

# Site internet Citroën Store

## Vente en ligne

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

#### DANS LE CADRE D'UND'UN CREDIT-BAIL

#### Commande par un Professionnel

Version du 08/11/2023

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

Les présentes conditions générales sont applicables en cas de commande d'un véhicule neuf sur le Site en vue d'un crédit-bail 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://citroen-fr-fr.custhelp.com>. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, Vous pouvez Vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en Vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

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

## **2° VENDEUR DU VEHICULE – CONTRAT DE VENTE (BON DE COMMANDE) - DISPONIBILITE DES PIECES DE RECHANGE**

Le Site internet permet la commande en ligne de véhicules Citroën neufs en stock ou à produire en vue de conclure un contrat de crédit-bail auprès de Crédipar.

L'usage du Site internet est réservé aux professionnels agissant à des fins qui entrent dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Le vendeur du Véhicule est le Concessionnaire, appelé Concessionnaire Vendeur, choisi par le Client sur le Site internet. Ce concessionnaire est l'annonceur de l'offre correspondante sur le Site.

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

Le Concessionnaire Vendeur mentionné sur le Site n'est pas le mandataire de la société Automobiles Citroën, société par actions simplifiée dont le siège social est situé 3-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 642 050 199.

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

Le Contrat de vente (« bon de commande ») du Véhicule est constitué par les dispositions du Site telles que complétées par le Client ainsi que par les présentes Conditions générales. Ces dernières se composent des conditions générales de vente et de garantie ainsi que le cas échéant des conditions générales d'utilisation des services Connect One.

Le Contrat est proposé uniquement en langue française.

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

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

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

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

## **3° ETAPES DE LA COMMANDE SUR LE SITE**

Le Client qui souhaite commander un véhicule neuf sur le Site en vue de conclure un contrat de crédit-bail auprès de Crédipar doit sélectionner le bouton « Mensuel » (et non le bouton « Comptant », qui est prévu pour la commande d'un véhicule au comptant).

Le Client configure un véhicule Citroën à produire de son choix parmi ceux proposés sur le Site. Il est précisé que tous les véhicules et finitions de la gamme Citroën ne sont pas systématiquement proposés sur le Site. Lorsqu'au début du parcours du Client, un prix « à partir de » est affiché, ce prix correspond à la finition la moins chère du modèle parmi celles proposées sur le Site internet, ce qui ne signifie donc pas forcément la version la moins chère parmi toutes celles du modèle.

Pour configurer un véhicule, le Client commence par choisir un modèle. Une finition, une motorisation, une

boite de vitesse, une couleur et un garnissage de ce modèle lui sont alors présentées. Le Client peut choisir le véhicule proposé ou choisir parmi différentes possibilités d'autres finitions, motorisations, types de boîte de vitesse, couleurs, garnissages ainsi qu'une ou des options s'il le souhaite.

En fonction des choix du Client, le prix du véhicule et la date de livraison sont mis à jour.

Avant le choix d'un Concessionnaire vendeur par le Client, les prix présentés sur le Site sont selon les véhicules soit des prix internet conseillés, valables seulement en cas de commande sur le Site internet, soit des prix publics. Ces prix prennent en compte une remise prévue en cas de commande d'un véhicule dans le cadre d'un crédit-bail.

Les prix mentionnés sur le Site incluent les frais de préparation du Véhicule (comportant la fourniture et la pose d'un jeu de plaques d'immatriculation définitives d'entrée de gamme, la préparation pour la mise à la route, le lustrage, le contrôle des niveaux et le cas échéant 5 litres de carburant).

D'éventuelles offres commerciales en cours sont présentées au Client. Ces offres sont valables en cas de commande d'un véhicule neuf sur le Site dans le cadre d'un un crédit-bail, sous réserve des éventuelles conditions qu'elles prévoient.

