

**Annexe à votre commande portant la référence n°**

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE GARANTIE CITROËN SELECT BUDGET**

Le point de Vente CITROËN SELECT (ci-après dénommé le « Vendeur ») et/ou son Agent Commercial ne sont pas les mandataires du constructeur du véhicule (ci-après dénommé le « Véhicule ») et agissent pour leur compte et en leur nom propre. Le Vendeur est responsable vis-à-vis de son client (ci-après dénommé le « Client») des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la responsabilité légale et le cas échéant contractuelle du constructeur du Véhicule, objet de la présente commande (ci-après dénommée la « Commande »). La Commande engage les parties dès lors qu'elle comporte sur chaque exemplaire :

- la signature du Client,
- la signature et le cachet commercial Vendeur.

La Commande constitue soit un contrat de vente si le Client déclare qu'il se porte acquéreur du Véhicule, soit un contrat de mandat qui autorise le Vendeur à effectuer les démarches préalables à la livraison du Véhicule demandé, si le Client choisit la location avec option d'achat.

**1° COMMANDE**

La Commande n'est valable et ne prend date, pour la livraison et la garantie de prix du Véhicule, qu'après versement d'un acompte dont le montant est fixé à environ 10% (dix pour cent) du prix au jour de la Commande.

Le Client est informé par le Vendeur de la période pendant laquelle ou de la date jusqu'à laquelle les pièces détachées indispensables à l'utilisation du Véhicule sont disponibles sur le marché, lorsque ledit Véhicule a été mis en circulation pour la première fois depuis le 1er mars 2015.

Le Vendeur informe le Client que lorsque le Véhicule immatriculé pour la première fois le 1er mars 2015 est de marque CITROËN, les pièces détachées indispensables à son utilisation seront disponibles pendant 10 ans à compter de sa première immatriculation. Dans le cas où ces pièces viendraient à manquer pendant cette durée, le Vendeur informe le Client que CITROËN s'engage à proposer une solution de réparation.

**2° PRIX – REGLEMENT**

2.1. Le prix du Véhicule est celui figurant sur la Commande signée par le Client et le Vendeur.

2.2. Dans le cas d'une vente au comptant ou lorsque la Commande aura été passée à l'aide d'un prêt personnel, le solde du prix du Véhicule est payable à sa date de livraison effective. Dans le cas d'une Commande passée à l'aide d'un crédit affecté au sens du 9° de l'article L311-1 du Code de la consommation, y compris en cas de Location avec Option d'Achat, les dispositions de l'article 3° VENTE A CRÉDIT ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT sont applicables. En tout état de cause, le versement de l'acompte précité à l'article 1° COMMANDE ne comporte nullement pour le Client la faculté de se dédire moyennant l'abandon de ce versement et ce, sans préjudice des droits de ce dernier visés à l'article 3° ci-après.

2.3. Le transfert de propriété du Véhicule est suspendu jusqu'au paiement intégral de son prix conformément à l'article 2367 du Code civil, le transfert des risques s'effectuant à la livraison effective du Véhicule telle que définie à l'article 4° LIVRAISON.

2.4. Pour toute commande de Véhicule destiné à une activité professionnelle, et en application de l'article L441-6 du Code de commerce, il est expressément convenu qu'en cas de retard de paiement, le Vendeur pourra appliquer au Client des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date, au taux minimum prévu par la loi, égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité desdites sommes. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40€ (quarante euros) pourra être appliquée au Client.

**3° VENTE A CREDIT ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT**

Chaque fois que le prix du Véhicule est financé par le Client à l'aide d'un prêt personnel ou d'un crédit affecté au sens du 9° de l'article L 311-1 du Code de la consommation, y compris en cas de Location avec Option d'Achat, mention en est portée sur la Commande. Les dispositions suivantes ne s'appliquent que lorsque la Commande est financée au moyen d'un crédit affecté au sens du 9° de l'article L 311-1 du Code de la consommation, ou lorsqu'elle porte sur une Location avec Option d'Achat.

