

CONDITIONS DE LIVRAISON ET DE GARANTIE

(Location longue durée du véhicule)

SITE INTERNET STORE AMI

Version 03/04/2023

Préambule :

Sur le Site internet STORE AMI, le Client Particulier (ci-après, le « Client ») a la possibilité de sélectionner un véhicule Citroën AMI et ses accessoires en vue de souscrire une location longue durée (LLD). En cas de location longue durée, Citroën AMI est vendu par AUTOMOBILES CITROËN, Société par Actions Simplifiée au capital de 159.000.000 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 642 050 199, et dont le siège social est 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, ci-après dénommée AUTOMOBILES CITROËN ou le Constructeur.

A la demande du Client, le Constructeur vend Citroën AMI à CREDIPAR (ayant pour dénomination commerciale Stellantis Finance France), Société Anonyme 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 est 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, téléphone 01.46.39.66.33 (numéro de non surtaxé). 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.

CREDIPAR donne le Véhicule en location longue durée au Client.

La vente est soumise aux présentes Conditions de Livraison et de Garantie, qui sont approuvées par le Client sur le Site internet Store AMI.

Les présentes Conditions sont proposées uniquement en langue française. Elles peuvent être enregistrées et imprimées par le Client.

CONDITIONS DE LIVRAISON

Le Véhicule est livré après préparation, 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 et la charge de la batterie à 100%.

La livraison du Véhicule est effectuée au lieu indiqué par le Client lors du choix de son véhicule Citroën AMI sur le store. Le Client dispose de deux options

- A l'adresse de son choix (en France métropolitaine hors Corse et îles)
- Auprès d'un concessionnaire ou réparateur Citroën partenaire AMI

Les frais de livraison sont variables selon le mode de livraison choisi. Sur le Site Store AMI, les frais de livraison ne sont pas immédiatement inclus dans les loyers qui sont mentionnés lors du parcours de souscription. **Ils sont indiqués à partir de l'étape du choix du mode de livraison par le Client.** Dans le cas où le Client engage son processus de commande en Location Longue Durée (ci-après, « LLD ») chez un concessionnaire ou un réparateur Citroën partenaire AMI et qu'il demande la livraison chez ce même partenaire, il ne supporte aucun de frais de livraison.

En cas de livraison à l'adresse indiquée par le Client sur le site internet lors du parcours de souscription (hors Concession et réparateur Citroën) en France métropolitaine hors Corse et îles, le véhicule pourra être conduit par le livreur et non transporté, ce qui lui occasionnera des kilomètres supplémentaires.

La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur le Site internet lors du choix du Véhicule. Toutefois, en cas de modification du choix du Véhicule par le Client la date limite de livraison précitée sera reportée de deux (2) mois. La date de livraison précitée est également reportée de deux (2) mois en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure chez le Constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail, etc.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule à la date convenue.

Lorsque la souscription à une LLD AMI a été effectuée sur le Site internet :Le Client personne physique doit prendre livraison de Citroën AMI en personne sans pouvoir être représenté ;

Au moment de la livraison, le Client devra présenter les documents ci-après, étant précisé que le livreur du véhicule pourra en faire des copies.

- Une pièce d'identité en cours de validité ;
- Le Certificat Provisoire d'Immatriculation en cours de validité ou l'original du Certificat d'Immatriculation définitif si le Client a fait lui-même la demande d'immatriculation ;
- Le certificat d'assurance de l'AMI ;
- Les autres documents qui lui seront demandés par courrier électronique lors de la souscription à la LLD AMI.

La livraison donnera lieu à la signature par le livreur et le Client d'un Bon de livraison.

Dans le cas où le constructeur apporterait à Citroën AMI des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, celles-ci n'altéreront en rien la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

Disponibilité des pièces : Le Client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation de Citroën AMI 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.

GARANTIES ET RESPONSABILITE

Le véhicule Citroën AMI n'est pas techniquement conçu pour être utilisé dans certains territoires en raison de leurs conditions climatiques. La liste de ces territoires figure en Annexe des présentes conditions générales. En conséquence, le Vendeur ne supporte aucune responsabilité et ne doit aucune garantie en cas de défaillance ou d'incident affectant un véhicule et résultant de la circulation dans ces territoires et de leur climat, qu'il s'agisse de responsabilité ou de garantie légale ou contractuelle.

