# Conditions générales d'utilisation Citroën Store

# Consommateurs

Version du 20/11/2026

**1. PREAMBULE.**

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

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

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

L'usage du Site internet est réservé aux particuliers agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

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

**2. PUBLICATION et HEBERGEMENT**

Les pages d'accueil du Site sont publiées par Automobiles Citroën, société par actions simplifiée au capital de 159 000 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 642 050 199, dont le siège social est situé 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, immatriculée à l'Orias N° 13007342, téléphone : 0 969 39 18 18.

Le Site internet est hébergé par Automobiles Citroën.

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

- Directeur de la publication : Xavier DUCHEMIN
- Responsable : Laure DE PREST

Un responsable peut être contacté par l'intermédiaire de l'adresse électronique suivante : store@citroen.com

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

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

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

Crédipar est une SA au capital de 138.517.008 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 317 425 981 et à l'ORIAS en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le n° 07 004 921 (consultable sur www.orias.fr), dont le siège social se situe 43 rue Jean Pierre Timbaud 78300 Poissy, téléphone 01.46.39.66.33. Crédipar est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61 rue Taitbout CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

Les pages relatives à l'estimation du véhicule d'occasion de l'Utilisateur sont publiées par Automobiles Citroën. Celles relatives à l'offre de reprise ferme du véhicule d'occasion de l'Utilisateur sont publiées par Automobiles Peugeot, société anonyme au capital de 172 711 770 euros, dont le siège social est situé 43 rue Jean Pierre Tmbaud 78300 Poissy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 552 144 503 (« Offre de reprise ferme Constructeur ») ;

**3. PRESENTATION DE CITROEN STORE**

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

- de l'acheter au comptant en ligne ;
- ou de le commander en ligne en vue de souscrire une location longue durée auprès de Crédipar.

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

Le Site internet permet également à ses Utilisateurs de sélectionner un véhicule de démonstration Citroën de leur choix parmi ceux proposés sur le Site et de l'acheter au comptant en ligne.

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

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

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

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

**5. COMMANDE DE VEHICULE NEUF DANS LE CADRE D'UNE LOCATION LONGUE DUREE (LLD)**

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

**6. COMMANDE DE VEHICULE DE DEMONSTRATION EN LIGNE AU COMPTANT**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**8. DEMANDE D'OFFRE DE REPRISE FERME**

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

**9. DONNEES PERSONNELLES - COOKIES**

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

**10. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Utilisateurs du Site internet sont avisés :

1. que de nombreux éléments sont protégés :
a. par la législation sur le droit d'auteur tels que notamment l'architecture du Site internet, des plans, des photographies, des textes...
b. et/ou par la législation sur les dessins et modèles : ce sont notamment les modèles de véhicules apparaissant sur le Site internet ;
c. et/ou par la législation sur les marques : c'est notamment la marque « Citroën » apparaissant sur le Site Internet

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

**11. LIENS HYPERTEXTES**

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

**12. SECURITE**

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

**13. RESPONSABILITE**

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

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

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

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

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Concessionnaire en s'adressant, selon les affiliations du Concessionnaire :
    - soit au Médiateur de Mobilians par courrier à l'adresse suivante: 50 rue Rouget de Lisle - 92158 Suresnes Cedex ou sur le site internet www.mediateur-cnpa.fr,
    - soit au Médiateur auprès de la FNAA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur.fna.fr.

- soit le Médiateur du Constructeur (Automobiles Citroën) compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit) 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.

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

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

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