

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DS STORE VENTE EN LIGNE AU COMPTANT

Vente aux professionnels

Version du 05/06/2023

Le site internet DS Store, est ci-après désigné le Site internet ou le Site

Les présentes conditions générales sont applicables en cas de commande d'un véhicule neuf au comptant sur le Site par un professionnel.

1° DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel collectées lors de la commande sont destinées à Automobiles Citroën aux fins de traiter votre commande. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Si vous ne les fournissez pas, Automobiles Citroën pourrait ne pas être en mesure de traiter votre commande d'un véhicule neuf.

Sauf opposition de Votre part, vous pouvez recevoir d'Automobiles Citroën, des offres commerciales concernant ses produits et services, des nouvelles et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications).

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de Vos données à caractère personnel lorsque ces dernières sont traitées à des fins de marketing direct. Vous pouvez également adresser à Automobiles Citroën des directives relatives au sort de Vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr>.

Pour plus d'informations sur la manière dont Vos données à caractère personnel sont traitées par Automobiles Citroën à partir de la vente, veuillez lire la Déclaration de Confidentialité de Automobiles Citroën ci-après.

2° VENDEUR, ACHETEUR, VEHICULE VENDU ET CONTRAT DE VENTE

Le Site internet permet l'achat au comptant en ligne de véhicules DS neufs à produire.

Le Site présente les offres de vente de concessionnaires DS situés en France métropolitaine.

Le vendeur du Véhicule sur le Site est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, dont le nom et les coordonnées sont mentionnés sur le Site à partir du choix du concessionnaire par le Client. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur le Site.

Le Concessionnaire vendeur a pour activité la commercialisation de véhicules neufs de marque DS.

Le Contrat de vente du Véhicule est constitué par les dispositions du Site telles que complétées par le Client ainsi que par les présentes Conditions générales. Ces dernières se composent des conditions générales de vente au comptant et de garantie ainsi que le cas échéant des conditions générales d'utilisation du Pack SOS et Assistance et de Téléservices/Télemaintenance.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

Le récapitulatif de commande sur le Site ainsi que les présentes Conditions générales peuvent être enregistrées et imprimées par le Client.

Les présentes Conditions générales, les produits et les prix figurant sur le Site peuvent être modifiés à tout moment sans préavis. Ils restent valables tant qu'ils sont visibles sur le Site. Toute commande est régie par les conditions générales et les prix en ligne sur DS ONLINE STORE au moment où elle est passée.

Le Concessionnaire Vendeur mentionné sur le Site n'est pas le mandataire de la société Automobiles Citroën, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199 (désignée « le Constructeur » dans les présentes conditions générales). Il est responsable vis-à-vis du Client, des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale du Constructeur du Véhicule.

Dans le cas où le Constructeur apporterait au Véhicule des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, celles-ci n'altéreront pas la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

Disponibilité des pièces : le Client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation du Véhicule faisant l'objet de la Commande seront disponibles pendant dix (10) ans à compter de sa livraison. Dans le cas où ces pièces viendraient à manquer pendant cette durée, le Constructeur s'engage à proposer une solution de réparation.

3° ETAPES DE LA COMMANDE SUR LE SITE

Le Client configure un véhicule DS à produire de son choix parmi ceux proposés sur le Site. Il est précisé que tous les véhicules et finitions de la gamme DS ne sont pas systématiquement proposés sur le Site.

Pour configurer un véhicule, le Client commence par choisir un modèle. Le Client peut choisir parmi différentes possibilités de finitions, motorisations, types de boîte de vitesse, couleurs, garnissages. Il peut aussi choisir 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.

Il est précisé que, le client ayant la faculté de choisir entre l'achat au comptant et le crédit-bail. Les conditions en crédit-bail sont présentées au Client parallèlement au prix de vente au comptant jusqu'à l'étape intitulée « Récapitulatif de mon projet ». Après cette étape, si le Client a choisi la commande au comptant, seul le prix de vente au comptant est affiché.

Avant le choix d'un concessionnaire vendeur par le Client, les prix présentés sur le Site sont des prix publics. Ces prix ne peuvent pas être dépassés par les concessionnaires vendeurs.

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 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.

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

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles.

Une date de livraison au plus tôt et une date de livraison au plus tard sont affichées. Le concessionnaire vendeur s'engage à ne pas livrer le véhicule au-delà de la seconde date.

Un récapitulatif est présenté au Client, comportant :

- Le rappel du Véhicule neuf sélectionné
- Le prix hors option du Véhicule
- Le prix de chaque option choisie (le cas échéant)
- Le prix total du véhicule
- Le coût de la carte grise et de l'éventuel malus
- Le montant total

Le Client dispose à ce stade de la possibilité de demander une prestation facultative payante de réalisation des démarches d'immatriculation.

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

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

Le Client choisit ensuite un concessionnaire vendeur.

Après le choix d'un véhicule et d'un concessionnaire vendeur par le Client sur le Site, le prix présenté sur le Site est celui proposé par le concessionnaire choisi, valable en cas de vente au comptant sur le Site internet.

Un nouveau récapitulatif est ensuite présenté au Client, comportant :

- Le rappel du Véhicule sélectionné
- Le concessionnaire vendeur choisi
- Les coordonnées du Client
- Le prix hors option du Véhicule
- Le prix de chaque option choisie (le cas échéant)
- Le prix total du véhicule
- Le coût de la carte grise et de l'éventuel malus
- Le prix de la prestation de démarche d'immatriculation, si le Client l'a demandée
- Le montant total

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.

Il est ensuite demandé au Client de lire et d'approuver par une case à cocher les Conditions générales d'utilisation du Site, les présentes Conditions générales de vente ainsi que les Conditions générales de reprise.

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Commander avec obligation de paiement ».

En validant sa commande avec obligation de paiement sur le Site internet, le Client confirme son acceptation des termes du Contrat.

Avant le bouton « Commander avec obligation de paiement », le Client a la possibilité de vérifier le détail et le total de sa commande et d'abandonner sa démarche.

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite.

Le Client reçoit ensuite un courrier électronique de confirmation de commande rappelant les stipulations du Contrat.

La commande du Client est archivée pendant une durée de 10 ans. Le Client qui désire accéder à cette commande peut en faire la demande à tout moment au Concessionnaire Vendeur pendant cette période.