Le véhicule bénéficie d'une garantie commerciale dans certains pays, selon les conditions du contrat de garantie commerciale figurant ci-dessous.

Sauf application de la garantie commerciale, la responsabilité et la garantie du Vendeur en cas de défaillance ou d'incident affectant le véhicule sont strictement limitées aux obligations légales auxquelles il ne peut pas être dérogé, avec le cas échéant prise en compte du caractère international du contrat de vente.

Le texte encadré mentionné à la fin du contrat de garantie commerciale figurant ci-dessous est reproduit en application du décret N° 22-946 du 29 juin 2022. Il est sans préjudice des dispositions qui précèdent.

RECLAMATIONS - CENTRE DE CONTACT CLIENTS

CITROËN AMI

Le Client peut joindre la Plateforme Citroën AMI pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de livraison et de garantie du Véhicule :

- Par téléphone au 09 70 26 70 26 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 10h00 à 19h et le samedi 9h à 12h
- Par email : ami@my-customerportal.com
- Par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Citroën – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10, boulevard de l'Europe – 78092 POISSY CEDEX 9

DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les présentes conditions générales de livraison et de garantie du Véhicule 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 d'Automobiles Citroën (selon les modalités décrites ci-dessus CENTRE DE CONTACT CLIENTS), il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir le Médiateur d'Automobiles Citroën compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 21 rue des Malmaisons - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmf.fr.

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>.

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN AMI

Citroën AMI est couvert par les garanties commerciales des défauts de fabrication Automobiles Citroën pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de la date de sa livraison auprès du Client. La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie de trois (3) ans ou quarante mille (40 000) km, au premier des deux termes atteint. Pour les véhicules vendus au Maroc et en Turquie la garantie est cependant accordée sur l'ensemble du véhicule pour une durée de deux (2) ans et vingt mille (20 000) kilomètres, au premier des deux termes atteints.

Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur le Citroën AMI au titre des garanties commerciales Citroën, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI.

Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales Citroën n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation Citroën AMI au titre de la garantie commerciale Citroën qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale Citroën sera prolongée d'autant.

En cas de revente de Citroën AMI, ses acquéreurs successifs bénéficieront de la garantie commerciale Citroën jusqu'à sa date respective d'expiration, sous réserve que les conditions d'application de cette garantie aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à son acquéreur les conditions d'application de cette garantie.

Les garanties commerciales Citroën sont applicables tant que Citroën AMI reste immatriculé et circule dans les pays ou territoires suivants : Belgique, Espagne, France (Corse et DROM/COM inclus), Grèce, Italie, Portugal, Turquie, Maroc.

Le bénéfice des garanties commerciales Citroën AMI n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par ces garanties par un réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI.

- **Ce que couvre la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication de Citroën AMI 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 de Citroën AMI.

Cette opération sera effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces dites « échange standard » (pièces remises en état qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine).

De même, si Citroën AMI 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 de Citroën AMI, jusqu'à l'atelier du réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI 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 de Citroën AMI;
- 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 de Citroën AMI, mentionnées dans le plan d'entretien ainsi que le remplacement de pièces consommables tel que le filtre 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 de Citroën AMI, 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, amortisseurs, balais d'essuie-vitre, lampes (sauf lampes à décharge et LED), batterie de servitude et batterie de traction. 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.

Utilisation de Citroën AMI :

- Les vibrations et bruits liés au fonctionnement de Citroën AMI, 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'usage de tout additif complémentaire non préconisé par Automobiles Citroën ;
- Les dommages liés à un branchement non conforme de Citroën AMI, 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, vols ou phénomènes externes (rongeurs, animaux domestiques);
- Les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur Citroën AMI 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 réparateur agréé par Automobiles Citroën vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;
- s'agissant spécifiquement de My AMI Buggy, les conséquences du fait que, lorsque le véhicule n'est pas utilisé pendant un temps long (par exemple la nuit), il n'est pas garé dans un lieu couvert protégé des intempéries ;
- Tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation de Citroën AMI, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

- **Ce que le Client doit faire pour bénéficier de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

- Réaliser l'entretien et les révisions de Citroën AMI en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées dans le plan d'entretien personnalisé de Citroën AMI et être en mesure d'en apporter la preuve en conservant les factures correspondantes ;
- Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter Citroën AMI à un réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité de Citroën AMI 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 faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI à faire procéder immédiatement à une remise en conformité de Citroën AMI.