3.1 Si le Véhicule est destiné à une activité non professionnelle, la Commande dudit Véhicule sera résolue de plein droit, sans indemnité, conformément aux dispositions légales en vigueur, et toute somme que le Client aurait versée d'avance sur le prix lui sera remboursée à sa demande :

- si, dans le délai de 7 (sept) jours courant après acceptation par le Client de l'offre de prêt, le prêteur n'informe pas le Vendeur de l'attribution du crédit ou l'informe de son refus d'accorder ce crédit, et si, dans ce même délai, le Client n'a pas payé comptant ;
- ou si le Client exerce son droit de rétractation dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de l'offre de crédit.

3.2 Toutefois, si le Client sollicite, par une demande expresse, rédigée, datée et signée de sa main, la livraison immédiate du Véhicule, le délai de 14 (quatorze) jours mentionné ci-dessus, pendant lequel la Commande sera annulée si le Client exerce son droit de rétractation du contrat de crédit, sera ramené à 3 (trois) jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le Client. Dans ce cas, la livraison du Véhicule interviendra au plus tôt le quatrième jour suivant la date d'acceptation de l'offre de crédit par le Client et celui-ci devra avoir recopié de sa main sur le présent bon de Commande, soit dans la case «Observations» soit dans l'encart réservé à cet effet et intitulé «Demande de livraison anticipée», daté et signé, la mention suivante : « Je demande à être livré immédiatement. Le délai légal de rétractation de mon contrat de crédit arrive dès lors à échéance à la date de livraison, sans pouvoir être inférieur à trois jours ni supérieur à quatorze jours suivant sa signature. Je suis tenu par mon contrat de vente principal dès le quatrième jour suivant sa signature»

3.3 En cas de vente hors établissement, les dispositions de l'article 3.2 ci-dessus ne s'appliquent pas. Conformément à l'article L 311-41 du Code de la consommation, dans ce cas-là, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours calendaires quelle que soit la date de livraison du Véhicule, au titre du crédit affecté finançant la Commande, au sens du 9° de l'article L 311-1 du Code de la consommation.

3.4 Si la Commande et l'acceptation de l'offre de Crédit ne sont pas simultanées, le Client s'engage à :

- justifier, auprès du Vendeur, dans un délai de 4 (quatre) jours ouvrables à compter de la signature de la Commande, de l'acceptation d'une offre préalable de crédit en vue de l'acquisition du Véhicule ;
- verser l'acompte visé à l'article 1° COMMANDE, soit le quinzième jour suivant la date d'acceptation de l'offre de crédit s'il s'agit d'une vente à domicile, soit dès l'acceptation de l'offre préalable de crédit et au plus tard à l'expiration du délai de 4 (quatre) jours visé ci-dessus dans le cas contraire.

3.5 En cas d'inexécution par le Client d'une des obligations visées ci-dessus, la Commande pourra être résiliée par le Vendeur. Le Vendeur n'a pas obligation de livrer le Véhicule, tant que le prêteur ne l'a pas avisé de l'octroi du crédit et tant que le Client peut exercer sa faculté de rétractation

**4° LIVRAISON**

4.1. La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux de l'établissement du Vendeur ou celui de son Agent Commercial, sauf mention contraire.

4.2. La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur la Commande, éventuellement prolongée en cas de force majeure, telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur.

4.3. Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule dans les 15 (quinze) jours suivant sa mise à disposition par le Vendeur. A défaut, le Vendeur pourra faire application des dispositions de l'article 7.3 ANNULATION.

4.4. En cas de dépassement de la date limite de livraison précitée par le Vendeur, et sous réserve des cas visés à l'article 4.2 ci-dessus, le Client pourra annuler la Commande du Véhicule conformément aux stipulations de l'article 7.1 ANNULATION.

