations pour fournir les services aux propriétaires, pour s'acquitter de leurs obligations légales et pour protéger les intérêts des clients, ainsi que les leurs.

c) Données issues de votre activité

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter d'autres informations vous concernant sur la base de vos interactions avec nous portant sur Notre Réseau et les Constructeurs Automobiles (par exemple, la fourniture de commentaires à la suite d'une vente et de la fourniture d'un service). Veuillez également consulter la politique de confidentialité de Notre Réseau pour obtenir de plus amples informations sur ses activités de traitement. Dans certains cas, les informations vous concernant sont collectées et combinées par le biais de votre interaction avec Nos Sites Internet. Dans d'autres cas, si vous nous contactez par courriel, courrier, téléphone ou autre au sujet du Véhicule ou demandez d'autres informations, nous recueillons 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 l'appel.

3. Source des Données à Caractère Personnel

a) Données fournies par des tiers au sein du Groupe Stellantis

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter :

- Des Données que vous fournissez à Nos Concessionnaires. C'est le cas lorsque vous les informez que vous êtes déjà client d'un ou plusieurs Constructeurs Automobiles et que vous souhaitez accélérer le processus de collecte et d'amélioration de la qualité et de l'exactitude des Données à Caractère Personnel que vous avez fournies précédemment.
- Des Données relatives au Véhicule que vous avez fournies à Notre Réseau et/ou aux Constructeurs Automobiles. C'est le cas des Données relatives au Véhicule à la suite d'une mise en service ou d'un service fourni par le Constructeur Automobile.
- Les commentaires et suggestions dont vous faites part à Stellantis Europe à la suite de la prestation de services par Notre Réseau et/ou la fourniture de nos Services (par exemple, les commentaires relatifs aux services après-vente et après-révision).

b) Données collectées par le biais des Sites Internet et des Applications de nos Partenaires

Nous recueillons également des informations vous concernant à partir des Sites Internet et des Applications de nos Partenaires. Nos Partenaires ne peuvent nous communiquer vos Données à Caractère Personnel qu'après nous avoir assuré contractuellement qu'ils ont obtenu votre consentement ou qu'ils disposent d'une autre base légale légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos Partenaires de réserver un essai sur route, lors de votre achat et lorsque vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette pratique sera désignée ci-après par l'expression « **Collecte Indirecte** ». Sur ce point, nous tenons à souligner que nous faisons tout notre possible pour vérifier la conformité des données que nous recevons avant de les utiliser.

c) Données recueillies auprès de sources publiques ou accessibles au public

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter ou enrichir vos Données à Caractère Personnel avec des informations obtenues auprès de sources publiques accessibles dans les limites du droit qui nous est applicable. Ces sources peuvent être des registres publics, des journaux en ligne, des listes ou des annuaires publics. Veuillez noter qu'un contrôle préalable est toujours effectué quant à la possibilité d'utiliser ces informations, conformément aux meilleures pratiques établies par l'autorité compétente respective à laquelle nous sommes soumis.

4. Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données, et fondement juridique

Vos Données servent les finalités suivantes :

a) Faciliter la collecte et la correction de vos Données
   - *Responsable du Traitement: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous utilisons vos Données, notamment celles que vous avez fournies à Nos Concessionnaires, pour mettre à jour les informations dont nous disposons sur vous en tant que propriétaire de l'un de nos Véhicules ou en tant que personne présentant un intérêt pour les marques de Stellantis. Cette finalité comprend également la communication de Données à Notre Réseau et nos Constructeurs Automobiles afin de s'assurer que vos Données à Caractère Personnel sont correctes et à jour.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Stellantis Europe, de Notre Réseau et des Constructeurs Automobiles, visant à maintenir à jour la qualité des Données à Caractère Personnel concernant les propriétaires et les prospects.

b) Fourniture de nos Services et assistance connexe
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles*

Nous utilisons vos Données pour vous offrir des Services, y compris la réservation d'essais sur route sur Nos Sites Internet et Notre Application ou sur les Sites Internet et Applications de Nos Partenaires ; pour organiser Nos Événements auxquels vous participez ; pour envoyer des messages relatifs à la révision et à l'entretien des Véhicules ; si disponible et activé, le service de garantie et d'assistance technique ; le changement de propriétaire ; pour répondre à vos demandes/suggestions/rapports et, si vous le souhaitez, pour vous envoyer des communications institutionnelles et non commerciales couvrant les activités du Groupe Stellantis.

Ces données sont traitées dans le but de répondre à une obligation contractuelle ou à des mesures pré-contractuelles prises à votre demande.

c) Analyser et améliorer nos Véhicules et créer de nouveaux Services et de nouvelles fonctionnalités
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise les Données relatives au Véhicule, reçues par Notre Réseau et nos Constructeurs Automobiles, ainsi que les commentaires et suggestions des propriétaires et les Données Agrégées pour mesurer, détecter les anomalies, améliorer les performances des Véhicules et des services associés (par exemple, les Services Connectés) et/ou créer de nouveaux services.

Dans la mesure du possible, Stellantis Europe utilise des données anonymes ou pseudonymes à ces fins. Toute référence personnelle ne sera effectuée que dans des cas exceptionnels. Dans ces cas, la règle suivante s'applique : sous réserve de votre consentement à l'« Analyse de vos préférences et de vos comportements afin de personnaliser nos Services et nos communications, y compris tout Contenu Susceptible de Vous Intéresser », ce traitement des Données à Caractère Personnel est basé sur l'intérêt légitime visant à créer et maintenir des services qui sont réellement utiles à nos clients du Groupe Stellantis.