4° PRIX – REGLEMENT

Le prix du Véhicule faisant l'objet de la Commande est celui mentionné sur le Site internet. Il est garanti jusqu'à l'expiration du délai contractuel de livraison du Véhicule, et, en cas de dépassement non imputable au Client, jusqu'à sa mise à disposition, sauf si la variation de prix résulte de modifications techniques ou fiscales imposées par les Pouvoirs Publics.

Dans ce cas :

- le prix du Véhicule sera celui du tarif en vigueur au jour de sa livraison,
- le Client pourra, si le prix du Véhicule est supérieur à celui fixé dans la Commande, faire application de l'article 7 ANNULATION ci-après.

La garantie de prix ne s'applique qu'au Véhicule objet de la Commande.

Le prix du Véhicule est payable à sa date de livraison effective par virement bancaire au profit du Concessionnaire vendeur. Le virement devra parvenir au Concessionnaire vendeur deux jours avant la livraison effective.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 5° LIVRAISON ci-après.

5° LIVRAISON

La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux du Concessionnaire Vendeur situés en France métropolitaine dont l'adresse est mentionnée sur le Site internet.

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

Les dates de livraison mentionnées sur le Site sont valables pour une commande le jour même.

Le Concessionnaire vendeur prendra contact avec le Client par téléphone dans les 48 heures suivant la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les quinze (15) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 7 ANNULATION ci-après.

Le Client ayant passé commande sur le Site devra venir en personne prendre livraison du Véhicule sans pouvoir envoyer un représentant.

Lors de la livraison, le Client devra présenter les documents suivants, dont le livreur pourra prendre copie :

- dans le cas où le Client est une personne morale (société...) :
 - un extrait K bis de moins de 3 mois ;
 - une copie d'une pièce d'identité du représentant légal de l'entité mentionné au Kbis ;
 - si la personne physique mentionnée lors de la commande du véhicule n'est pas le représentant légal mentionné au Kbis, un pouvoir donné par ce représentant légal à cette personne pour passer la commande ;
 - si la personne qui vient prendre livraison du Véhicule n'est pas le représentant légal mentionné au Kbis, un pouvoir donné par ce représentant légal à cette personne pour prendre livraison du Véhicule ;
- dans le cas où le Client est une personne physique :
 - une pièce d'identité du Client 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 du Véhicule
- ainsi que les autres documents qui seront éventuellement demandés au Client par courrier électronique après le choix du Véhicule.

La livraison donnera lieu à la signature par le Concessionnaire Vendeur et le Client d'un bon de livraison dont chacun conservera un exemplaire.

En cas de dépassement de la date limite de livraison précitée par le Vendeur, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 7 ANNULATION ci-après.

6° CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DS AUTOMOBILES

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

7° ANNULATION

Le Vendeur pourra annuler la Commande de plein droit et sans sommation, conformément à l'article 1657 du Code civil, si dans le délai de quinze (15) jours prévu à l'article 5, le Client n'a pas pris livraison du Véhicule.

8° RECLAMATIONS - CENTRES DE CONTACT CLIENTS DS AUTOMOBILES

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle DS AUTOMOBILES pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PACK SOS et ASSISTANCE et TELESERVICES / TELEMAINTENANCE :

- Par téléphone au 0 969 32 1955 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au samedi de 8h à 22h

- Par internet sur le site <http://dsautomobiles-fr-custhelp.com>
- Par courrier à l'adresse suivante : DS AUTOMOBILES – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe, 78092 POISSY CEDEX 9

9° DROIT APPLICABLE – LITIGE

La commande du Véhicule sur DS ONLINE STORE, les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PACK SOS et ASSISTANCE et TELESERVICES / TELEMANTENANCE 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, les tribunaux du siège du vendeur seront seuls compétents.

Déclaration de Confidentialité

Vous (« le Propriétaire ou le Preneur », ci-après désigné par « Vous ») avez acquis ou louez un véhicule qui est équipé de systèmes informatiques et électroniques comportant différents éléments permettant d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité du véhicule tout au long de sa durée de vie.

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- Le dispositif de recueil des performances et des conditions techniques du véhicule : qui recueille et traite des informations techniques sur le fonctionnement et l'utilisation du véhicule et notamment ses niveaux de liquide, son kilométrage, les journaux d'événements, y compris les diagnostics et alertes ou les informations de sécurité mécanique.
- Les fonctions à distance : qui garantissent une exécution optimale à distance des services que Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel Vous demandez ou de ceux nécessaires au bon fonctionnement du véhicule, comme la maintenance ou la mise à jour des systèmes informatiques et électroniques du véhicule.
- Le dispositif de sécurité : qui permet de localiser le véhicule pour déterminer où Vous ou votre véhicule avez besoin d'assistance.
- Le dispositif eCall : communique l'emplacement exact du véhicule aux services d'urgence, l'heure de l'incident et le sens de la circulation sur autoroute, même si le conducteur est inconscient ou incapable de téléphoner. Un eCall peut également être déclenché manuellement en appuyant sur un bouton dans le véhicule, par exemple par un témoin d'un accident grave. eCall transmettra les données strictement nécessaires pour apporter une assistance en cas d'accident.

La présente Politique de Confidentialité a pour objet de Vous informer, conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën, selon le cas (ci-après "Nous"), étant précisé que ces différentes fonctionnalités permettront de collecter, traiter et transmettre des informations susceptibles d'être qualifiées de données à caractère personnel en vertu de la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel applicable dans Votre pays.

Par ailleurs, Nous pouvons être amenés à collecter et traiter Vos données à caractère personnel lorsque Nous interagissons avec Vous pour répondre à Votre demande, comme décrit ci-dessous.