En même temps que le prix du véhicule, une solution de financement en crédit-bail par STELLANTIS Finance & Services/Crédipar est affichée sur le Site. Le Client est invité à se rendre depuis le Site sur un widget édité par STELLANTIS Finance & Services pour personnaliser son financement et pour sélectionner son contrat de crédit-bail. Les informations sur le crédit-bail affichées sur le Site internet prennent en compte les choix effectués par le Client sur ce widget.

Les caractéristiques techniques du véhicule sont accessibles.

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

Un récapitulatif est ensuite présenté au Client, comportant :

- Le rappel du Véhicule neuf sélectionné
- Le prix hors option du Véhicule
- Le prix de chaque option choisie (le cas échéant)
- Le prix total

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

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

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

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

Le Client choisit ensuite un Concessionnaire vendeur.

Après le choix d'un véhicule et d'un Concessionnaire vendeur par le Client sur le Site, le prix présenté sur le Site est valable en cas de commande auprès du concessionnaire sur le Site internet dans le cadre d'un crédit-bail.

Le Client renseigne ensuite et valide ses coordonnées personnelles.

Un nouveau récapitulatif est ensuite présenté au Client, comportant :

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

Il est ensuite proposé au Client de confirmer sa commande en cliquant sur le bouton « Confirmer ma commande dans le cadre d'un crédit-bail et faire ma demande de financement ».

Cette commande du Client est effectuée sous réserve que le Client accepte l'offre de contrat de crédit-bail de STELLANTIS Finance & Services/Crédipar et que STELLANTIS Finance & Services/Crédipar accepte sa demande de crédit-bail.

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

Une page de confirmation de commande s'affiche ensuite.

Le Client effectue alors son parcours de demande de crédit-bail, pour le véhicule choisi, auprès de STELLANTIS Finance & Services/Crédipar. Ce parcours est effectué par l'intermédiaire du Concessionnaire vendeur du Véhicule, qui prend contact dans ce but avec le Client.

Dans le cas où STELLANTIS Finance & Services/Crédipar accepte la demande de crédit-bail, un courrier électronique de confirmation de commande du Véhicule est adressé au Client. La commande du Client est archivée pendant une durée de 10 ans. Le Client qui désire accéder à cette commande peut en faire la demande à tout moment au Concessionnaire Vendeur pendant cette période.

Dans le cas où un Client a sélectionné un véhicule neuf sur le Site internet puis s'est identifié mais n'a pas poursuivi son parcours jusqu'au bout, le Client peut ensuite retrouver son (ou ses) projet(s) dans son espace « Mes Sauvegardes », sauf dans le cas où le prix du véhicule sélectionné aurait été modifié entre temps.

#### **4° PRIX**

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

Dans ce cas :

- Le prix du Véhicule sera celui du tarif en vigueur au jour de sa livraison,
- Le Client pourra, si le prix du Véhicule est supérieur à celui fixé dans la Commande, annuler sa Commande dans les 5 jours suivant son information sur le nouveau prix.

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

Le prix est valable seulement dans le cadre de la commande du Véhicule sur le Site internet auprès du Concessionnaire vendeur choisi et de la conclusion d'un contrat de crédit-bail avec STELLANTIS Finance & Services, conformément aux présentes conditions générales.

Le transfert de la propriété et des risques s'effectuent à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 6° LIVRAISON ci-après.

## **5° CONTRAT DE CREDIT-BAIL**

Le Véhicule est commandé par un Client pour les besoins de son activité professionnelle dans le cadre d'un contrat de crédit-bail et est ainsi financé par le Client à l'aide d'un crédit au sens des dispositions des articles L313-7 et suivants du Code monétaire et financier.

## **6° LIVRAISON**

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

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

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

Le Concessionnaire Vendeur prendra contact avec le Client par téléphone après la commande pour organiser un rendez-vous de livraison.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les quinze (15) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 8° ANNULATION ci-après.

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

Lors de la livraison, le Client devra présenter au Concessionnaire Vendeur une pièce d'identité officielle originale, dont le Concessionnaire Vendeur prendra copie.