d) Vous envoyer des messages promotionnels
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe peut utiliser vos coordonnées (adresse électronique, téléphone, SMS et/ou tout autre moyen disponible) pour envoyer des messages promotionnels ou pour réaliser des études de marché et des enquêtes auprès des consommateurs qui incluent des contenus marketing. Ces communications concernent toutes les marques actuelles et futures de Stellantis (par exemple, Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Opel, Jeep, Mopar, Vauxhall) et des marques portant à Stellantis Group, comme par exemple Stellantis Financial Services S.A., Banque Stellantis France S.A., Crédipar S.A., Stellantis Insurance Limited, Stellantis Life Insurance Limited, Stellantis Insurance Europe Limited et Stellantis Life Insurance Europe Limited. Dans certains cas, les communications peuvent inclure des promotions de produits ou de services de Partenaires sélectionnés. Lorsque Stellantis Europe envoie ce type de communications, elle peut agir en qualité de Responsable Conjoint du Traitement avec les Partenaires concernés. Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec les Partenaires avant de vous envoyer toute communication. Sur ce point, aucune communication ne vous sera envoyée sans avoir obtenu votre consentement préalable, que vous pouvez donner en *cochant les cases* prévues à cet effet.

e) Détecter des anomalies dans les Services et dans l'assistance de Nos Concessionnaires
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Si vous avez participé à nos enquêtes ou si vous avez spontanément fait part à Notre réseau et/ou nos Constructeurs Automobiles de vos commentaires et suggestions ou de toute anomalie concernant nos Services, nous utiliserons et partagerons ces informations avec les parties prenantes concernées afin d'améliorer votre expérience et de réduire les anomalies.

Ce traitement sera fondé, le cas échéant, sur notre intérêt légitime à vérifier les opérations de Notre Réseau et des Constructeurs Automobiles. Vous ne recevrez aucune communication à ce sujet, sauf en réponse à votre signalement d'anomalie, ou si vous avez consenti à recevoir des messages promotionnels, auquel cas nous prendrons l'initiative de vous demander votre avis.

f) Vous exclure des communications promotionnelles non pertinentes
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe peut traiter vos Données pour vous exclure des communications promotionnelles, dans le cas où ces communications ne correspondraient pas à votre profil (par exemple, si vous êtes domicilié en Italie, nous ne partagerons pas les promotions concernant la France, etc.)

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime visant à définir, et à réduire ou à utiliser efficacement notre budget marketing et sur votre intérêt légitime à ne pas recevoir de communications non pertinentes.

g) Analyser vos préférences et vos comportements afin de personnaliser nos Services et nos communications, y compris tout Contenu Susceptible de Vous Intéresser
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise vos Données, notamment les Données issues de vos activités, les Données relatives au Véhicule et les Données Agrégées pour améliorer les Services et communications promotionnelles, initiatives commerciales, plateformes numériques, et pour vous montrer du Contenu Susceptible de Vous Intéresser, également sur les plateformes de réseaux sociaux ou par le biais de plateformes de Publicité Programmatique, uniquement dans la mesure où vous nous avez autorisés à les télécharger sur ces plateformes.

Les Services et/ou communications et/ou Contenus Susceptibles de Vous Intéresser personnalisés sont basés sur votre comportement, vos intérêts, vos besoins, vos préférences ainsi que votre profil ; ces finalités peuvent également être atteintes en utilisant des Données à Caractère Personnel collectées grâce à des cookies ou d'autres technologies de traçage afin d'analyser et de prévoir les préférences du client en lui proposant des offres personnalisées.

Ce traitement est fondé sur votre consentement préalable. Lorsque nous vous ciblons sur des plateformes de réseaux sociaux ou par le biais de plateformes de Publicité Programmatique, nous pouvons agir en qualité de Responsable Conjoint du Traitement avec le fournisseur de la plateforme concernée. Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec le fournisseur de la plateforme avant de vous envoyer toute communication.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de Services et/ou de communications personnalisés ou de Contenus Susceptibles de Vous Intéresser, vous pouvez modifier vos préférences, comme expliqué dans la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.

h) Partage de données avec des Partenaires à des fins marketing qui leur sont propres
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe communique vos informations à des Partenaires tiers sélectionnés à des fins de marketing qui leur sont propres. Les Partenaires ne vous contacteront que par des moyens automatisés (par exemple, courrier électronique, SMS, appel téléphonique enregistreur) et seront obligés de fournir leur notice d'information.

Ce traitement est fondé sur votre consentement préalable. Vous pouvez consulter la liste complète ou les catégories de Partenaires avec lesquels nous avons partagé vos Données à l'adresse suivante: https://privacyportal.stellantis.com.

i) Partager les Données relatives au Véhicule avec Stellantis Europe
- *Responsable du Traitement: Constructeurs automobiles*

Les Constructeurs Automobiles partagent les Données relatives au Véhicule collectées lors de la fourniture de l'un de nos Services (par exemple, une mise en service) avec Stellantis Europe pour permettre à cette dernière d'améliorer les Véhicules, de mesurer l'efficacité de leurs services et la création de nouveaux services. Les Données relatives au Véhicule sont traitées par Stellantis Europe comme des Données à Caractère Personnel et/ou des Données Agrégées, et ne sont donc pas associées aux Données à Caractère Personnel vous concernant.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime des Constructeurs Automobiles et de Stellantis Europe à créer et à maintenir des Véhicules et des Services qui sont réellement utiles à nos clients.

j) Respect des obligations légales et fiscales
- *Responsable du Traitement*: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles

Nous pouvons utiliser vos Données pour nous conformer aux obligations légales et fiscales auxquelles nous sommes soumis, qui constituent le fondement juridique de ce traitement de vos Données. Certaines législations peuvent nous obliger à partager vos Données avec les autorités publiques (par exemple, les avis de rappel). Si ce partage n'est pas exigé par la loi dans votre pays, nous les enverrons quand même, comme expliqué plus en détail dans la section « Protection de nos intérêts et de vos intérêts » ci-dessous.

k) Envoi de communications d'entreprise et institutionnelles
- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous partageons vos informations pour envoyer des enquêtes d'entreprise et des communications institutionnelles concernant le Groupe Stellantis dans son ensemble. Il s'agit de communications non promotionnelles que nous envoyons au nom ou à la place de Constructeurs Automobiles, sur la base de notre intérêt légitime à vous fournir des informations cohérentes.

l) Protection de nos intérêts et de vos intérêts
- *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons être amenés à utiliser vos Données pour détecter, réagir et prévenir des comportements frauduleux et illégaux ou des activités qui pourraient compromettre votre sécurité ou la nôtre. Cette finalité comprend les audits et les évaluations de nos opérations

commerciales, de nos contrôles de sécurité, de nos contrôles financiers, de notre programme de gestion des dossiers et de l'information, et tout autre aspect lié à l'administration de nos activités générales, de notre comptabilité, de la tenue de nos dossiers et de nos 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 de logiciels, etc.), même si nous n'avons aucune obligation de le faire dans le pays où vous vous trouvez. Il ne s'agit pas de messages promotionnels, mais de communications de service visant à assurer votre sécurité lorsque vous utilisez votre Véhicule.