1. Quelles sont les finalités du traitement de Vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités pour lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :	Le traitement de ces informations est justifié par :
<ul style="list-style-type: none"> • Traiter votre commande de véhicule ou votre demande de location de véhicule neuf • Et, le cas échéant, Vous fournir les services appropriés et associés pour la réparation et/ou l'entretien de Votre véhicule sur place ou à distance ou Vous fournir l'assistance demandée (par exemple l'assistance routière, l'assistance en cas de véhicule volé ou disparu, l'aide à la recherche de personnes disparues et les services de destination) 	<ul style="list-style-type: none"> • Exécution du Contrat entre Vous et Nous • Le traitement de la commande résulte de l'exécution du Contrat entre PSA et son Vendeur • Prestation des services en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit à ces services
<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel : améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules. • Gérer et optimiser la relation client • Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients 	<ul style="list-style-type: none"> • L'intérêt légitime de Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité • L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients • L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
<ul style="list-style-type: none"> • Vous fournir des services qui nécessitent une géolocalisation, tels que l'assistance sur site ou à distance 	<ul style="list-style-type: none"> • Votre consentement préalable qui sera obtenu pour la collecte et le traitement des données de géolocalisation par une fenêtre contextuelle.
<ul style="list-style-type: none"> • Vous envoyer, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications) 	<ul style="list-style-type: none"> • Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans les cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque Vous communiquez Vos données à caractère personnel à Automobiles Citroën

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que Nous traitons seront partagées, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Vendeur	Pour s'assurer que le client est reconnu lorsqu'il interagit avec le réseau Automobiles Citroën
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën, intervenant pour Automobiles Citroën, dans la fourniture des services que Vous avez demandés ou demandés par Automobiles Citroën aux fins énumérées ci-dessus	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées aux besoins des clients
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de

	produits réalisés le Groupe PSA
Services d'urgence désignés par la loi	Vous fournir une assistance d'urgence avec Notre fonction eCall, conformément Nos obligations légales

3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Nous pouvons être amenés à transférer Vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les transferts sont alors protégés en ayant recours aux mécanismes de transfert conformes à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Quelle est la durée de conservation de Vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de Vos données à caractère personnel collectées par le Vendeur peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'Article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec Vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec Vous).
- Vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour la durée de prescription applicable.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

5. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de Vos données à caractère personnel pour Vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de Vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct.

Vous pouvez également adresser à Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY les directives relatives au sort de Vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier. Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

6. Que faut-il faire en cas de changement de conducteur ou de propriétaire du véhicule ?

Vous êtes responsable d'informer les conducteurs, usagers et les nouveaux propriétaires ou locataires de Votre véhicule que des données à caractère personnel sont collectées et utilisées par Automobiles Citroën en vertu de la présente Politique de Confidentialité, et d'informer

Automobiles Citroën à l'adresse suivante Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY, d'une vente ou d'un transfert de votre véhicule, afin que les données issues du Boitier Télématique cessent d'être transmises. Si le nouveau propriétaire ou locataire le permet, Vous transmettez également ses coordonnées (y compris son adresse email).

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DS AUTOMOBILES

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES COMMERCIALES DS AUTOMOBILES

- Le Véhicule neuf est couvert par les garanties commerciales DS Automobiles 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 DS Automobiles, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur agréé par le Constructeur, ci-après dénommé le « Réparateur Agréé ».
 - Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales DS Automobiles n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule au titre de l'une des garanties commerciales DS Automobiles qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale DS Automobiles correspondante sera prolongée d'autant.
 - En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs bénéficieront des garanties commerciales DS Automobiles 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.
 - Les garanties commerciales DS Automobiles 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.*
- Le bénéfice des garanties commerciales DS Automobiles n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par ces garanties par un Réparateur Agréé.**

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 figure t 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

Le Constructeur garantit le Véhicule contre tout défaut de fabrication, pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de la date de sa livraison auprès du Client, à l'exception de la batterie de traction des véhicules E-TENSE (100% électriques ou

hybrides rechargeables) qui bénéficie d'une durée de garantie de **huit (8) ans ou cent soixante mille** 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.

9.1 Précautions d'utilisation :

- La batterie et la chaîne de traction des véhicules électriques et hybrides sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule, sauf dans le cadre d'applications exceptionnelles préalablement validées par DS Automobiles.
- 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 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 DS Automobiles et cela afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la Batterie de Traction et des éléments de la chaîne de traction aux entités concernées du DS Automobiles.

9.2 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 le Constructeur 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, le Constructeur 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 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 du Constructeur ou de son représentant.

9.3 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),

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 le Constructeur ;
- 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 le Constructeur, 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 agréé par le Constructeur vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;
- 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.*

9.4 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 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 à faire procéder immédiatement à une remise en conformité du Véhicule.

9.5 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 le Constructeur ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par ce dernier ;
- 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 (en cas de remplacement du compteur, la « fiche de remplacement du compteur » du carnet d'entretien devra être complétée par un Réparateur Agréé)
- La batterie et la chaîne de traction sont conçues et garanties pour un usage strictement automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule.
- Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.
- Si vous devez laisser votre véhicule pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale de la Batterie de Traction (BT), soit en ayant une réserve de capacité dans la BT (pour un véhicule immobilisé la perte de charge de la BT est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge.

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

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

LA GARANTIE COMMERCIALE PEINTURE

Le Constructeur 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.

9.6 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 le Constructeur 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 du Constructeur. 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.

9.7 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 du Constructeur ;
- 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 le Constructeur.

LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI-PERFORATION

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication et de la Garantie Commerciale Peinture, le Constructeur 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.

9.8 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 le Constructeur 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 du Constructeur 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 le Constructeur 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.

9.9 Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Anti-Perforation :

- les dommages dus à la négligence ou au non-respect des préconisations du Constructeur ;
- 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 le Constructeur;
- la corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par le Constructeur 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 DES DEFAUTS DE FABRICATION

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.

DS 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 : dans les Pays de l'Union Européenne ainsi que dans les pays ou territoires rappelés ci-avant, 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 **DS ASSISTANCE** au Numéro Vert Universel® 00 800 2424 0707 appel depuis la France métropolitaine ou l'étranger. (+33.1.34.65.07.07 en cas d'indisponibilité du Numéro vert universel).

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.

9.10 A – Bénéficiaires

Pour 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.

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

9.11 B – Prestations

En cas d'immobilisation du Véhicule, 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, le Constructeur 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 intervenant dans le cadre de DS 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 bénéficiaire 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 4 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 DS,
- 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.

9.12 C – Lorsque le Véhicule est immobilisé par un incident non couvert au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication

Si le Véhicule est de marque DS, la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant, l'accident sont couverts par DS ASSISTANCE, au titre de la clause D – Limites – Exonérations ci-après. 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.

9.13 D – Limites – Exonérations

En cas de panne résolue dans la journée, le conducteur bénéficiaire a droit au dépannage/remorquage mais pas aux prestations décrites ci-dessus.