**5° REPRISE D'UN VEHICULE D'OCCASION**

Lorsque la Commande stipule la reprise d'un véhicule d'occasion, cette reprise, obligatoirement accompagnée de tous les documents indispensables à sa cession est subordonnée à la livraison du Véhicule. Par suite, il est formellement convenu que dans le cas où, pour quelque cause que ce soit, la vente ou la location du Véhicule est annulée, cette annulation met fin automatiquement à l'obligation du Vendeur d'effectuer la reprise, celle-ci n'étant qu'un paiement partiel en nature du Véhicule.

Fait en 3 exemplaires originaux - Exemplaire Vendeur

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

**ADRESSE D'ENVOI DU FORMULAIRE**

(Cachet du Vendeur - Distributeur Véhicules Neufs)

En cas d'annulation :

a) Si le véhicule, objet de la reprise, est alors en possession du Vendeur, celui-ci le rendra au Client.

b) Si, au moment de l'annulation, le véhicule repris a déjà été cédé par le Vendeur, celui-ci sera seulement tenu de rembourser au Client la valeur de reprise convenue lors de la transaction et spécifiée sur la Commande.

Le Vendeur s'oblige à conserver le véhicule repris, pendant le délai de 10 (dix) jours à compter de la livraison du Véhicule, correspondant au délai dans lequel le Client a la faculté de faire appliquer l'article 8° SATISFAIT OU REMPLACE.

## 6° GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET

Se reporter au Chapitre correspondant du présent document.

## 7° ANNULATION

7.1. Conformément aux dispositions de l'article L 138-2 du Code de la consommation et nonobstant tout autre droit et action dont il disposerait légalement, le Client consommateur pourra, en cas de dépassement de la date limite de livraison, annuler sa Commande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable et exiger le remboursement des versements déjà effectués, si après avoir exigé selon les mêmes modalités que le Vendeur lui livre le Véhicule dans un délai supplémentaire raisonnable, sans que celui-ci ne puisse être inférieur à sept (7) jours, le Vendeur ne s'est pas exécuté.

Dans ce cas, la Commande sera considérée comme annulée à la réception par le Vendeur de l'écrit l'informant de cette annulation, à moins qu'il n'ait livré le Véhicule entre temps. Toutefois, la Commande pourra être annulée immédiatement par le Client selon les modalités précitées, en cas de dépassement du délai de livraison, sous réserve d'avoir expressément indiqué au Vendeur lors de la Commande que ce délai constitue une condition essentielle à sa signature.

7.2. De même, dans les cas visés à l'article 2.1 ci-dessus, lorsque le prix du Véhicule au jour de sa livraison est supérieur à celui fixé dans la Commande, le Client pourra annuler cette dernière et exiger le remboursement des versements déjà effectués. Ce droit devra être exercé par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai de 5 (cinq) jours ouvrés, à compter de son information par le Vendeur du nouveau prix.

7.3. Le Vendeur pourra, de son côté, 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 4.3, le Client n'a pas pris livraison du Véhicule.

## 8° SATISFAIT OU REMPLACE

8.1 Outre les cas d'annulation de la Commande prévus à l'article 7° ANNULATION, le Client a la faculté d'échanger le Véhicule par un véhicule de même catégorie (cylindre, énergie, prix) parmi le stock de véhicules d'occasion disponible dans l'établissement d'achat du Véhicule du Vendeur dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant la livraison, selon les conditions et termes ci-après définis.

8.2 Les conditions du présent article sont applicables exclusivement dans le cas où l'ensemble des conditions suivantes est réuni :

- le kilométrage parcouru depuis la date de livraison n'excède pas 2000 kilomètres,
- le Véhicule n'a pas été endommagé et/ou accidenté,
- le Véhicule est restitué dans son état d'origine,
- le Véhicule n'a pas déjà fait l'objet d'un remplacement par le Vendeur au bénéfice du Client par application des dispositions de la présente rubrique,
- il ne s'agit pas d'une demande de nouvelle couleur, nouvelle sellerie, nouveaux équipements et/ou accessoires du Véhicule.