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

En cas de dépassement de la date limite de livraison précitée par le Vendeur, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 8° ANNULATION ci-après.

## **7° CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN**

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

## **8° ANNULATION**

Le Client aura la faculté d'annuler sa Commande dans les cas et selon les modalités prévus aux présentes conditions générales.

## **9° RECLAMATIONS - CENTRE DE CONTACT CLIENTS CITROËN**

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle CITROËN pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions

générales d'utilisation des services CONNECT ONE :

- Par téléphone au 0 969 39 18 18 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h
- Par internet sur le site <https://citroen-fr-fr.custhelp.com>
- Par courrier à l'adresse suivante : Service Relations Clientèle Citroën - Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY

## **10° DROIT APPLICABLE – LITIGE**

La commande du Véhicule sur le Site, les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services CONNECT ONE sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable.

A défaut d'accord amiable, le litige opposant un Client au Constructeur ou au Vendeur du Véhicule sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

---

## **Déclaration de Confidentialité**

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

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

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

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

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

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

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

**2. Qui en sont les destinataires ?**

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

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Vendeur	Pour s'assurer que le client est reconnu lorsqu'il interagit avec le réseau Automobiles Citroën
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën, intervenant pour Automobiles Citroën, dans la fourniture des	Pour mener des campagnes marketing, opérer des enquêtes de satisfaction et proposer des offres commerciales adaptées aux besoins des clients



services que Vous avez demandés ou demandés par Automobiles Citroën aux fins énumérées ci-dessus	
Toute société appartenant au même Groupe que Automobiles Citroën	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe STELLANTIS
Services d'urgence désignés par la loi	Vous fournir une assistance d'urgence avec Notre fonction eCall, conformément Nos obligations légales

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

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

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

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

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

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

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

Vous pouvez également adresser à Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY les directives relatives au sort de Vos informations après votre décès.

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

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

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

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

Vous êtes responsable d'informer les conducteurs, usagers et les nouveaux propriétaires ou locataires de Votre véhicule que des données à caractère personnel sont collectées et utilisées par Automobiles Citroën en vertu de la présente Politique de Confidentialité, et d'informer Automobiles Citroën à l'adresse suivante Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY, d'une vente ou d'un transfert de votre véhicule, afin que les données issues du Boitier Télématique cessent d'être transmises. Si le nouveau propriétaire ou locataire le permet, Vous transmettez également ses coordonnées (y compris son adresse email).

## CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE CITROËN

### DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES COMMERCIALES CITROËN

- Le Véhicule neuf est couvert par les garanties commerciales Citroën à partir de la date de début de garantie inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour la période indiquée et sans limitation de kilométrage, sauf dispositions particulières spécifiques mentionnées ci-dessous ou portées à la connaissance du Client.
- Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur le Véhicule au titre des garanties commerciales Citroën, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur agréé par Automobiles Citroën.
- Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales Citroën n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule au titre de l'une des garanties commerciales Citroën qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale Citroën correspondante sera prolongée d'autant.
- En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs bénéficient des garanties commerciales Citroën jusqu'à leurs dates respectives d'expiration, sous réserve que les conditions d'application de ces garanties aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à l'acquéreur les conditions d'application de ces garanties.
- A l'exception du véhicule E-MEHARI, les garanties commerciales Citroën sont applicables tant que le Véhicule reste immatriculé et circule dans les pays de l'Union Européenne\* ainsi que dans les pays ou territoires suivants : Albanie, Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, San Marin, Serbie, Suisse, Vatican.  
*\*à la date d'édition du carnet d'entretien, l'Union Européenne se compose des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.*
- Concernant le véhicule E-MEHARI, les garanties commerciales Citroën sont applicables tant que le Véhicule reste immatriculé et circule dans les pays ou territoires suivants : France (Corse et DOM/COM inclus), Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Gibraltar, Italie, Luxembourg, Monaco, San Marin, Suisse, Vatican.