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

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réseau de réparation du Constructeur 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.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PACK SOS ET ASSISTANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation du pack SOS et Assistance composé des Services d'Urgence et d'Assistance Localisés pour les véhicules Citroën et DS qui en bénéficient de série ou en option. Les caractéristiques du véhicule accessibles sur Citroën Carstore indiquent si le véhicule comporte ces services.

Pour améliorer l'efficacité et la rapidité des prestations CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, un système d'appel intégré au Véhicule permet par simple appui sur un bouton situé au tableau de bord (consultez les documents de bord du Véhicule) la mise en relation directe avec CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, avec envoi de données, dont la localisation du Véhicule. La transmission de cette dernière information n'est possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule lors de la livraison du véhicule.

1° DEFINITIONS

« **Alerte Qualifiée** » : appel téléphonique établi par le centre d'appel d'urgence vers les services publics de secours compétents sur la zone de la Situation d'Urgence incluant la transmission (verbale ou électronique) de toutes les informations utiles, habituellement réclamées par lesdits services de secours (ex : état du Véhicule, des passagers, nombre de personnes impliquées, localisation, identification physique des véhicules, etc.).

« **Boitier Télématique** » : boitier disposant de leur propre carte SIM, équipant le Véhicule, composé au moins d'un système de positionnement GPS (indépendamment de la navigation) associé à un système de téléphonie mobile (indépendamment de la fonctionnalité Bluetooth) et autonomes dans la délivrance des Services.

« **Citroën** » : AUTOMOBILES CITROËN, société anonyme dont le siège social est 2-10 bd de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199.

« **Client** » : personne physique ou morale, propriétaire ou locataire au titre d'une location avec option d'achat d'un Véhicule éligible.

« **Services** » : pack SOS et Assistance composé des services CITROËN et DS APPEL D'URGENCE LOCALISE et CITROËN et DS APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE fournis par Citroën au Client, tels que définis aux présentes.

« **Situation d'Assistance** » : état d'immobilisation du Véhicule qu'il soit déjà constaté ou qu'il s'impose du fait que le Véhicule est impropre à une utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route, que cette immobilisation ait lieu ou non sur la chaussée, c'est-à-dire qu'elle présente ou non des risques pour la circulation routière, à moins que cet état ne soit dû à une négligence de son utilisateur.

« **Situation d'Urgence** » : état dangereux ou situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne (Client, conducteur, passager ou autre tiers) qui y est exposée et qui risque selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves. Elle peut résulter d'un accident, d'un malaise ou d'une agression.

« **Véhicule** » : véhicule de la marque Citroën ou DS, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boitier Télématique.

2° OBJET

Dans une Situation d'Urgence, les Services ont pour objet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule pour transmettre, si nécessaire, une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, incluant les données reçues et traitées à l'occasion de l'appel.

Dans une Situation d'Assistance, les Services ont pour objet de mettre en relation le Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule et d'autres données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, pour mandater, le cas échéant, le dépanneur/remorqueur le plus proche ou conseiller la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations Citroën ou DS Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après.

Il est précisé que Citroën prendra toutes les précautions utiles pour assurer les Services et satisfaire à cette obligation de moyens.

3° CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Sauf si le Client a expressément demandé la désactivation des Services, les Services seront activés à la livraison du Véhicule. Aucune action, ni du Vendeur ni du Client, n'est nécessaire pour initialiser les Services. En particulier, aucun appel ne devra être déclenché pour vérifier l'état d'activation des Services, sous peine d'être considéré comme un usage abusif des Services, tel que défini à l'article 8 ci-après.

4° TERRITORIALITE

Le périmètre géographique de couverture des Services correspond au périmètre des prestations CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE ; toutefois lorsque le Client voyage dans certains pays dans lesquels il bénéficie de CITROËN ASSISTANCE / DS ASSISTANCE, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client bénéficie des prestations correspondantes sans localisation.

5° PRESTATIONS FOURNIES

5.1 Service APPEL D'URGENCE LOCALISE

Citroën met à la disposition du Client un centre d'appel d'urgence adapté à la réception du message informatique et des communications téléphoniques émis depuis le Véhicule. En Situation d'Urgence, manuellement (par appui sur le bouton SOS du tableau de bord) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché par le Boîtier Télématic avec envoi d'un message informatique emportant l'identification du Véhicule, la localisation de ce dernier, le type de déclenchement de l'appel, puis l'établissement d'une communication vocale avec le centre d'appel d'urgence.

L'opérateur du centre d'appel d'urgence questionne le conducteur du Véhicule ou ses passagers en complément des données techniques reçues pour évaluer la Situation d'Urgence et, le cas échéant, transmettre une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents. Dans ce dernier cas, les services publics de secours (pompiers, police, gendarmerie, SAMU, etc.) alertés pourront, à leur demande, être mis en relation directe avec les personnes se trouvant dans le Véhicule.

Indépendamment de l'intervention des services publics de secours, des conseils téléphoniques pourront être délivrés, s'il y a lieu et selon les circonstances, par un médecin du centre d'appel d'urgence.

Ces conseils téléphoniques ne peuvent être assimilés à une consultation ou à une prescription

médicale et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'action d'un médecin sur place.
En l'absence de liaison avec le centre d'appel d'urgence, le Boitier Télématique tentera d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen). Il est rappelé que cet appel vers les services publics de secours compétents se fera sans localisation, c'est-à-dire en mode dégradé et dans la langue des services publics contactés.

5.2 Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE

Un système d'appel intégré au Véhicule permet, par simple appui sur un bouton dédié (voir documents de bord du Véhicule), la mise en relation du Client avec le plateau d'appel du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE. Ce dernier recevra des données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, l'identification du Véhicule et sa localisation, étant précisé que la transmission de cette dernière information ne sera possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule lors de sa livraison.

Lorsque le Véhicule bénéficie de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, le Client jouit des prestations du Service Localisé d'Assistance, rappelées dans les conditions générales de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée. Le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE permet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dudit Service, lequel mandate le cas échéant un dépanneur/remorqueur ou conseille la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche selon la Situation d'Assistance, et conformément aux conditions d'assistance définies dans les conditions générales des garanties commerciales Citroën et DS Automobiles.

Le périmètre géographique de couverture du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE correspond au périmètre de la prestation d'assistance offerte en complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, telle que décrite au chapitre relatif aux Garanties Commerciales Citroën et DS Automobiles.