8.3 Les modalités de l'échange seront les suivantes :

- la présente vente sera résolue ; le Véhicule, objet de la présente commande, sera alors restitué par le Client au Vendeur qui lui vendra et lui livrera le nouveau véhicule,
- la différence éventuelle de prix entre les 2 (deux) véhicules sera à la charge de la partie débitrice de ladite somme,
- dans le cas où, à l'occasion de la présente vente, le Vendeur aura procédé à la reprise d'un véhicule appartenant au Client, ladite reprise constituera alors un paiement partiel du prix du nouveau véhicule,
- en cas de vente à crédit, la restitution du Véhicule, objet de la présente commande, entraînera la résolution du crédit correspondant. La livraison du nouveau véhicule ne pourra intervenir qu'à l'issue du délai de rétractation de 7 (sept) jours conformément à l'article 3° VENTE A CREDIT ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT des conditions générales de vente et de garantie des véhicules OCCASIONS DU LION rappelées ci-avant, en cas de demande expresse du Client, rédigée, datée et signée sur le nouveau bon de commande, la livraison du nouveau véhicule pourra intervenir à compter du 4ème jour suivant la date d'acceptation de l'offre de crédit par le Client.

8.4 Dans le cas où le Vendeur ne serait pas en mesure de procéder à l'échange demandé

par le Client dans le délai de 10 (dix) jours susmentionné, alors même que les conditions indiquées au 8.2 seraient remplies, le Vendeur remboursera au Client le prix du Véhicule effectivement payé, en contrepartie de la restitution du Véhicule par le Client et restituera à ce dernier le véhicule repris lors de l'achat du Véhicule, objet de la présente commande. En cas de vente à crédit, la restitution du Véhicule entraînera la résolution du crédit correspondant. 8.5 Pour la bonne application des dispositions ci-dessus mentionnées, il est expressément convenu que dans le cas où le Vendeur a procédé à la reprise d'un véhicule appartenant au Client, à titre de paiement partiel du prix de vente figurant sur le présent document, le Vendeur ne disposera pas du véhicule ainsi repris pendant le délai de 10 (dix) jours visé à l'article 8.1.

## 9° CONDITIONS PARTICULIERES EN CAS DE DEMARCHAGE ET VENTE HORS ETABLISSEMENT : DROIT DE RETRACTATION DU CLIENT CONSOMMATEUR

Par vente hors établissement, on entend :

- une commande conclue entre le Client consommateur et le Vendeur en dehors de l'établissement du Vendeur, en leur présence physique simultanée, y compris à la suite d'une sollicitation, ou d'une offre faite par le Client consommateur.

- ou une commande conclue dans l'établissement du Vendeur ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le Client consommateur ait été sollicité personnellement et individuellement, consommation dans un lieu différent de l'établissement du Vendeur et où les parties étaient physiquement et simultanément présentes.

Dans le cas d'une vente hors établissement, le Vendeur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit de la part du Client, avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la signature de la Commande, à moins que celle-ci n'ait été conclue au cours d'une réunion organisée par le Vendeur au domicile du Client ayant préalablement et expressément accepté que la Commande y soit conclue. Le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la livraison du Véhicule pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, en notifiant sa décision au Vendeur par courrier postal, télécopie ou courrier électronique. Le Client a la faculté d'utiliser le formulaire de rétractation détachable, prévu à cet effet en bas de la présente page.

En cas de rétractation, le Client devra restituer, au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la notification de sa décision de se rétracter, le Véhicule accompagné de ses clés, accessoires éventuels, certificat d'immatriculation, documentation de bord et d'un certificat de non gage, étant précisé qu'il supportera les frais directs de restitution. Le Vendeur remboursera au Client la totalité des sommes versées au plus tard dans les quatorze (14) jours de la date à laquelle il a été informé de la décision du Client de se rétracter. Cependant, le remboursement pourra être différé jusqu'à réception complète du Véhicule et éléments précités. Dans le cas où le Véhicule aurait subi entre sa date de livraison et celle de sa restitution une dépréciation résultant d'une utilisation autre que nécessaire à s'assurer de ses caractéristiques et de son bon fonctionnement, le Vendeur pourra déduire du montant à restituer au Client les frais correspondant à la dépréciation du Véhicule, tels que des frais de remise en état éventuels.