Le non-respect de ces règles engagerait la responsabilité du Client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement de Citroën AMI.

- **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 Citroën AMI alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Automobiles Citroën ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par cette dernière ;
- La défaillance est due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la documentation du véhicule et le plan d'entretien
- Citroën AMI a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;

- Le compteur kilométrique de Citroën AMI a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude ;
- l'incident est dû au fait que Citroën AMI a circulé dans un des territoires dont la liste figure en Annexe des présentes conditions générales et du climat de ces territoires.

- **CITROËN ASSISTANCE**

Cette prestation n'est pas prévue par la garantie légale de conformité mais par la présente garantie commerciale.

En cas d'immobilisation de Citroën AMI commercialisé dans un des pays ou territoires rappelés ci-avant ; le bénéficiaire pourra profiter, en plus du dépannage/remorquage du Véhicule évoqué dans le texte de la Garantie Commerciale, de prestations complémentaires de mobilité ou d'hébergement, en appelant **CITROËN ASSISTANCE** au Numéro Vert® 0800 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, 7j/7.

Citroën AMI pourra bénéficier desdites prestations pendant une **durée de trois (3) ans ou quarante mille (40 000) km, au premier des deux termes atteint**, à compter de la date de sa livraison auprès du Client.

1. **Bénéficiaires**

Le conducteur de Citroën AMI couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ainsi que son passager.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

Pour les DROM-COM, les prestations d'assistance sont limitées au Département ou Collectivité ayant commercialisé le Véhicule

2. **Prestations**

En cas d'immobilisation de Citroën AMI, à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Automobiles Citroën ou son représentant proposeront une solution de mobilité.

Dans le cas d'un véhicule de remplacement, celui-ci sera de catégorie équivalente, sans équipement spécifique, et pourra être prêté en fonction des disponibilités locales. Le réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI s'assurera que le conducteur est titulaire d'un permis de conduire valide en fonction du véhicule prêté. Il est précisé que le réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI 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 remplacement et notamment les dépenses de carburant ou recharge de batterie de traction, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement de la durée du prêt du véhicule de courtoisie au-delà du jour de mise à disposition de Citroën AMI 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 remplacement (notamment s'agissant des frais de dépassement).

En cas d'immobilisation de Citroën AMI, à plus de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, celui-ci aura droit, à son choix :

- Soit au prêt d'un véhicule de remplacement pour poursuivre son voyage aux conditions précisées ci-dessus.
- Soit à un hébergement sur place des bénéficiaires en catégorie trois (3) étoiles, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits,
- Soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède huit (8) heures) des bénéficiaires tels que définis au 1 - 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.

3. Lorsque Citroën AMI 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, la panne d'énergie ou tout autre événement extérieur à Citroën AMI.

Automobiles Citroën proposera au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services dépannage/remorquage de Citroën AMI.

Ce dépanneur se déplacera sur le lieu de la panne dans un délai qui sera communiqué au conducteur lors de l'appel et réalisera un dépannage sur place, pour permettre la poursuite immédiate du voyage. Si le dépanneur signale au conducteur qu'il a réalisé une intervention temporaire afin de lui permettre de ne pas interrompre son trajet, le conducteur devra faire effectuer la réparation complète de Citroën AMI dans les plus brefs délais, sous sa responsabilité. Le réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI est à sa disposition pour l'accueillir. Sinon, un dépanneur remorquera Citroën AMI jusqu'à un réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI le plus proche.

4. Limites – Exonérations

Ne donneront pas lieu à remboursement toutes dépenses non visées aux présentes, et notamment les frais de restauration, téléphone, carburant ou recharge de batterie de traction, péage et parking.

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réparateur faisant partie du réseau partenaires Citroën AMI, 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 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 portée 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.