L'utilisation de vos Données à ces fins est basée sur l'intérêt légitime visant à protéger nos intérêts et ceux nos clients, vous compris.

5. Comment utilisons-nous vos Données (méthode de traitement) ?

Les Données recueillies aux fins indiquées ci-dessus sont traitées aussi bien manuellement qu'au moyen de traitements automatisés, par le biais de programmes et/ou d'algorithmes qui analysent des informations telles que les Données issues de votre activité.

Vos Données peuvent également faire l'objet d'une Combinaison et/ou d'un Recoupement, dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet. Par exemple, cela nous permet de distinguer le propriétaire des Données relatives au Véhicule qui vous sont associées ; de savoir si vous recevez des services de qualité par l'intermédiaire de Notre Réseau ; ou si nous devrions vous envoyer des messages promotionnels ou du Contenu Susceptible de Vous Intéresser strictement liés aux Données issues de votre activité. La Combinaison et/ou le Recoupement de vos informations aux fins pour lesquelles nous les traitons (par exemple, la personnalisation de nos communications, y compris tout Contenu Susceptible de Vous Intéresser) peuvent être activés ou désactivés, comme expliqué dans la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.

6. Comment pouvons-nous divulguer vos Données ?

Nous pouvons divulguer vos Données aux destinataires et/ou catégories de destinataires suivants (« **Destinataires** ») :

- Les **personnes que nous avons autorisées** à exercer l'une des activités liées aux données décrites dans le présent document : nos employés et collaborateurs qui sont soumis à une obligation de confidentialité et respectent des règles spécifiques concernant le traitement de vos Données ;
- **Nos Sous-Traitants** : des personnes externes auxquelles nous déléguons certaines activités de traitement. Par exemple, les fournisseurs de systèmes de sécurité, les experts-comptables et autres, les fournisseurs d'hébergement de données, les banques, les assurances, etc. Nous avons signé des accords avec chacun de nos Sous-Traitants afin de garantir un traitement approprié de vos Données et uniquement selon nos instructions ;
- **Nos administrateurs systèmes** : nos employés ou ceux de nos Sous-Traitants 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 préalablement sélectionnées et formées de manière adéquate et leurs activités sont suivies par des systèmes qu'elles ne peuvent pas modifier, comme le prévoient les dispositions de l'Autorité de surveillance compétente ;
- **Concessionnaires concernés** : Notre Réseau qui vous a fourni un service.
- **Nos Partenaires sélectionnés** : lorsque vous avez consenti à ce que vos Données à Caractère Personnel leur soient communiquées à des fins de marketing et/ou de profilage qui leur sont propres, et qui agissent en qualité de Responsables du Traitement indépendants.
- Les **forces de l'ordre ou toute autre autorité dont les dispositions ont force obligatoire** : c'est le cas lorsque nous devons nous conformer à une ordonnance judiciaire ou à une loi ou nous défendre dans le cadre d'une procédure judiciaire.

7. Où se trouvent vos Données ?

Nous sommes une entreprise mondiale et nos services sont disponibles dans de multiples 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 Sous-Traitants et sous-traitants ultérieurs sont situés, ou dans des endroits où leurs serveurs ou infrastructures de cloud computing peuvent être hébergés. Nous faisons en sorte de 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 européen auquel nous sommes soumis. Lorsque la législation européenne en matière de protection des données l'exige, les transferts de vos Données à des Destinataires situés en dehors de l'UE seront soumis à des garanties adéquates (telles que les clauses contractuelles types pertinentes de l'UE pour les transferts de données entre pays de l'UE et pays tiers), et/ou à d'autres fondements juridiques conformément à la législation européenne. Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations sur les mesures de protection que nous mettons en œuvre pour protéger les données transférées vers des pays tiers en dehors de l'UE, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@stellantis.com

8. Combien de temps conservons-nous vos Données ?

Les Données traitées aux fins indiquées ci-dessus seront conservées pendant la période jugée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités.

Toutefois, les Données peuvent être conservées pendant une période plus longue en cas de réclamations potentielles et/ou réelles et de responsabilités qui en découlent et/ou en cas d'autres exigences légales obligatoires de conservation et/ou d'obligations de stockage.

- Les Données des clients traitées à des fins de marketing et de profilage seront conservées par les responsables du traitement à partir du moment où le client donne son consentement jusqu'au moment où il le retire. Une fois le consentement retiré, les Données ne seront plus traitées à des fins de marketing et de profilage, bien qu'elles puissent encore être conservées par les responsables du traitement afin de gérer d'éventuelles réclamations et/ou poursuites judiciaires. La conservation des Données à des fins de marketing et de profilage est conforme à la législation locale et aux décisions de l'autorité de protection des données.
- Le traitement des Données du client à des fins de respect des obligations légales se poursuivra pendant la période prévue par les lois et règlements.
- Le traitement des Données du client à des fins d'amélioration du produit et des services se poursuivra pendant la période jugée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités, sans dépasser trois ans.