## 10° CONDITIONS PARTICULIERES EN CAS DE COMMANDE CONCLUE DANS UNE FOIRE OU SALON

Le Client consommateur est informé que la Commande conclue dans le cadre d'une foire ou d'un salon n'ouvre pas droit à rétractation.

Toutefois, lorsqu'elle s'accompagne d'une offre de crédit affecté au sens du 9° de l'article L 311-1 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation pour le crédit affecté servant à financer son achat et peut exercer ce droit de rétractation dans un délai de quatorze jours calendaires révolus, à compter du jour de son acceptation de l'offre de contrat de crédit, en application de l'article L 121-98 dudit Code. La Commande est alors résolue de plein droit, sans indemnité, dans les conditions prévues à l'article L 311-36 du Code de la consommation, prévues dans le contrat de crédit.

Par ailleurs, le Client consommateur est informé que la Commande sera résolue de plein droit sans indemnité, si l'organisme de crédit n'a pas dans un délai de sept jours à compter de l'acceptation du contrat de crédit par le Client, informé le Vendeur de l'attribution du crédit.

Cependant, la Commande ne sera pas résolue si, avant l'expiration des délais précités le Client paie comptant le prix du Véhicule.

## 11° DROIT APPLICABLE - LITIGE

Les présentes conditions générales de vente et de garantie 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, si le Client est un commerçant, seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Vendeur. Si le Client est non-commerçant, le choix de la juridiction compétente se fera selon les règles du droit commun français.

Fait en 3 exemplaires originaux - Exemplaire Vendeur

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

## DROIT DE RETRACTATION DU CONSOMMATEUR en cas de vente hors établissement ( L. 121-21 à L. 121-21-8 du Code de la consommation)

Si vous souhaitez vous rétracter du contrat, veuillez compléter ou reproduire le présent formulaire et l'adresser au Vendeur, soit par courrier postal soit par télécopie ou e-mail aux coordonnées figurant en première page du bon de commande, dans l'encadré **CONCESSIONNAIRE (ci-après désigné le « Vendeur »)**

Je/Nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre(\*) rétractation de la commande référencée ..... du véhicule

..... en date du ..... /reçu le .....

Signature(s)

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date et Signature du (des) consommateur(s) [uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier]

\* Rayer la mention inutile.

## GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET

Le Véhicule fait l'objet de la part du Vendeur d'une garantie commerciale « Pièces et main d'œuvre » chez les membres du réseau CITROËN SELECT, ci-après dénommée « GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET ».

Les dispositions de la GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET (ci-après désignée la « GARANTIE SELECT BUDGET ») dont les conditions et modalités sont définies ci-dessous s'appliquent au Véhicule, pour une durée spécifiée sur le présent bon de Commande, soit 8 (huit) mois à compter de la livraison du Véhicule.

Lorsque le Véhicule est encore couvert au moment de sa livraison par une garantie commerciale accordée par son constructeur, la GARANTIE COMMERCIALE ne prend effet, le cas échéant, qu'à compter de l'expiration de la garantie commerciale du constructeur, pour prendre fin en tout état de cause à l'issue de la durée de GARANTIE COMMERCIALE, soit 8(huit) mois, après la livraison du Véhicule, tel que le présent bon de commande et le carnet de garantie livré avec le Véhicule le prévoient.

La GARANTIE COMMERCIALE s'ajoute à la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité bénéficiant aux consommateurs, qu'elle ne réduit ni ne supprime et dont les textes sont repris à l'article 7 du présent chapitre « GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET ».