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

Les prescriptions relatives au Véhicule se trouvent dans :

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

### LA GARANTIE COMMERCIALE DES DEFAUTS DE FABRICATION

Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre tout défaut de fabrication, pendant une

**durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage**, à compter de la date de sa livraison auprès du Client, à l'exception de:

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

- La chaîne de traction :

Pour les véhicules **C-ZERO et Berlingo Electric**, les éléments de la chaîne de traction listés ci-après bénéficient d'une durée de garantie étendue : le moteur électrique de traction, le calculateur de contrôle du moteur électrique, le convertisseur / chargeur embarqué, le câble interne haute tension de charge normale, le câble interne haute tension de charge rapide, le câble indépendant pour charge normale, le calculateur batterie de traction, le calculateur véhicule électrique, le réducteur. Ces éléments sont garantis pour une durée de **cinq (5) ans ou cinquante mille (50 000) km**, au premier des deux termes atteint.

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

- La batterie de traction :

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

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

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

Pour le véhicule **E-MEHARI**, la batterie de traction, louée au Client, est **garantie directement par le loueur**. Le Client est invité à se reporter au contrat de location longue durée de batterie électrique qu'il a signé avec le loueur pour plus de détails sur cette garantie.

- **Concernant les véhicules hybrides:**

- La batterie de traction:

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

- **Précautions d'utilisation:**

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

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

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

- Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de

fonctionnement pour une utilisation strictement interne au Automobiles Peugeot et cela afin de prévenir les éventuelles défaillances et/ou d'assurer la prise en charge Garantie de la Batterie de Traction et des éléments de la chaîne de traction aux entités concernées du Automobiles Citroën.

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

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par Automobiles Citroën ou son représentant ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité du Véhicule. Cette opération pourra être effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échange standard » (pièces remises en état qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine). De même, si le Véhicule est immobilisé suite à une panne couverte en garantie, Automobiles Citroën ou son représentant prend en charge les frais éventuels de dépannage sur place ou le remorquage du Véhicule, jusqu'à l'atelier du réparateur agréé par Automobiles Citroën le plus proche.

Il est à noter que :

- le remplacement d'une pièce dans le cadre des opérations de garantie ne prolonge pas la durée de cette dernière. La garantie commerciale couvrant les pièces échangées expire à la date d'échéance de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule ;
- les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication deviennent la propriété d'Automobiles Citroën ou de son représentant.

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

Entretien et réglages :

- les opérations d'entretien et de révisions nécessaires au bon fonctionnement du Véhicule, mentionnées sur le « Plan d'Entretien » personnalisé, l'ajout d'additifs, le remplacement du filtre à particules aux kilométrages appropriés ainsi que le remplacement de pièces consommables telles que les filtres à huile, à air, à combustible ou d'habitacle ;
- les réglages ou mises au point (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, etc.), au-delà de 3 mois ou 3000 km au premier des deux termes atteint ;
- le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation du Véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication. Il s'agit des pièces suivantes : plaquettes, garnitures et disques de freins, embrayage, amortisseurs, balais d'essuie-vitre, lampes (sauf lampes à décharge et LED), batterie de servitude des véhicules C-Zero et BERLINGO ELECTRIC. Il est précisé que l'usure de la batterie de traction s'entend au-delà de ses performances couvertes au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, dont les critères sont précisés ci-avant.