Lorsque le Véhicule n'est pas ou plus couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, le Client conserve la faculté de demander la mise en œuvre, à ses frais, d'une prestation d'assistance par un appel localisé depuis le Boitier Télématique (la prestation d'appel localisé restant gratuite).

Toutefois, lorsque le Client voyage dans certains pays, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, si le Client bénéficie des prestations du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ou sollicite des prestations d'assistance à ses frais, elles seront mises en œuvre sans localisation.

5.3 Evolutions des Services

Le Client est informé que les Services pourront être modifiés en cas d'évolution de la réglementation.

Citroën pourra également proposer des évolutions des Services. L'accès à ces évolutions pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des présentes conditions générales d'utilisation.

6° OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Usage des Services

Le Client s'engage à limiter son utilisation des Services à un usage normal, en conformité avec les lois et règlements en vigueur et les droits des tiers. De même il s'engage à s'assurer qu'aucun utilisateur du Véhicule ne fasse un usage détourné des Services. Le Client supportera tous les

coûts éventuels résultant d'un usage abusif des Services, par lui ou tout autre utilisateur du Véhicule, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-après.
Pour des raisons de sécurité, le conducteur du Véhicule est invité à utiliser les Services lorsque le Véhicule est à l'arrêt. Le Client s'engage à en informer tout autre utilisateur du Véhicule.

6.2 Information du Client vis-à-vis de l'acquéreur du Véhicule

Le Client doit informer l'acquéreur de son Véhicule que celui-ci est équipé d'un Boîtier Télématique ayant, entre autres, la capacité de déclencher un appel d'urgence géolocalisé.
Dans l'hypothèse où, à la demande du Client, la géolocalisation du Véhicule aurait été désactivée à l'achat de celui-ci, le Client s'oblige à informer l'acquéreur du Véhicule de l'état réel de la configuration des Services ainsi que de la procédure à suivre auprès d'un réparateur agréé Citroën pour obtenir le changement de la configuration de ces Services si nécessaire. Il s'engage notamment à lui remettre l'ensemble des documents de bord du Véhicule. En particulier, en cas de revente à un acheteur d'un autre pays de l'Union Européenne, le Client devra alerter l'acquéreur sur la nécessité de reconfigurer le centre d'appel d'urgence national à joindre, notamment pour garantir la prise en charge dans la bonne langue.

6.3 Information aux autres utilisateurs du Véhicule concernant le respect de la vie privée

En souscrivant aux Services, le Client reconnaît avoir été informé des dispositions décrites à l'article 15 ci-après relatif au respect de la vie privée et les accepter.
Le Client reconnaît par ailleurs qu'il a, vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule, un devoir d'information sur ces mêmes dispositions.
Par conséquent, le Client garantit Citroën contre toute réclamation et/ou action que tout tiers utilisateur du Véhicule pourrait tenter contre Citroën du fait de la mise en œuvre des Services.

7° INDEPENDANCE DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS

Il est rappelé au Client que les services publics de secours compétents, éventuellement alertés par le centre d'appel d'urgence, agissent souverainement, en exécution d'une mission régaliennne des Etats membres de l'Union Européenne. Leurs interventions se déroulent donc à leur seule initiative et la transmission d'une Alerte Qualifiée par le centre d'appel d'urgence ne présage en rien de l'intervention que les services publics de secours pourront ou voudront mettre en œuvre.

8° USAGE ABUSIF DES SERVICES

Le déclenchement manuel d'un appel d'urgence ou d'assistance doit être réservé à une Situation d'Urgence ou une Situation d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus.
Dans le cas où les Services sont utilisés par le Client ou par un utilisateur ou occupant du Véhicule en dehors des cas précités, et notamment en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de deux cents euros (200 €) sera due de plein droit par le Client à Citroën sans préjudice :

- De tous autres droits et actions de Citroën (tel que notamment le remboursement des frais facturés par les services publics de secours en cas d'appel abusif et/ou la suspension des Services) ;
- De tous autres droits et actions des services publics de secours.

9° COUT DES COMMUNICATIONS

Les communications sont incluses dans les Services.

10° LIMITATIONS DES SERVICES - RESPONSABILITE

10.1 Limites territoriales

Les Services ne sont garantis que sur l'ensemble des pays visés à l'article 4 ci-dessus.

Si le Client se rend avec son Véhicule dans un autre pays, les centres d'appels concernés tenteront au mieux de leur possibilité de donner une suite favorable à leur appel sans pouvoir garantir de rendre les Services.

10.2 Limites technologiques

Les Services reposent sur la mise à disposition, notamment par des autorités publiques nationales ou supranationales, de solutions technologiques dont l'indisponibilité peut empêcher totalement ou partiellement le fonctionnement :

- Des réseaux de téléphonie sans fil,
- Des systèmes satellitaires de géolocalisation.

En particulier, la couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux, les conditions atmosphériques, peuvent constituer, en certains endroits et en certains moments, une limitation majeure au fonctionnement des Services, indépendante de toute volonté de Citroën, pouvant notamment conduire à l'incapacité totale du Boîtier Télématique de passer les appels, sans que la responsabilité de Citroën puisse être recherchée.

De même, l'indisponibilité occasionnelle ou durable des signaux en provenance des systèmes satellitaires de géolocalisation pourrait conduire à ne plus localiser le Véhicule et ce, indépendamment de toute responsabilité de Citroën.

10.3 Limites techniques

Les Services ne pourront être assurés et la responsabilité de Citroën ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- Détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes (batterie, réseau d'alimentation électrique du Véhicule, antennes) lors d'un accident ou de tout autre évènement ;
- Batteries principales et/ou annexes débranchées ou non-fonctionnelles ;
- Suspension temporaire des Services pour des impératifs techniques tels que la réalisation de travaux d'entretien ou d'adaptation ;
- Indisponibilité momentanée du système intégré.

10.4 Responsabilité

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation des Services par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

Citroën ne supportera aucune responsabilité en cas d'utilisation contraire aux lois applicables, de mauvaise utilisation ou d'utilisation détournée par le Client ou tous tiers, des Services ou des informations reçues au moyen des Services.

De même, la responsabilité de Citroën ne pourra être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder aux Services, d'indisponibilité totale ou partielle des Services résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions.

11° DUREE

Les Services sont garantis pendant 10 (dix) ans à compter de la première immatriculation du Véhicule.