Après expiration de la période/des critères de conservation, vos Données sont effacées conformément à notre politique de conservation. Vous pouvez nous demander de plus amples informations sur nos critères et notre politique de conservation des données en nous écrivant ici : dataprotectionofficer@stellantis.com

9. Comment contrôler vos Données et gérer vos choix ?

Sur demande, vous pouvez à tout moment :

- **Accéder à vos Données (droit d'accès) :** en fonction de vos interactions avec nous, nous vous fournirons les Données que nous détenons à votre sujet, telles que votre nom, votre âge, votre adresse électronique et vos préférences.
- **Exercer votre droit à la portabilité de vos Données à Caractère Personnel (droit à la portabilité des données) :** le cas échéant, nous vous fournirons un fichier dans un format lisible, contenant les Données dont nous disposons à votre sujet.
- **Corriger vos Données (droit de rectification)** : 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 (droit à la limitation du traitement)** : par exemple, lorsque vous pensez que le traitement de vos Données est illégal ou que le traitement fondé sur notre intérêt légitime n'est pas approprié.
- **Supprimer vos Données (droit à l'effacement)** : par exemple, si vous ne souhaitez pas que nous conservions vos Données et que nous n'avons pas d'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 (droit d'opposition).**
- **Retirer vos consentements (droit de retrait).**

Vous pouvez exercer l'un des droits susmentionnés ou exprimer toute préoccupation ou déposer une plainte concernant notre utilisation de vos Données directement à l'adresse suivante : https://privacyportal.stellantis.com

À tout moment, vous pouvez également :

- contacter notre délégué à la protection des données (DPD), à l'adresse : dataprotectionofficer@stellantis.com
- contacter l'autorité de surveillance. Vous trouverez ici la liste de toutes les autorités de surveillance par pays : https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_fr
- En plus de votre refus à nos démarchages téléphoniques, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition gratuite "Bloctel" accessible via le site www.bloctel.gouv.fr gérée par la société Opposetel en vertu d'une délégation de service public.

10. Comment protégeons-nous vos Données ?

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

- Nous veillons à ce que vos Données puissent uniquement être accessibles et utilisées par les Destinataires, et uniquement transférées ou divulguées aux Destinataires qui ont besoin d'avoir accès à ces Données.
- Nous limitons également les Données accessibles, transférées ou divulguées aux Destinataires à la quantité strictement nécessaire à la réalisation des finalités ou à l'exécution des tâches spécifiques par le Destinataire.
- Les ordinateurs et serveurs où sont stockées vos Données se trouvent dans un environnement sécurisé, sont contrôlés par mot de passe avec un accès limité, et sont équipés de pare-feu et de logiciels anti-virus conformes aux normes de l'industrie.
- Les copies papier de tout document contenant vos Données (le cas échéant) sont également conservées dans un environnement sécurisé.
- Nous détruisons les copies papier des documents contenant vos Données qui ne sont plus nécessaires.

- Lors de la destruction des données enregistrées et stockées sous forme de fichiers électroniques qui ne sont plus nécessaires, nous garantissons le recours à une technique d'effacement (par exemple, un formatage de bas niveau) de sorte qu'elles ne puissent pas être reproduites.
- Les ordinateurs portables, clés USB, téléphones mobiles et autres appareils électroniques sans fil utilisés par nos employés qui ont accès à vos Données sont protégés par un mot de passe. Nous encourageons les employés à ne pas stocker vos Données sur ces appareils, sauf s'il est raisonnablement nécessaire qu'ils le fassent pour accomplir une tâche spécifique telle que décrite dans la présente Politique de Confidentialité.
- Nous formons nos employés pour qu'ils respectent la présente Politique de Confidentialité et effectuons des activités de surveillance afin d'assurer une conformité continue et déterminer l'efficacité de nos pratiques de gestion de la confidentialité.
- Tout Sous-Traitant auquel nous faisons appel est contractuellement tenu de conserver et de protéger vos Données à l'aide de mesures substantiellement similaires à celles énoncées dans la présente Politique de Confidentialité ou exigées par la législation applicable en matière de protection des données.

Dans le cas où la législation applicable l'exige, toute infraction à la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal à des Données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, vous sera notifiée ainsi qu'à l'autorité compétente en matière de protection des données, comme requis (par exemple, à moins que les Données ne soient inintelligibles pour quiconque ou que la violation ne soit pas susceptible de mettre en péril vos droits et libertés et ceux d'autrui).

11. Qu'est-ce que la présente Politique de Confidentialité ne couvre pas ?

La présente Politique de Confidentialité explique et couvre le traitement que nous effectuons en tant que Responsable du Traitement.

La présente Politique de Confidentialité ne couvre pas les traitements effectués par toute entité autre que nous, y compris et en particulier :

- le traitement effectué par Notre Réseau ;
- le traitement effectué lorsque vous avez conclu un contrat de service pour les Services Connectés fournis dans le Véhicule ;
- le traitement effectué par les réseaux sociaux et les plateformes de publicité programmatique en tant que Responsable Conjoint du Traitement avec nous ;
- le traitement effectué par les autorités de régulation, les forces de l'ordre ou d'autres entités judiciaires ou gouvernementales.

Dans ces cas, nous ne sommes pas responsables du traitement de vos Données qui n'est pas couvert par la présente Politique de Confidentialité.

12. Utilisation des Données à d'autres fins

Si nous devions traiter vos Données différemment ou à des fins autres que celles indiquées dans le présent document, vous recevrez une notification spécifique avant le début de ce traitement.

13. Modifications de la Politique de Confidentialité

Nous nous réservons le droit d'adapter et/ou de modifier cette Politique de Confidentialité à tout moment. Nous vous informerons de toute adaptation/modification substantielle. Des QR codes et des liens permanents sont imprimés dans la notice de votre Véhicule pour vous permettre de lire à tout moment les dernières versions de la présente Politique de Confidentialité.

14. Définitions

Application : désigne l'application mobile des Constructeurs Automobiles.

Collecte Indirecte : désigne l'opération par laquelle le Partenaire, qui nous assure avoir reçu votre consentement ou disposer d'une autre base légale, communique/partage vos Données à Caractère Personnel avec nous. Sur ce point, nous précisons, avant de les utiliser, que nous vérifions comment les Partenaires collectent et nous transfèrent les Données afin de respecter vos préférences.