ANNEXE

LISTE DES TERRITOIRES POUR LESQUEL LE VEHICULE N'EST PAS TECHNIQUEMENT CONCU COMPTE TENU DE LEUR CLIMAT

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Table des matières

1. Catégories de données traitées / Liens vers d'autres sites web	11
2. Informations sur le traitement des données à caractère personnel	12
3. Interaction avec les réseaux sociaux	17
3.1. Assistance aux clients via les réseaux sociaux	17
3.2. Liens vers les réseaux sociaux / plug-ins de réseaux sociaux (boutons « J'aime » par ex.)	17
4. Vos droits	18
5. Mise à jour de la présente Politique de confidentialité.....	19
6. Pour nous contacter	19

Ce site web est la propriété de PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France. Il est exploité par Citroën France. Le siège social de Citroën France est situé en France, au 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France. Ce site web est hébergé en Europe par les services informatiques de PSA

Veillez lire attentivement cette politique avant de naviguer et d'utiliser ce site web car elle vous explique les modalités de traitement de vos données à caractère personnel. Votre navigation sur ce site web indique que vous acceptez cette politique.

1. Catégories de données traitées / Liens vers d'autres sites web

Nous nous soucions de votre vie privée. Nous recueillons et traitons différents types de données personnelles via ce site web. Cela comprend :

- les informations que vous nous fournissez lorsque vous demandez et utilisez nos services et notre site web, telles que votre nom, votre adresse, votre adresse électronique, ainsi que toute image que vous avez téléchargés en tant qu'utilisateur
- les informations dont nous avons besoin lorsque vous signalez un problème sur notre site web
- Les informations recueillies à l'aide de cookies
- Les informations sur votre véhicule ainsi que des données contractuelles spécifiques dont nous avons besoin pour la performance individuelle du site web (par exemple, date d'achat, dates de service) et pour fournir une expérience d'utilisation optimale avec le meilleur service pour votre véhicule

Pour plus de détails, voir la section 2.

Ce site web peut également contenir des liens vers d'autres sites web de Citroën ou du Groupe PSA ou vers des sites web de partenaires de Citroën, de garages agréés, d'autres sociétés affiliées ou des réseaux sociaux. Lorsque vous cliquez sur un tel lien vers l'un de ces autres sites web de Citroën ou de tiers, veuillez noter que ces sites web ont leurs propres politiques de protection des données. Nous vous invitons à vérifier leurs politiques de confidentialité lorsque vous utilisez ces sites web.

Ce site web peut également contenir des iFrames dont le contenu provient d'autres sites web de Citroën ou du Groupe PSA. Citroën fournit ce contenu externe aux internautes pour plus de confort. Par conséquent, lorsque vous visitez une page contenant des iFrames, il se peut que ces sites web utilisent des cookies. Veuillez consulter citroen.fr pour plus d'informations.

Vous êtes informés que Citroën décline toute responsabilité pour les sites web de tiers.

2. Informations sur le traitement des données à caractère personnel

Vos données à caractère personnel seront traitées pour gérer votre demande et à des fins d'administration générale de votre compte MyCitroën (Site web/application) par nos soins, Automobiles Citroën en tant que responsables de traitement, dans les modalités ci-dessous.

En tant que responsables de traitement, nous traitons vos données à caractère personnel comme suit :

Données / Catégories de données <small>(les données obligatoires sont marquées d'un astérisque*)</small>	Finalité(s)
Identification et coordonnées (nom*, adresse électronique* ; numéro de téléphone, adresse postale*), mot de passe*, données d'identification du véhicule (par exemple, numéro d'identification du véhicule (NIV/VIN)*, numéro d'immatriculation / plaque d'immatriculation, année du modèle), informations spécifiques au véhicule (par exemple, type de propriétaire*, neuf/usagé, kilométrage), concessionnaire privilégié* (vente / service)	Gestion de la (pré)inscription : informations que vous nous fournissez lors de votre (pré)inscription, lorsque vous faites une demande et utilisez nos services et notre site web
Identification et coordonnées (nom*, adresse électronique* ; numéro de téléphone, adresse postale (* le cas échéant)), détails du modèle*, partenaire Citroën sélectionné*, intérêt pour un service de location (leasing)/ financement, type de demande (* le cas échéant), données spécifiques à la flotte (* le cas échéant)	Prise de contact, communication et traitement des demandes
Identification et coordonnées (nom, adresse électronique*)	Gestion de l'abonnement/désabonnement à la newsletter
Identification et coordonnées (nom*, adresse électronique* ; numéro de téléphone, adresse postale (* le cas échéant), préférences de contact, données d'identification du véhicule (par exemple, numéro d'identification du véhicule (NIV)*, numéro d'immatriculation/ plaque d'immatriculation, première date d'immatriculation), spécifications du produit	Gestion et traitement des demandes de service