Le Client trouvera dans le réseau agréé Citroën ou sur le site Internet www.citroen.fr le moment venu les informations relatives au maintien éventuel des Services au-delà de cette limite. Le Client est informé et accepte que la prestation d'assistance rendue dans le cadre du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ne soit fournie gratuitement que pendant la durée de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule, éventuellement prorogée dans le cadre de la souscription par le Client d'un contrat de service. Pour autant, l'appel d'assistance depuis le Boitier Télématique restera possible pendant la période de 10 (dix) ans susvisée.

12° DYSFONCTIONNEMENT - SUSPENSION PROVISOIRE DES SERVICES

Le Client est informé et accepte que Citroën puisse prendre contact avec lui, par tous moyens, en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, afin de vérifier s'il s'agit d'un dysfonctionnement des Services, d'une erreur d'utilisation ou d'un usage abusif des Services.

En cas de dysfonctionnement des Services, Citroën invitera le Client à contacter un membre du réseau agréé Citroën, pour vérification et intervention éventuelle et suspendra provisoirement les Services à distance, pour ne pas déplacer inutilement les secours. Le Client recevra un courrier lui confirmant la suspension provisoire des Services, jusqu'à la restitution du Véhicule par le membre du réseau agréé Citroën auquel il aura été confié, pour vérification et intervention éventuelle.

De même, le Client s'engage à informer, dans les meilleurs délais, Citroën ou un membre du réseau agréé Citroën de tout dysfonctionnement des Services qu'il aurait constaté, afin de faire examiner le Véhicule et procéder aux correctifs nécessaires.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration des Services, Citroën peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boitier Télématique.

Il est rappelé que dans le cas d'un usage abusif des Services, Citroën se réserve le droit de suspendre les Services conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

13° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DES SERVICES

13.1 Désactivation des Services

- A l'initiative de Citroën :

Hormis les cas de suspension provisoire des Services visés à l'article 12 ci-dessus, Citroën pourra désactiver les Services à distance, huit (8) jours après envoi au Client, d'une mise en demeure de respecter les présentes conditions générales d'utilisation, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, en cas :

- De non-respect par le Client d'une disposition des présentes conditions générales d'utilisation, notamment en cas d'usage abusif tel que défini à l'article 8 ci-dessus, de non-respect de la clause lui interdisant de faire une utilisation des Services allant au-delà d'un usage normal
- Ou d'utilisation des Services contraire aux lois et règlements en vigueur.

- A l'initiative du Client :

Si le Client ne souhaite plus bénéficier des Services, il peut en demander la désactivation, à tout moment, auprès d'un réparateur agréé Citroën. Un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation.

- En cas de vol ou destruction du Véhicule :

Les Services sont désactivés en cas de vol ou de destruction du Véhicule. Le Client s'engage à en informer impérativement Citroën et à lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Citroën, Service Relations Clientèle, – Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78 092 POISSY ou par e-mail à l'adresse suivante : <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>

13.2 Conséquences de la désactivation des Services

La désactivation des Services est réalisée à distance et entraîne une impossibilité de géolocalisation du Véhicule et de mise en relation avec le centre d'appel dédié à la gestion des appels d'urgence ou d'assistance ou encore les services publics de secours, lors d'une Situation d'Urgence ou d'une Situation d'Assistance rencontrée par le Client. Le Boîtier Télématique continuera néanmoins de fonctionner, si le Client se trouve confronté à une Situation d'Urgence, en tentant d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen). Cet appel vers les services publics de secours compétents se fera en mode dégradé, c'est-à-dire sans localisation du Véhicule et dans la langue des services publics contactés.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement d'une somme quelconque du fait de la désactivation des Services.

14° FORCE MAJEURE – FAITS DES POUVOIRS PUBLICS

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou sur ordre des Pouvoirs Publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire aux Services ou des systèmes satellitaires de géolocalisation ou modifiant les règles relatives à l'accès aux services publics d'urgence et de secours.

De convention expresse, sont également considérés, dans le cadre des Services, comme cas de force majeure :

- Un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ou des systèmes satellitaires de géolocalisation,
- Les conflits collectifs de travail des prestataires ou fournisseurs de Citroën présentant les caractéristiques de la force majeure.

**DECLARATION DE CONFIDENTIALITE
DU PACK SOS ET ASSISTANCE**

La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par **Automobiles Citroën, société anonyme dont le siège social est situé 2-10 bd de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199** dans le cadre de DS CONNECT BOX AVEC SOS & ASSISTANCE.

1 Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<i>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :</i>	<i>Le traitement de ces informations est justifié par :</i>
<p>Dans une Situation d'Urgence, les Services ont pour objet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule pour transmettre, si nécessaire, une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, incluant les données reçues et traitées à l'occasion de l'appel.</p> <p>Dans une Situation d'Assistance, les Services ont pour objet de mettre en relation le Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule et d'autres données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, pour mandater, le cas échéant, le dépanneur/remorqueur le plus proche ou conseiller la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations DS Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après.</p> <p>Il est précisé que Automobiles Citroën prendra toutes les précautions utiles pour assurer les services de DS CONNECT BOX AVEC SOS & ASSISTANCE et satisfaire à cette obligation de moyens.</p>	<p>La fourniture de la prestation du Service en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit Au Service</p>
<p>Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel: améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules.</p>	<p>L'intérêt légitime Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité</p>

Gérer et optimiser la relation client	L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients
Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients	L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
Anonymiser vos données pour la mise à disposition de métadonnées à des partenaires commerciaux de Automobiles Citroën	

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées par **Automobiles Citroën**, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit:

Nom du destinataire	Finalité du partage
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën , intervenant pour Automobiles Citroën , dans la fourniture du Service, aux fins énumérées ci-dessus	Pour rendre le Service tel que décrit ci-dessus
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA

3. Le Service implique-t-il la géolocalisation du Véhicule ?

Ce Service implique la géolocalisation du Véhicule.

Toutefois vous avez la faculté de désactiver à tout moment et gratuitement le dispositif de géolocalisation depuis le Véhicule, selon les modalités suivantes : appui simultané court, de moins d'une seconde, sur le bouton SOS et sur le bouton Assistance (bouton revêtu du logo DS). Le Véhicule propose alors de confirmer le passage en mode « non géolocalisé » en appuyant sur le bouton Assistance. Un message vocal confirme le changement de statut. Il est précisé que la géolocalisation du Véhicule est automatiquement réactivée à chaque démarrage du Véhicule.