Combinaison et/ou Recoupement : désigne un ensemble d'opérations entièrement automatisées ou non, avec lesquelles nous combinons les Données issues de votre activité, les Données que vous partagez et que nous utilisons afin de fournir les Services, d'analyser et d'améliorer nos Services et de créer de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités, ainsi que pour proposer un Contenu Susceptible de Vous Intéresser. Nous pouvons également combiner et/ou recouper des informations provenant de différentes sources, telles que des informations collectées sur les Sites Internet et les Applications de nos Partenaires et/ou des Données collectées auprès de sources publiques ou accessibles au public.

Constructeurs Automobiles : au singulier ou au pluriel, désigne les entités suivantes agissant en tant que constructeur de Véhicules : Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie ; Stellantis Auto SAS, 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, France; Opel Automobile GmbH, Bahnhofsplatz, D-65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne. Aux fins de la présente Politique de Confidentialité, le Constructeur Automobile est celui qui produit une marque de Véhicule spécifique, comme suit : Stellantis Europe S.p.A. pour Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth et Jeep; Stellantis Auto SAS pour Peugeot, Citroën et DS; Opel Automobile GmbH pour Opel et Vauxhall.

Contenu Susceptible de Vous Intéresser : par exemple, si vous recherchez le modèle « Abarth », nous pouvons afficher d'autres contenus liés à ce modèle sur Nos Sites Internet et Notre Application ou par le biais de la Publicité Programmatique. La personnalisation du contenu peut se faire par la Combinaison et/ou le Recoupement de données.

Dispositif Embarqué : désigne, au singulier ou au pluriel, un dispositif capable de collecter les Données relatives au Véhicule et le Dispositif télématique (et la carte sim associée) installé sur le Véhicule et mieux décrit dans les Conditions générales du Constructeur Automobile.

Données à Caractère Personnel : désigne toute information permettant d'identifier une personne physique ou de la rendre identifiable, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que toute information liée ou pouvant raisonnablement être liée à un individu ou à un foyer particulier. Pour plus de simplicité, nous désignerons collectivement toutes les Données à Caractère Personnel par le terme « **Données** ».

Données Agrégées : désigne des données statistiques qui ne contiennent pas vos Données à Caractère Personnel. Nous utilisons ces informations pour analyser et améliorer nos services et créer de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités et pour élaborer des rapports statistiques pour nos Partenaires et Nos Concessionnaires.

Données relatives au Véhicule : toutes les données techniques, de diagnostic et du monde réel qu'il est possible de collecter par l'intermédiaire de l'appareil installé sur le véhicule (par exemple, localisation, vitesse et distances, temps de fonctionnement du moteur et temps d'arrêt ; si le câble de la batterie est coupé, diagnostic de la batterie, mouvements avec la clé retirée, collision présumée, ainsi que les 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).

Données Sensibles : désigne les Données à Caractère Personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale et le traitement des données génétiques, des données biométriques visant à identifier de manière unique une personne physique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Identifiants Uniques : désigne les données qui vous identifient de manière univoque ou qui permettent de vous identifier. Sur un Véhicule, les Identifiants Uniques sont le numéro de plaque d'immatriculation et le numéro d'identification du véhicule (VIN).

Nos Événements : il s'agit d'événements/showrooms organisés par Stellantis ou en collaboration avec d'autres marques avec lesquelles Stellantis Europe a signé des accords de partenariat.

Nos Sites Internet : désigne nos pages sur les réseaux sociaux, et certaines parties de sites Internet de Nos Concessionnaires où la présente Politique de Confidentialité est disponible.

Notre réseau : désigne les détaillants et/ou concessionnaires et/ou réparateurs avec lesquels Stellantis Europe et le Constructeur Automobile ont signé des accords commerciaux pour la vente des Véhicules et/ou pour la fourniture de services/produits d'assistance.

Partenaires : désigne des entités tierces qui ne peuvent nous communiquer vos Données à Caractère Personnel qu'après nous avoir contractuellement assuré qu'elles ont obtenu votre consentement ou qu'elles disposent d'un autre fondement juridique légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos Partenaires de réserver un essai sur route, si vous réalisez un achat et si vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette définition inclut également les Partenaires sélectionnés avec lesquels nous pouvons partager vos Données. Les partenaires peuvent appartenir aux secteurs de produits suivants : industrie manufacturière, commerce de gros et de détail, services financiers, bancaires, de transport et d'entreposage, services d'information et de communication, activités professionnelles, scientifiques et techniques, agences de voyages, services de soutien aux entreprises, activités artistiques, sportives, de divertissement et d'amusement, activités des organisations d'adhérents, services des centres de bien-être physique, fournisseurs d'électricité et de gaz, sociétés de location, d'e-mobilité et d'assurance.

Publicité Programmatique : il s'agit de plateformes qui peuvent partager les données collectées vous concernant, telles que votre adresse IP, avec des personnes ayant un intérêt à vous montrer d'autres Contenus Susceptibles de Vous Intéresser. Dans notre cas, si vous visualisez un modèle particulier sur Nos Sites Internet et notre Application, nous demanderons aux participants à la Publicité Programmatique de nous octroyer un espace publicitaire sur l'un des sites Internet que vous visitez pour afficher un Contenu Susceptible de Vous Intéresser.

Responsable Conjoint du Traitement : désigne une ou plusieurs personnes morales, autorités publiques, service ou autres entités qui, ensemble, déterminent les finalités et les moyens du traitement de vos Données à Caractère Personnel.

Responsable du Traitement : désigne la personne morale, l'autorité publique, le service ou toute autre entité qui, individuellement, détermine les finalités et les moyens du traitement de vos Données à Caractère Personnel.

Services Connectés : désigne l'ensemble des services décrits dans les Conditions générales du Constructeur Automobile, ainsi que les services standard et optionnels, s'ils sont activés.

Services : collectivement, désigne tous les services disponibles sur Nos Sites Internet et Notre Application tels que « configurer », « trouver des concessionnaires », réserver des essais, la newsletter institutionnelle, le service clientèle et Nos Événements.

Sites Internet et Applications de nos Partenaires : désigne les sites Internet et les applications mobiles de nos Partenaires ou gérés par nos Partenaires avec lesquels nous avons conclu des accords commerciaux (par exemple, collecte indirecte) ou tous les sites et applications mobiles contenant une Politique de confidentialité de Stellantis Europe.