Utilisation du Véhicule :

- les vibrations et bruits liés au fonctionnement du Véhicule, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal ;
- les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'utilisation de carburants\*\* non adaptés ou de mauvaise qualité et l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par Automobiles Citroën ;
- les dommages liés à un branchement non conforme du Véhicule électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé ;
- les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies ou vols ;
- les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur le Véhicule par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par cette dernière ;

- les pièces garanties directement par leur fabricant, telles que les pneumatiques, pour lesquelles le réseau Citroën vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;
- la batterie de traction du Véhicule E-MEHARI qui est garantie directement par le loueur. Le Client est invité à se reporter au contrat de location longue durée de batterie électrique qu'il a signé avec le loueur pour plus de détails sur cette garantie ;
- tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du Véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

*\*\* Pour les biocarburants: le Client est invité à se référer au paragraphe spécifique au sein de la Documentation de bord du véhicule.*

-

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

- Présenter le carnet d'entretien du Véhicule à jour, comportant le certificat de garantie, dûment rempli par le concessionnaire Vendeur ;
- Réaliser l'entretien et les révisions du Véhicule en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées sur le « Plan d'Entretien » personnalisé du Véhicule et être en mesure d'en apporter la preuve (fiches de suivi du carnet d'entretien à jour, factures, etc.) ;
- Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter le Véhicule à un réparateur agréé par Automobiles Citroën pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du Véhicule et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le Client n'a pas agi dès la détection dudit défaut ;
- Répondre à toute invitation d'un réparateur agréé par Automobiles Citroën à faire procéder immédiatement à une remise en conformité du Véhicule.

-

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

**Le Client perd le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication dans les cas suivants :**

- des modifications ou adaptations ont été effectuées sur le Véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Automobiles Citroën ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par cette dernière ;
- la défaillance due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la Documentation de bord et le « Plan d'Entretien » personnalisé ;
- le Véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;
- le compteur kilométrique du Véhicule a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude devra être complété par un réparateur agréé par Automobiles Citroën) ;
- Disposition spécifique au Véhicule E-MEHARI : le Client est informé dans le contrat de location longue durée de la batterie et dans le carnet d'entretien du Véhicule, que la batterie du Véhicule est connectée en permanence au centre d'assistance technique du loueur, par le biais du réseau Internet (par GSM/ GPRS/3G), et qu'il est indispensable de préserver cette liaison technique. À cet effet, Automobiles Citroën pourra demander au Client, en cas de défaillance, un retour chez un réparateur agréé Citroën pour réparation ou remise à niveau. Un éventuel refus ferait alors perdre le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.
- La batterie et la chaîne de traction sont conçues et garanties pour un usage strictement

automobile. La garantie exclut les défaillances liées à une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) et à une utilisation de la batterie de traction autre que la fourniture d'énergie pour le véhicule.

- Les câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers doivent répondre aux spécifications du constructeur. Les stations de recharge publiques doivent répondre aux normes et à la réglementation en vigueur.
- Si vous devez laisser votre véhicule pendant plusieurs jours, veillez à éviter une décharge totale de la Batterie de Traction (BT), soit en ayant une réserve de capacité dans la BT (pour un véhicule immobilisé la perte de charge de la BT est de 1% par semaine), soit en le branchant pour le maintenir en charge.

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

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

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

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

#### **- Ce que couvre la Garantie Commerciale Peinture :**

- La Garantie Commerciale Peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture ou du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par Automobiles Citroën ou son représentant.
- La Garantie Commerciale Peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien du Véhicule ait toujours été réalisé selon les recommandations d'entretien définies par le Constructeur sur le « Plan d'Entretien » personnalisé et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes d'Automobiles Citroën. Pour continuer à en bénéficier, le Client est tenu de faire réparer les dommages dus à des causes extérieures dans les deux (2) mois suivant leur constatation, les réparations de ces dommages étant à la charge du Client. La mention de cette réparation sera portée sur le « Plan d'Entretien » personnalisé, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce « Plan d'Entretien » personnalisé dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Peinture.

-

#### **- Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale Peinture :**

- les dommages sur la peinture ou le vernis de la carrosserie provoqués par l'environnement, tels que les retombées atmosphériques, chimiques, animales ou végétales, sable, sel, projection de gravillons ou phénomènes naturels (grêle, inondations, etc.) et autres facteurs extérieurs (suite ou non à un accident) ;
- les dommages dus à la négligence, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non-respect des préconisations d'Automobiles Citroën ;
- les dommages résultant d'événements non couverts dans le cadre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën.

## LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI-PERFORATION

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication et de la Garantie Commerciale Peinture (hors E-MEHARI), Automobiles Citroën garantit le Véhicule contre la perforation (corrosion de l'intérieur vers l'extérieur de la carrosserie) à compter de la date de livraison inscrite sur le « certificat de garantie » du carnet d'entretien, pour une durée :

- de douze (12) ans si le Véhicule est une voiture particulière ;
- de cinq (5) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire ;
- de sept (7) ans pour le Véhicule CITROEN C-ZERO.

### - **Ce que couvre la Garantie Commerciale Anti-Perforation :**

- La Garantie Commerciale Anti-Perforation couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par Automobiles Citroën ou son représentant, sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion.
- La Garantie Commerciale Anti-Perforation s'applique à la condition expresse que le Véhicule ait toujours été réparé dans le strict respect des normes d'Automobiles Citroën et que le Client ait fait réaliser en temps voulu :
  - les révisions mentionnées dans le carnet d'entretien ;
  - les visites de la Garantie Commerciale Anti-Perforation présentées ci-dessous, et
  - la remise en état des éventuelles dégradations du Véhicule.
- Le cycle d'entretien de la Garantie Commerciale Anti-Perforation prévoit des visites périodiques de contrôle à la charge du Client :
  - quatre (4) pour les voitures particulières non électriques, à réaliser impérativement quatre (4) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans ;
  - deux (2) pour les véhicules électriques et les véhicules utilitaires à réaliser impérativement deux (2) ans après la date de début de la Garantie Commerciale Anti-Perforation puis tous les deux (2) ans.

Lors de ces contrôles, après avoir procédé à un lavage complet du Véhicule si nécessaire, le réparateur vérifiera son état et déterminera les éventuelles interventions à effectuer et celles susceptibles d'être couvertes par la Garantie Commerciale Anti-Perforation. Les détériorations dues à des causes extérieures pouvant provoquer de la corrosion seront signalées et notées sur les pages du carnet d'entretien réservées à cet effet.

- Toute intervention sur la carrosserie (suite à accident, détériorations, etc.) devra être systématiquement suivie par une visite de contrôle à réaliser dans les mêmes conditions.
- Le Client est tenu de faire réparer à sa charge, dans le respect des normes établies par Automobiles Citroën et dans les deux (2) mois suivant les contrôles, les dommages dus à des causes extérieures. La mention de cette réparation devra être portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du Véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce carnet d'entretien dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la Garantie Commerciale Anti-Perforation.

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

- les dommages dus à la négligence ou au non-respect des préconisations d'Automobiles Citroën ;
- les dommages résultant d'événements non couverts par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- les conséquences de la destruction des produits de protection anti perforation par un traitement additionnel non prévu au plan d'entretien ;
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën ;
- la corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par Automobiles Citroën



- et/ou installés sans respecter les prescriptions définies par cette dernière ;
- les transformations carrosserie réalisées sur le Véhicule, ainsi que les bennes et les plateaux de chargement dans le cas d'un véhicule utilitaire ;
  - les roues et éléments mécaniques ne faisant pas partie intégrante de la carrosserie.

### **COMPLEMENT A LA GARANTIE COMMERCIALE**

Les dispositions suivantes viennent compléter les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication. Elles concernent exclusivement les Véhicules neufs commercialisés en FRANCE et dans les DROM-COM et couverts par les conditions de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée.