Vous vous engagez, sous votre seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

4. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Automobiles Citroën peut être amenée à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les conditions de transfert sont protégées conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour obtenir une copie du dispositif de transfert mis en place, veuillez adresser votre demande à **Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

5. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées par **Automobiles Citroën** peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants:

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec vous).
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

6. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime.

Vous pouvez également adresser à **Automobiles Citroën** des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à **Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELESERVICES / TELEMANTENANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELESERVICES / TELEMANTENANCE pour les véhicules commandés par des clients consommateurs qui en bénéficient tels que décrits dans la rubrique « services connectés » sur le site www.citroen.fr, www.dsautomobiles.fr et/ou par le Concessionnaire Vendeur.

1° DEFINITIONS

« **Alerte** » : alerte contextualisée, identifiée par les systèmes d'information de Citroën, sur la base des informations techniques transmises depuis le Boîtier Télématique du Véhicule.

« **Boîtier Télématique** » : boîtier équipant le Véhicule, défini à l'article 1 du chapitre CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION des Services LOCALISES D'URGENCE et D'ASSISTANCE, permettant de collecter et transmettre les informations nécessaires au Service.

« **Client** » : client consommateur propriétaire ou locataire d'un Véhicule, au titre d'une location avec option d'achat.

« **Citroën** » : AUTOMOBILES CITROËN, société anonyme dont le siège social est 2-10 bd de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199.

« **Service** » : service TELESERVICES / TELEMANTENANCE fourni par Citroën au Client, tel que défini au présent chapitre.

« **Véhicule** » : véhicule de marque Citroën ou DS (hors véhicules électriques), techniquement éligible, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique compatible avec le Service.

2° DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Relations Clientèle Citroën, DS Automobiles ou un point de vente du réseau agréé Citroën, muni des informations pertinentes transmises par le Véhicule, prend contact avec le Client par téléphone, au numéro renseigné lors de la commande, afin de lui proposer un rendez-vous chez un réparateur agréé Citroën, lorsqu'une Alerte nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule.

Il est précisé que ce rendez-vous ne sera fixé qu'après échange avec le Client et qu'il aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise).

Une Alerte est détectée et contextualisée à partir des informations techniques et du géolocalisation transmis depuis le Véhicule aux systèmes d'information de Citroën par le Boîtier Télématique.

Sur la base de ces informations, une Alerte pourra être déclenchée pour les catégories d'équipements suivants :

- Système d'entretien du Véhicule (tel que l'indicateur de maintenance),
- Systèmes de sécurité (tels que les Airbags)
- Système d'aide la conduite (tels que les ESP)
- Groupe motopropulseur (dont le moteur)
- Système de freinage (tels que l'ABS)
- Niveaux des fluides (tels que le niveau d'huile)

Si parmi ces catégories, certains équipements ne sont pas présents ou ne permettent pas techniquement la remontée d'Alerte, en raison du modèle ou de la finition du Véhicule, aucune Alerte ne pourra être remontée pour les équipements concernés.

3° CONDITIONS NECESSAIRES A LA REMONTEE DES ALERTES

3.1 Délai d'activation

Le délai moyen d'activation du Service est de 7 jours à compter de la souscription au Service, afin de réaliser à distance les opérations de configuration du Véhicule. Pendant ce délai, il est indispensable que le Client utilise le Véhicule régulièrement pendant au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

3.2 Conditions de fonctionnement

Les Alertes et informations techniques du Véhicule ne peuvent être transmises que si les conditions suivantes sont remplies :

- Le moteur du Véhicule doit être tournant et le Véhicule doit se trouver dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans limite technique, atmosphérique ou topographique perturbant ladite couverture).
- Si le moteur n'est pas tournant ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile, les informations sont acquises et sont remontées au premier démarrage du moteur suivant, intervenant dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.
- Le Boitier Télématique ou les organes nécessaires au fonctionnement du Boitier Télématique ne doivent pas avoir été endommagés lors d'un accident, d'un vol ou de tout événement.

3.3 Territorialité

Les informations techniques et la géolocalisation nécessaires à la détection et à la contextualisation des Alertes, ne peuvent être transmises par le Véhicule, sous réserve de la couverture du réseau de téléphonie et des systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle se trouve le Véhicule, que dans les pays suivants : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

Il est précisé que le rendez-vous, s'il est nécessaire, aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise). Dans le cas où le Véhicule ne serait pas en France (Corse comprise), le Client sera conseillé d'activer le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE.

4° DUREE DU SERVICE

La disponibilité du Service est garantie pendant une durée initiale minimale de trois (3) ans, à compter de la livraison du Véhicule, étant précisé que le Service pourra être modifié, notamment à distance, pour tenir compte d'éventuelles évolutions réglementaires, ou être enrichi d'Alertes supplémentaires, afin de permettre la prise en considération de l'évolution des techniques et des attentes de la clientèle. Citroën pourra aussi supprimer le Service pour en intégrer les prestations dans un nouveau service.

L'accès aux évolutions du Service ou le bénéfice d'un service s'y substituant pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des conditions générales d'utilisation correspondantes.

5° LIMITATIONS – RESPONSABILITE

5.1 Limitations

Les Alertes et informations associées ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et organes possibles mais seulement les Alertes qui pourront être déclenchées à partir des catégories d'équipements énumérés au paragraphe 2 ci-dessus, et sous réserve que ces équipements le permettent techniquement, en fonction du modèle et de la finition du Véhicule.

La détection des Alertes et la prise de contact associée sont réalisées à titre seulement indicatif. Leur existence ne dispense pas l'utilisateur du Véhicule :

- De respecter les prescriptions figurant dans le carnet d'entretien imprimé du Véhicule ;
- De prêter attention au kilométrage apparaissant au compteur du Véhicule, à l'écoulement du temps, aux alertes apparaissant sur le tableau de bord du Véhicule, au niveau des liquides, à l'état du Véhicule et à tout autre indice de panne ou de problème technique, et d'en tirer toutes les conséquences appropriées et notamment de faire réaliser les interventions techniques nécessaires.

La couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux et les conditions atmosphériques peuvent constituer, en certains endroits et à certains moments, une limitation au fonctionnement du Service, indépendante de toute volonté de Citroën.