Sous-Traitant : désigne une entité que nous engageons pour traiter vos Données à Caractère Personnel uniquement pour le compte et conformément aux instructions écrites du Responsable du Traitement.

Véhicule : désigne un véhicule de l'une des marques du Stellantis Group.

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 g**arantit 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 chaine 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 Citroën 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 chaine 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 défi 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 complétée par un réparateur agréé par Automobiles Citroën) ;
- Disposition spécifique au Véhicule E-MEHARI : le Client est informé dans le contrat de location longue durée de la batterie et dans le carnet d'entretien du Véhicule, que la batterie du Véhicule est connectée en permanence au centre d'assistance technique du loueur, par le biais du réseau Internet (par GSM/ GPRS/3G), et qu'il est indispensable de préserver cette liaison technique. À cet effet, Automobiles Citroën pourra demander au Client, en cas de défaillance, un retour chez un réparateur agréé Citroën pour réparation ou remise à niveau. Un éventuel refus ferait alors perdre le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.
- La batterie et la chaine 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 Stellantis, afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la BT et des éléments de la chaine de traction.

LA GARANTIE COMMERCIALE PEINTURE (non

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 évènement 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 évènement 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 bénéficie 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 GENERALES.

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) Stellantis Auto S.A.S. une *Société par actions simplifiée* (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 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy (France) pour les marques Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Vauxhall et Ope. Stellantis Europe S.p.A et 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 GENERALES 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 :

I. manque de cartes ;

II. couverture insuffisante du signal GPS et/ou du signal du réseau mobile (le cas échéant) et/ou indisponibilité du réseau ;

III. le VÉHICULE se trouve dans une zone non couverte par l'opérateur téléphonique ;

IV. le VÉHICULE se trouve dans un pays où la prestation des SERVICES n'est pas disponible

V. 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, RENOUVELLEMENT 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'accédera 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.

l 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 Stellantis Auto S.A.S. une *Société par actions simplifiée* 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 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, France (ci-après également « Stellantis »).

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 connaitre 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, avertir 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 STELLANTISet 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 STELLANTISen 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 STELLANTISavec la transmission des données utiles pour l'identification et la localisation du VÉHICULE ; le service Relation Clientèle de STELLANTISrépondra 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_2 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 STELLANTISn'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 STELLANTISait 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 STELLANTISpour 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**



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
- Stellantis Auto S.A.S, 43 rue Jean Pierre Timbaud 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.

Veuillez 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 devions 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



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



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
- 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
- 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 ;

- les traitements réalisés par d'autres Partenaires Commerciaux en tant que Responsables de Traitement indépendants de certains Services Connectés complémentaires.

- le traitement effectué par les opérateurs nationaux des numéros d'urgence en cas d'appels d'urgence (eCall) ;

- les traitements effectués par les autorités réglementaires, les forces de l'ordre ou d'autres entités judiciaires ou gouvernementales.

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.

Utilisation des données à d'autres fins

Si nous devions 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.

Modifications de la Politique de confidentialité

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.

Licence

Les icônes illustrées dans cette Police sont des « Icônes de Protection des données » par Maastricht University European Centre on Privacy and Cybersecurity (ECPC) CC BY 4.0.

Définitions

Informations agrégées : fait référence à des informations statistiques vous concernant qui ne contiennent pas vos Données personnelles.

Application : désigne toute application mobile du Constructeur automobile pour les Services connectés.

Marque : désigne soit Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Jeep, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Vauxhall ou Opel (selon le cas).

Constructeur automobile : 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., 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, France ; Opel Automobile GmbH, Bahnhofsplatz, 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 ; STELLANTISAutomobiles SA (Stellantis Auto S.A.S.) pour Peugeot, Citroën et DS ; Opel Automobile GmbH pour Opel et Vauxhall.

Combinaison et/ou Croisement : 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.

Partenaires commerciaux : 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.

Services connectés : 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.

Client : désigne la personne ayant signé les Conditions Générales des Services connectés.

Contrôleur des données : 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 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'ESTIMATION ET DE L'OFFRE DE REPRISE

V 22 01 2025

1. DEFINITIONS

Client : désigne toute personne disposant de la capacité juridique de contracter et n'exerçant aucune activité professionnelle liée à la vente ou la réparation de véhicules, souhaitant bénéficier du Service pour la reprise de son Véhicule, dont il est légalement propriétaire, dans le cadre de la commande d'un véhicule neuf auprès de la Société effectuée en ligne sur le Site internet.

Société : désigne le membre du réseau commercial Stellantis qui vend un véhicule neuf sur le Site internet et qui propose dans ce cadre de racheter le Véhicule du Client.

Service : désigne le service de reprise de véhicule d'occasion proposé par la Société pour les Clients en ligne sur le Site internet. Ce service de reprise se fait obligatoirement dans le cadre d'un processus de commande de véhicule neuf par le Client auprès de la Société sur le Site internet.

Site internet ou Site : désigne le site Internet de vente de véhicules neufs en ligne publié par le constructeur automobile appartenant au Groupe Stellantis à partir duquel le Client peut demander une offre de reprise de son véhicule.

Véhicule : désigne le véhicule d'occasion, propriété du Client depuis au moins 6 mois, ne répondant pas aux critères d'exclusion prévus en Annexe 1, pour lequel le Client souhaite obtenir une offre de reprise

2. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

La Société propose un service de reprise de véhicules d'occasion en ligne afin de faciliter la vente de ces véhicules par les Clients, dans le cadre de la commande d'un véhicule neuf auprès de la Société.

Le présent document constitue les conditions générales du Service de reprise proposé par la Société (ci-après dénommées « Conditions générales »). Ces Conditions générales ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation du Service par le Client. Il est précisé que l'utilisation du Service est subordonnée au respect de l'ensemble des dispositions des Conditions générales par le Client.

En utilisant le Service, le Client s'engage expressément à respecter les Conditions générales, qu'il déclare expressément accepter.