et du service (par exemple, modèle, équipement, moteur), type de service*, relevé du compteur kilométrique, date/heure de dépôt du véhicule, date/heure de ramassage, voiture de courtoisie	
Identification et coordonnées*, données d'identification du véhicule*, spécifications du produit*, référence et détails de la commande	Gestion de la commande et du suivi de commande
Identification et coordonnées*, données d'identification du véhicule*, spécifications du produit*	Gestion Après-vente d'AMI : réparation & entretien
Identification et coordonnées respectives (nom*, numéro de téléphone)	Suivi de l'exécution des demandes
Identification et coordonnées (nom*, adresse électronique* ; numéro de téléphone, adresse postale, date de naissance*), mot de passe*, informations relatives au contrat (par exemple, acceptation des conditions générales)	Fourniture des services connectés et des notifications.
Informations recueillies par le biais de cookies	Veillez consulter la politique en matière de cookies pour plus d'informations

Les données marquées d'un astérisque (*) sont obligatoires et constituent une exigence contractuelle. Aussi, vous êtes tenu de nous les communiquer lorsque vous vous inscrivez ou que vous demandez certains services liés à MyCitroën. Si vous ne fournissez pas ces données, nous ne pourrions répondre à votre demande.

Vos données personnelles seront conservées pendant toute la durée d'utilisation puis dix ans d'inactivité.

Nous communiquons vos données à caractère personnel aux destinataires suivants pour les raisons indiquées ci-dessous :

- A. Pour les finalités liées à l'exécution d'un contrat ou liées à des mesures pré-contractuelles prises à la demande de la personne concernée avant la conclusion d'un contrat conformément à l'art. 6(1)(b) du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Données/ Catégories de données	Finalité(s)	Destinataire(s)
<p>Identification et coordonnées (nom*, adresse électronique* ; numéro de téléphone, adresse postale (* le cas échéant)), détails du modèle*, partenaire Citroën sélectionné*, intérêt pour un service de location (leasing)/ financement, type de demande (* le cas échéant), données spécifiques à la flotte (* le cas échéant)</p>	<p>(Pré)Inscription, gestion du compte, Prise de contact, communication et traitement des demandes ; Gestion de l'abonnement/désabonnement à la newsletter</p>	<p>Citroën France et PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France et votre partenaire Citroën sélectionnée.</p> <p>Les destinataires susmentionnés divulguent vos données à caractère personnel aux prestataires de services (informatiques) intervenant dans la réalisation des finalités ci-jointes, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France) qui engage d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de Capgemini. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/ • Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, France) qui engage d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace

		<p>économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) d'Atos. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni) situé en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays n'ayant pas un niveau de protection des données adéquat. Il n'y a pas de décision d'adéquation de la Commission européenne, mais il existe des garanties appropriées, qui sont dans ce cas les règles d'entreprise contraignantes (BCR) de Salesforce. Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf • Mediacom, 57 Rue de Villiers, 92 200 Neuilly-sur-seine • IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France
<p>Identification et coordonnées*, données d'identification du véhicule*, spécifications du produit*, relevé du compteur kilométrique</p>	<p>Pré-inscription, offres de services d'Automobiles Citroën, notifications, services, communication avec les clients, gestion des garages et concessions partenaire AMI, statut</p>	<p>AUTOMOBILES CITROËN, 2-10 boulevard de l'Europe 78500 Poissy</p> <p>Autres bénéficiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voir les prestataires de services informatiques mentionnés ci-dessus.