### **CITROËN ASSISTANCE**

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

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

- à l'exception du Véhicule E-MEHARI : dans les Pays de l'Union Européenne ainsi que dans les pays ou territoires rappelés ci-avant ;
- concernant le Véhicule E-MEHARI, dans les pays et territoires suivants : France (Corse et DROM/COM inclus), Allemagne, Andorre, Belgique, Espagne, Gibraltar, Italie, Luxembourg, Monaco, San Marin, Suisse, Vatican, le bénéficiaire pourra bénéficier, en plus du dépannage/remorquage du Véhicule évoqué dans le texte de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, de prestations complémentaires de transport ou d'hébergement, en appelant **CITROËN ASSISTANCE** au Numéro Vert® 0.800.05.24.24 (appel depuis la France métropolitaine et la Principauté de Monaco) ou au numéro +33.5.49.25.24.24 (appel depuis l'étranger), 24H/24.

Le Véhicule pourra bénéficier desdites prestations pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de sa date de livraison telle que définie ci-avant, dans la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication.

#### **- A – Bénéficiaires**

Peuvent bénéficier de ces prestations, le conducteur d'un Véhicule couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ainsi que les personnes participant au déplacement dans le Véhicule concerné, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

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

#### **- B – Prestations**

En cas d'immobilisation du Véhicule, à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Automobiles Citroën ou son représentant proposeront une solution de mobilité. Un véhicule de courtoisie, de catégorie au maximum équivalente, pour la durée de réparation sans équipement spécifique, pourra être prêté en fonction des disponibilités locales.

Il est précisé que le réparateur agréé Citroën intervenant dans le cadre de Citroën Assistance prendra toutes les précautions utiles pour assurer ce prêt de véhicule de courtoisie et satisfaire à cette obligation de moyens.

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de courtoisie et notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement au-delà de la date de mise à disposition du véhicule réparé

seront à la charge du conducteur bénéficiaire. Le lieu de restitution du véhicule de courtoisie sera le lieu de mise à disposition du prêt. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de courtoisie (notamment s'agissant des frais de dépassement).

Si le Véhicule bénéficiant de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication n'est pas réparable dans la journée de survenance de la panne, est inapte à circuler et si l'incident a lieu à plus de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, celui-ci aura droit, à son choix :

- soit au prêt d'un véhicule de courtoisie pour poursuivre son voyage aux conditions précisées ci-dessus.
- soit à un hébergement sur place, dans un hôtel 3 étoiles ou équivalent pour tous les bénéficiaires, définie au A – Bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits, si le Véhicule immobilisé est de marque Citroën,
- soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède six (6) heures) de l'ensemble des bénéficiaires tels que définis au A - Bénéficiaires, frais de liaison entre réparateur agréé et gare/aéroport compris. Un billet aller pour une personne en train première classe ou avion classe économique sera par ailleurs mis gratuitement à disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires précités, pour aller chercher le Véhicule réparé.

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

Sont visés : la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant ou tout autre évènement extérieur au Véhicule. Si le Véhicule est de marque Citroën, la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, l'absence ou l'erreur de carburant ou tout autre évènement extérieur au Véhicule ne sont pas couverts par Automobiles Citroën. Cependant, il sera proposé au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services de dépannage/ remorquage du Véhicule. Ce dépanneur tentera de réaliser un dépannage sur place. Si le dépanneur réalise une réparation temporaire, il le signalera au conducteur qui devra faire effectuer la réparation complète du Véhicule dans les plus brefs délais, sous sa responsabilité. Le réseau agréé Citroën est à sa disposition pour l'accueillir. Sinon, un dépanneur remorquera le Véhicule jusqu'à un réparateur du réseau agréé Citroën le plus proche.

Si l'incident ne peut être résolu dans la journée, le conducteur bénéficiaire pourra bénéficier des prestations prévues dans la clause B - Prestations ci-avant.

- **D – Limites – Exonérations**

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

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

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réseau de réparation agréé Citroën habilité à cet effet, des factures originales pour les frais d'hôtel et des billets pour le train ou l'avion, et ce dans la limite des conditions sus énoncées. Par ailleurs, il ne sera versé aucune indemnité compensatoire de prestations utilisées par les bénéficiaires mais exclues des conditions énoncées ci-dessus en contrepartie de prestations prévues qui n'auraient pas été utilisées.