3. ESTIMATION INDICATIVE

Avant de demander une offre de reprise ferme, le Client peut demander une estimation indicative du Véhicule sur le Site internet. Pour cela, le Client doit fournir l'immatriculation du Véhicule, son kilométrage et sa version.

L'estimation est seulement indicative, ne prend pas en compte l'état du Véhicule et n'engage pas la Société à racheter le Véhicule.

4. INSPECTION DU VEHICULE EN VUE DE DEMANDER UNE OFFRE DE REPRISE FERME

Afin de pouvoir obtenir une offre de reprise ferme, le Client devra tout d'abord soumettre son Véhicule à une inspection

en ligne sur le Site,

Par ailleurs, il est précisé que, conformément à l'Annexe 1, tous les véhicules d'occasion ne sont pas éligibles au Service. Ainsi, la Société se réserve le droit de ne pas reprendre quelque véhicule d'occasion que ce soit.

En cas d'inéligibilité le Client ayant engagé une demande de reprise en est informé.

C'est le Client lui-même qui effectue l'inspection du Véhicule, selon les modalités prévues aux présentes Conditions générales et sur le Site internet.

Afin de commencer l'inspection de son véhicule en ligne, le Client devra se rendre sur le lien envoyé par SMS ou à l'adresse mail que le Client aura renseigné préalablement sur le Site.

Lors de son inspection, et afin d'obtenir une offre de reprise du Véhicule, le Client renseigne l'ensemble des champs requis par le Site en fournissant des informations détaillées notamment sur les caractéristiques et l'état du Véhicule ainsi que certaines pièces justificatives ou photos de son Véhicule. Pour répondre aux différentes questions, le Client doit suivre les indications fournies sur le Site. Tout au long du parcours, le Client a la possibilité d'arrêter ou revenir en arrière pour corriger d'éventuelles erreurs.

Ces informations permettent à la Société de fournir au Client une offre ferme de reprise. Toute erreur, volontaire ou involontaire, dans les informations fournies par le Client entrainerait un montant du prix de reprise erroné. De fait, le montant du prix de reprise étant basé sur les informations renseignées par le Client, celui-ci s'engage à ne transmettre que des informations exactes et conformes à la réalité.

5. TRANSMISSION DU PRIX DE REPRISE ET EMISSION DE L'OFFRE

Une fois l'inspection du Véhicule réalisée, le Client est informé du montant de l'offre de reprise, selon les modalités mentionnées ci-après.

Il est précisé que le prix de reprise est calculé sur la base de la date de livraison prévue du véhicule neuf. En effet, il est demandé au Client d'indiquer le kilométrage actuel du Véhicule ainsi que la durée pendant laquelle il a détenu ledit Véhicule. Ces informations permettent de déduire le kilométrage prévisible du Véhicule au jour de sa remise par le Client. 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 à ce kilométrage prévu. Dans l'hypothèse où le kilométrage constaté à la livraison dépasserait ce kilométrage, une déduction sera appliquée par la Société conformément aux indications données à l'article « 6. Rachat du Véhicule ».

5.1 Transmission du prix et émission de l'offre

Le Client reçoit à la fin du parcours un email comportant :

- les informations que le Client a renseignées concernant le Véhicule, et
- l'offre de reprise de son Véhicule.

L'email comporte un lien permettant au Client de retourner sur le Site internet pour poursuivre son parcours de commande.

L'offre de reprise est conditionnée à la commande du véhicule neuf par le Client au plus tard à la fin du mois en cours.

L'offre est une offre de reprise unilatérale, c'est-à-dire que la Société est engagée à acheter le Véhicule au Client. A contrario ce dernier n'est pas engagé à le vendre. Le Client ne sera engagé que par son éventuelle signature du contrat de vente de son Véhicule, qui interviendra lors de la livraison du véhicule neuf commandé par le Client.

L'offre de reprise est valable jusqu'à la date de livraison du véhicule neuf prévue lors de sa commande. Au-delà de cette date, la Société recalculera le montant de l'offre de reprise. Le Client sera alors libre d'accepter ou de refuser le nouveau montant.

L'offre de reprise est conditionnée au fait que la date de livraison du véhicule neuf prévue lors de la commande ne soit pas postérieure de plus de 6 mois à l'émission de l'offre de reprise.

5.2 Conditions de validité de l'offre de reprise

Il est précisé que l'offre de reprise transmise au Client ne saurait être considérée comme valide que sous réserve du respect des conditions suivantes :

- Les déclarations faites par le Client au sujet de son Véhicule doivent être exactes,
- La peinture du Véhicule doit être d'origine ou conforme à celle d'origine,
- Le compteur kilométrique doit être fonctionnel et ne pas avoir été modifié,
- Le Client 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 les éléments suivants :
    - Deux clés
    - La roue de secours et le kit de dépannage
    - La douille, si les jantes du Véhicule sont équipées d'écrous antivol
    - Le cric et la manivelle
    - Le manuel d'utilisation et le carnet d'entretien

Dans le cas où, au vu des pièces justificatives envoyées par le Client 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 deviendrait caduque de plein droit.

6. COMMANDE PAR LE CLIENT DU VEHICULE NEUF COMPORTANT L'OFFRE DE REPRISE

L'offre de reprise est associée à la commande du véhicule neuf souhaité sur le Site internet.

Afin de pouvoir bénéficier du prix de reprise proposé, le Client devra valider sa commande du véhicule neuf en ligne comportant le prix de reprise au plus tard à la fin du mois en cours. Au-delà de cette date le montant de l'offre deviendra caduc et devra être recalculé.

7. RACHAT DU VEHICULE

Afin de procéder au rachat, le jour de la livraison du véhicule neuf, le Client amène son Véhicule dans le point de vente de la Société où a lieu la livraison du véhicule neuf.

La Société effectue alors une contre-inspection du Véhicule sur son outil dédié. Cette contre-inspection permet :

- De s'assurer que le Véhicule est conforme aux informations indiquées en première inspection
- De s'assurer qu'aucun dommage ne soit survenu entre l'émission de l'offre de reprise et le jour du rachat effectif.
- D'examiner si le kilométrage du Véhicule dépasse le kilométrage prévisionnel sur la base duquel l'offre de reprise a été émise.