	des véhicules, prévisions de services, notifications d'alerte de diagnostic et d'entretien	
Identification et coordonnées*, données d'identification du véhicule*, spécifications du produit*, référence et détails de la commande	Gestion de la commande et du suivi de commande, incluant le paiement de l'acompte, du solde par virement ainsi que la livraison à La Maison Citroën Grenelle ou à domicile	AUTOMOBILES CITROËN, 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy Autres destinataires : <ul style="list-style-type: none"> • DRIVVN Limited, Heathrow House, 785 Bath Road, Hounslow, United Kingdom, TW5 9AT • CIRANO, 10, Avenue de la Grande Armée, 75017 Paris • GEFCO, 77/81 rue des Lilas d'Espagne, 92402 Courbevoie Cedex • CREDIPAR, 9 rue Henri Barbusse 92230 Gennevilliers • UNIVERSIGN, 7 rue du Faubourg Poissonnière 75009 Paris • HiPAY, 94 rue de villiers, 92300 Levallois-Perret • PARKOPOLY, 130 rue de Lourmel, 75015 Paris
Identification et coordonnées*, données d'identification du véhicule*, spécifications du produit*	Gestion Après-vente d'AMI : réparation & entretien	AUTOMOBILES CITROËN, 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy Autres bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> • Réseau partenaire AMI, statut des véhicules, prévisions de services, notifications d'alerte de diagnostic et d'entretien. Liste disponible sur https://www.citroen.fr/ami/

- B. Pour les finalités relatives aux intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement ou par un tiers conformément à l'art. 6(1)(f) du RGPD, sauf si vous avez exercé votre droit d'opposition (art. 21 (1) du RGPD) :

Données/ Catégories de données	Finalité(s)	Destinataire(s)
Identification et coordonnées*, spécifications des produits et services*	Études de marché et enquêtes auprès des consommateurs pour recueillir des avis concernant les produits et services de Citroën (par ex. enquêtes de satisfaction des clients) uniquement dans le cas où le client peut être contacté via le(s) canal(aux) de communication choisi(s) à ces fins sans son consentement préalable	<p>Citroën France et PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France</p> <p>Les destinataires susmentionnés divulguent vos données à caractère personnel aux prestataires de services (informatiques) intervenant dans la réalisation des finalités ci-jointes.</p> <p>Autres bénéficiaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • IPSOS, 35, rue du Val de Marne, 75013 Paris, France

3. Interaction avec les réseaux sociaux

3.1. Assistance aux clients via les réseaux sociaux

Vous pouvez également nous contacter via nos canaux de réseaux sociaux. Par exemples si vous nous envoyez ou publiez un message sur nos pages sur les réseaux sociaux, nous pouvons utiliser les informations contenues dans votre message ou votre publication pour vous contacter concernant la question/demande émise. Afin de vous fournir l'assistance demandée, nous pouvons vous demander de fournir, par message direct ou privé, des informations supplémentaires telles que des détails sur le problème, votre nom, adresse électronique, le numéro d'identification de votre véhicule (NIV/VIN), votre téléphone, localisation (ville/état) et/ou la marque, le modèle et l'année du véhicule. Les informations que vous nous fournissez ne seront pas utilisées à des fins de marketing direct ; les études de marché visant à améliorer les services et produits ne seront réalisées que sur la base de données agrégées (anonymes).

Veillez noter que vous ne devez pas transmettre de données sensibles (telles que des informations sur l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou la santé) dans votre message. Lorsque vous publiez un message sur l'espace public d'un réseau social, tout le monde peut le lire.

3.2. Liens vers les réseaux sociaux / plug-ins de réseaux sociaux (boutons « J'aime » par ex.)

Notre site web comprend des liens vers les réseaux sociaux.

Afin de protéger vos données personnelles lorsque vous visitez notre site web, nous n'utilisons pas de plug-ins sociaux. A la place, des liens HTML sont intégrés au site web, ce qui permet un partage facile sur les réseaux sociaux. L'intégration d'un tel lien empêche une connexion directe avec les différents serveurs des réseaux sociaux lors de l'ouverture d'une page de notre site web. En cliquant sur l'un des boutons, une fenêtre s'ouvre dans le navigateur et dirige l'utilisateur vers le site web du réseau

social concerné sur lequel (après s'être connecté) il peut par exemple utiliser le bouton "J'aime" ou "Partager".