5.2 Responsabilité

Citroën est tenu à une obligation de moyens au titre du Service. L'éventuelle responsabilité de Citroën ne pourra être engagée qu'au titre des fonctionnalités annoncées. Le Client est responsable de l'utilisation du Service et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation du Service par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

La responsabilité de Citroën ne pourra pas être engagée :

- Si les conditions et modalités d'utilisation du Service ne sont pas remplies,
- En cas d'utilisation anormale du Service ou des informations reçues au moyen du Service, ou en cas d'utilisation détournée ou contraire aux lois en vigueur et aux droits des tiers, par le Client ou tout tiers.
- En cas de détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes, lors d'un accident ou de tout autre événement.

La responsabilité de Citroën ne pourra être engagée si le numéro de téléphone fourni par le Client n'est pas valide, ne fonctionne pas ou si sa messagerie est pleine et empêche la réception de l'appel.

La responsabilité de Citroën ne pourra pas non plus être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder au Service, d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant de l'opérateur de télécommunications, ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions dus à l'opérateur de télécommunications, dès lors que Citroën aura fait ses meilleurs efforts pour maintenir, rétablir, ou remplacer ledit Service.

6° FORCE MAJEURE

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure ou d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au Service. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les juridictions françaises. De convention expresse, sont également considérés comme cas de force majeure :

- Un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ;
- Les conflits collectifs du travail de Citroën ou de ses prestataires ou fournisseurs.

7° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE

Le Client est informé que Citroën se réserve la faculté de mettre fin à distance au Service avant l'échéance de sa durée minimale garantie dans les cas suivants :

- Absence de levée d'option d'achat du Véhicule, au terme du contrat de location longue durée,
- Cession du Véhicule par le Client,
- Destruction du Véhicule,
- Indemnisation du Client par son assureur, en cas de vol du Véhicule ou de sinistre ne permettant pas la remise en état du Véhicule.

Dans les 3 derniers cas, le Client est tenu d'en informer Citroën et de lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier électronique à connect@citroen.com ou dsconnect@driveds.com ou par courrier postal au service Relations Clientèle DS Automobiles, dont les coordonnées figurent au 11° CENTRE DE CONTACT CLIENTS, figurant en page 5 de la Commande, ou sur le formulaire de demande présent sur le site <https://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

Si le Client n'informe pas Citroën de la revente du Véhicule, il accepte que Citroën désactive le Service à tout moment et au plus tard à la souscription au Service par le nouveau propriétaire du Véhicule.

Par ailleurs, si le client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut en demander la désactivation, à tout moment, par courrier électronique ou par courrier postal à l'une des adresses ci-dessus. Dans ce cas, un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation à distance.

8° DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Dans le cas où le Client constaterait un quelconque dysfonctionnement du Service, il contacte le service Relations Clientèle Citroën ou DS Automobiles, dont les coordonnées figurent au paragraphe CENTRE DE CONTACT CLIENTS, des présentes conditions générales, ou un membre du réseau agréé Citroën.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration du Service, Citroën peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boitier Télématique.

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE DE TELEMANTENANCE/TELESERVICES
--

La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui

désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel **Automobiles Citroën, société anonyme dont le siège social est situé 2-10 bd de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199** dans le cadre de **Télémaintenance/Téléservices**.

1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<p><i>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :</i></p>	<p><i>Le traitement de ces informations est justifié par :</i></p>
<p>Vous fournir le Service et notamment la détection et la retransmission d'alertes, ce qui implique la géolocalisation du Véhicule.</p>	<p>La fourniture de la prestation du Service en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit au Service</p>
<p>Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel: améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules.</p> <p>Gérer et optimiser la relation client</p> <p>Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits et anticiper les besoins de ses clients</p> <p>Anonymiser vos données pour la mise à disposition de métadonnées à des partenaires commerciaux de Automobiles Citroën</p>	<p>L'intérêt légitime de Automobiles Citroën à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité</p> <p>L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients</p> <p>L'intérêt légitime de Automobiles Citroën pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités</p>

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées par **Automobiles Citroën**, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit:

Nom du destinataire	Finalité du partage
<p>Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën, intervenant pour Automobiles Citroën,</p>	<p>Pour rendre le Service tel que décrit ci-dessus</p>

dans la fourniture du Service, aux fins énumérées ci-dessus	
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA

3. Le Service implique-t-il la géolocalisation du Véhicule ?

Ce Service implique la géolocalisation du Véhicule.

Toutefois vous avez la faculté de désactiver à tout moment et gratuitement le dispositif de géolocalisation depuis le Véhicule, selon les modalités suivantes : appui simultané court, de moins d'une seconde, sur le bouton SOS et sur le bouton Assistance (bouton revêtu du logo DS). Le Véhicule propose alors de confirmer le passage en mode « non géolocalisé » en appuyant sur le bouton Assistance. Un message vocal confirme le changement de statut. Il est précisé que la géolocalisation du Véhicule est automatiquement réactivée à chaque démarrage du Véhicule.

Vous vous engagez, sous votre seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

4. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Automobiles Citroën peut être amenée à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les conditions de transfert sont protégées conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour obtenir une copie du dispositif de transfert mis en place, veuillez adresser votre demande à **Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

5. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées par **Automobiles Citroën** peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec vous).
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

6. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins

ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime.

Vous pouvez également adresser à **Automobiles Citroën** des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à **Service Relations Clientèle DS Automobiles, 2 Boulevard de l'Europe 78300 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

Si le Véhicule est équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique, le Client bénéficie du PACK SOS ET ASSISTANCE (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante) et éventuellement de TELESERVICES / TELEMAINTENANCE (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante).

Le Client est invité à se renseigner sur le site www.citroen.fr ou www.dsautomobiles.fr et/ou auprès du Concessionnaire Vendeur sur la présence du Boîtier Télématique et l'éligibilité du Véhicule à TELESERVICES / TELEMAINTENANCE.

Lors de la livraison du Véhicule, il sera le cas échéant demandé au Client :

- **S'il accepte de bénéficier du service PACK SOS et ASSISTANCE**
- **S'il refuse d'être géolocalisé dans le cadre de l'usage du PACK SOS ET ASSISTANCE**
- **S'il accepte de bénéficier du service TELESERVICES/TELEMAINTENANCE**