Dans le cas où le kilométrage effectif serait supérieur au kilométrage estimé, une décote sera appliquée comme suit :

- Pour tout Véhicule dont le prix de l'offre de reprise est inférieur à dix mille euros (10.000 €) : une dépréciation de cinquante euros (50 €) sera appliquée tous les mille kilomètres (1.000 km) supérieurs ;
- Pour tout Véhicule dont le prix de reprise est compris entre dix mille euros (10.000 €) inclus et moins de vingt mille euros (20.000 €) : une dépréciation de cent euros (100€) sera appliquée tous les mille kilomètres (1.000 km) supérieurs ;
- Pour tout Véhicule dont le prix de reprise est égal ou supérieur à vingt mille euros (20.000 €) : une dépréciation de cent cinquante euros (150€) sera appliquée tous les mille kilomètres (1.000 km) supérieurs.

Si la contre-inspection révèle une différence entre l'état du Véhicule pris en compte lors de l'émission de l'offre de reprise et l'état du Véhicule lors de sa livraison, l'offre de reprise est recalculée. Il est alors demandé au Client si celui-ci accepte le nouveau montant. En effet, il est précisé qu'en présence d'une différence de montant, la prise en charge de celle-ci ne peut incomber qu'au Client, la Société ne prenant pas en charge cette différence.

Si aucune différence de montant n'est apparue ou si le Client accepte la prise en charge de cette différence, le processus de rachat se poursuit par la signature d'un contrat de vente ayant pour objet le rachat du Véhicule entre le Client et la Société,

Dans l'hypothèse où le Client refuserait la prise en charge de ladite différence, celui-ci reste libre d'arrêter le processus de rachat de son Véhicule sans indemnité pour lui.

8. EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT SUR LA COMMANDE DU VEHICULE NEUF

Dans le cas où le Client dispose d'un droit de rétractation sur le contrat de vente du véhicule neuf et l'exerce, le Client peut demander la résolution amiable (annulation) de la vente de son Véhicule d'occasion.

Dans le cas où, lors de cette demande, le Véhicule n'aura pas encore été revendu à un tiers, sa vente sera alors résolue et le Véhicule sera restitué au Client contre remboursement par ce dernier du prix de reprise.

Cependant, dans l'hypothèse où le Véhicule aurait été revendu à un tiers avant l'exercice de son droit de rétraction par le Client, celui-ci reconnait que le Véhicule ne pourra pas lui être restitué.

9. RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit, en cas de suspension ou interruption du Site.

La Société ne saurait être responsable d'une quelconque erreur trouvant son origine dans les informations ou documents transmis par le Client et qui s'avèreraient erronés.

De la même manière et dans la mesure où la législation en vigueur ne l'interdit pas, la Société ne sera responsable de quelconque dommage accidentel, spécial, indirect ou accessoire, y compris de façon non limitative, les dommages dus aux pertes de bénéfices, pertes de données ou d'informations, interruption des activités ou tout autre dommage commercial ou perte commerciale résultant de ou relatifs à l'utilisation du Service par le Client ou son inaptitude à utiliser le Service notamment via le Site, quelle qu'en soit la cause,

Dans le cas où la responsabilité de la Société serait engagée et dans la mesure où la législation en vigueur ne l'interdit pas, le montant d'indemnisation ne saurait excéder le montant de l'offre de reprise proposé au Client pour son Véhicule.

10. MODIFICATION, MISE A JOUR ET ACCEPTATION

La Société met les éléments à la disposition du Client sous réserve que ce dernier s'engage à respecter les présentes Conditions générales.

La Société se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, à tout moment et sans préavis, les présentes Conditions générales et tous les éléments présentés notamment sur le Site. L'ensemble de ces modifications s'impose aux Clients qui doivent consulter les présentes Conditions générales lors de chaque utilisation du Service afin de prendre connaissance de la dernière version en vigueur.

En tout état de cause, la simple consultation des éléments et le recours au Service par le Client emporte acceptation sans réserve par ce dernier des Conditions générales dans leur dernière version.

11. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET COOKIES

Pour connaitre notre politique de confidentialité et notre politique "cookies", veuillez consulter les rubriques correspondantes du Site internet.

12. RECLAMATIONS

En cas de difficulté ou de différend à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la fin des présentes, les parties conviennent de rechercher, préalablement à toute procédure judiciaire, une solution amiable dans l'esprit des Conditions générales.

Le Client peut joindre le service relations clientèle pour toute demande d'informationou réclamation portant sur le Service. Les coordonnées de ce service figurent dans les conditions générales de vente véhicule neuf accessibles sur le Site internet.

13. DROIT APPLICABLE – LITIGES – MEDIATION DE LA CONSOMMATION

La reprise du Véhicule du Client, le Site internet et les présentes conditions générales 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 de la Société, 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 centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité de la Société en s'adressant, selon les affiliations de la Société :

- soit au Médiateur du Conseil national des professions de l'automobile par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet www.mediateur-cnpa.fr,
- soit au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur.fna.fr.

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 à la Société 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 à les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : https://ec.europa.eu/consumers/odr.

Annexe 1 – Liste des exclusions

Dans le cadre du Service mis à disposition, la Société accepte la reprise de véhicule d'occasion à l'exception de ceux listés ci-dessous :

- Véhicule diplomatique,
- Véhicule de transport scolaire,
- Véhicule modifié par rapport à son état d'origine,
- Véhicule importé,
- Véhicule gagé,
- Véhicule non roulant,
- Véhicule de Tourisme avec Chauffeur (VTC),
- Véhicule en leasing,
- Véhicule ayant un volant à l'opposé de la pratique du pays concerné,
- Véhicule ayant un kilométrage supérieur à 200 000 km,
- Véhicule âgé de moins de 6 mois et de plus de 10 ans,
- Véhicule dont la date d'immatriculation, par le Client, est inférieure à 6 mois,
- Véhicule dont la version n'est pas référencée sur l'outil de reprise de la Société,
- Véhicule dont la valeur de marché est inférieure à 1.000 €.