Pour plus d'informations sur l'objectif et l'étendue du traitement des données et sur l'utilisation ultérieure de vos données personnelles par les réseaux sociaux et leurs sites web, ainsi que sur vos droits et les paramètres possibles pour protéger votre vie privée, veuillez vous référer aux notices d'information sur la protection des données de chaque réseau social.

Facebook: <http://www.facebook.com/policy.php>

Twitter: <https://twitter.com/privacy>

Instagram: <https://help.instagram.com/155833707900388>

You Tube: <https://www.google.de/intl/de/policies/privacy/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy>

4. Vos droits

En tant que personne concernée, **vous avez un droit d'accès, de rectification, d'effacement** (droit à l'oubli), **de limitation du traitement, à la portabilité de vos données ainsi que le droit de vous opposer au traitement des données à caractère personnel vous concernant** qui serait fondé sur l'article 6(1)(e) ou (f) du RGPD ou lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de prospections commerciales conformément au droit applicable.

Veillez noter que ces droits sont limités par la loi et que des conditions sont requises pour que nous puissions y faire droit.

Rectifications :

Si vous avez fourni des informations personnelles dans le cadre de votre inscription à MyCitraën, celles-ci correspondent aux informations stockées dans les données de votre profil. Si vous apportez des modifications à votre profil, elles seront répercutées dans notre base de données.

Bloquer/débloquer la publicité et autres contacts à fins marketing :

Vous pouvez nous autoriser ou nous interdire de traiter vos données personnelles à des fins de marketing. Veuillez procéder comme suit :

- Si vous souhaitez nous autoriser à vous contacter à des fins de marketing, veuillez cocher la case correspondant à la méthode de contact souhaitée sur la page de votre profil (facultatif).
- Si vous ne souhaitez pas être contacté à des fins de marketing, veuillez décocher la case correspondante sur votre page de profil.

Supprimer vos données :

Si vous souhaitez supprimer ou désactiver votre compte, veuillez-vous connecter à MyCitraën avec l'adresse électronique et le mot de passe indiqués lors de votre inscription. Vous pouvez ensuite supprimer des informations spécifiques de "Mon profil" ou désactiver l'ensemble de votre compte sur l'application MyCitraën. Pour ce

faire, cliquez sur le bouton "Se désabonner" dans la section "Mon profil" et confirmez cette action.

La désactivation de votre compte ne modifiera pas vos choix de préférences de communication. Pour ne plus être contacté, veuillez mettre à jour vos préférences de communication avant de sélectionner l'option "Se désabonner".

En supprimant votre abonnement à l'application MyCitroën, votre compte MyCitroën ne sera pas supprimé.

Pour supprimer ou désactiver votre compte MyCitroën, veuillez-vous connecter directement et suivre les instructions sur la plateforme concernée. Si vous souhaitez exercer les droits susmentionnés ou supprimer complètement votre compte, veuillez envoyer un courriel à privacyrights-citroen@mpsa.com.

Si vous souhaitez faire valoir vos droits, veuillez nous contacter par voie postale, à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par e-mail privacyrights-citroen@mpsa.com. Vous trouverez plus d'informations en ligne à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/>.

Pour exercer votre droit au dépôt d'une plainte (Art. 77 du RGPD), veuillez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

Retirer votre consentement :

Lorsque nous traitons vos données personnelles sur la base de votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Pour ce faire, veuillez modifier vos paramètres ou envoyer un courriel à privacyrights-citroen@mpsa.com.

Le retrait du consentement n'affecte pas la licéité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

5. Mise à jour de la présente Politique de confidentialité

Toutes modifications futures de la présente politique de confidentialité seront publiées sur ce site web. Nous vous invitons donc à les consulter régulièrement pour prendre connaissance des modifications apportées à notre politique de confidentialité.

6. Pour nous contacter

Un responsable peut être contacté en utilisant le formulaire suivant : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com/app/ask>.

Vous pouvez aussi nous contacter par voie postale, à :

PSA Automobiles SA
Protection des Données Personnelles
Case courrier YT238
2-10 Boulevard de l'Europe
78307 Poissy CEDEX

Version : Mars 2020

Voir les mentions légales pour les détails complets de la société.