### 1. Véhicules couverts par la GARANTIE SELECT BUDGET

Au jour de la demande de prise en charge d'un incident relevant de la GARANTIE COMMERCIALE, le véhicule doit :

- avoir été vendu par le réseau CITROËN Select et bénéficier de la GARANTIE COMMERCIALE à compter de sa date de livraison effective ou avoir été revendue et bénéficier encore de la GARANTIE COMMERCIALE;
- être âgé de 48 (quarante-huit) à 120 (cent-vingt) mois et avoir parcouru moins de 150 000 (cent-cinquante-mille) km,
- ou être âgé de moins de 48 (quarante-huit) mois et avoir parcouru entre 80 000 (quatre-vingt mille) et 150 000 (cent-cinquante-mille) km ;
- être un véhicule à 4 roues, à énergie Essence, Diesel, GPL (1re monte) ou hybride ;
- avoir un PTAC inférieur ou égal à 3,5 tonnes ;
- être immatriculé en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco ;
- ne pas avoir circulé de manière habituelle hors de la France métropolitaine ou de la Principauté de Monaco
- ne pas avoir servi au transport à titre onéreux de personnes ou de marchandises, ou à une activité de location de courte ou longue durée, d'ambulance, d'auto-école, de taxi ou de VSL, ou encore à aux forces de police, à des pompiers ou des professionnels de l'automobile ;
- ne pas avoir été utilisé à des fins sportives, de compétition ou rallye ou à leurs essais ;
- ne pas avoir fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes du constructeur
- ne pas avoir fait l'objet d'un remplacement d'une pièce d'origine par une pièce qui ne serait pas au moins de qualité équivalente.

### 2. Etendue et limites territoriales de la GARANTIE SELECT BUDGET

La GARANTIE SELECT BUDGET couvre la réparation pièces et main d'œuvre faisant suite à une Panne mécanique du Véhicule d'un organe ou d'une pièce couvert y compris les ingrédients nécessaires à la réparation.

Il est entendu que la GARANTIE SELECT BUDGET s'exerce au maximum à concurrence de la Cote Personnalisée de l'Argus® de l'Automobile et en tenant compte des plafonds de vétusté de l'article 4 et des exclusions spécifiques au-delà de 100 000 km au compteur du véhicule.

Sont couverts les organes et pièces suivants :

Pour le moteur : tous les organes et pièces internes du bloc et de la culasse ainsi que : pistons, segments, axes de piston, bielles, blocs-cylindres, chemises, cache-culbuteur, culasse, joint de culasse, joints et tresses internes, ensemble culbuterie, arbre à cames, poussoirs, soupapes et guides de soupapes, vilebrequin, paliers de vilebrequin, coussinets, pompe à huile, variateur de phase, collecteur d'échappement, distribution et accessoires : chaîne, pignons, galets, poulies et courroies (uniquement en cas de rupture), volant moteur, la pompe à vide.

Pour le refroidissement moteur : calorstat, pompe à eau, radiateur du liquide refroidissement, radiateur huile moteur, moto-ventilateur.

Pour la boîte de vitesses mécanique : les organes et pièces internes suivants : anneaux de synchronisation, arbres, axes des satellites, bagues, baladeurs, pignons et engrenages, joints d'étanchéité, roulements internes, boîtier différentiel, la boîte de transfert et le réducteur 4x4.

Pour la transmission automatique : bandes et disques, boîtier de soupapes hydrauliques, couple de transmission, convertisseur de couple, pompe à huile et joints, joints d'étanchéité, vannes et soupapes, boîtier différentiel, système de refroidissement de la boîte, actionneurs de boîte mécanique pilotée.

Pour l'alimentation : échangeur air/air de suralimentation, pompe à carburant et pompe haute pression, compresseur, turbocompresseur à l'exclusion des injecteurs, des conduits et durits, du système EGR et du collecteur d'admission.

Pour les éléments électriques et électroniques : capteurs du moteur et de la boîte de vitesses, alternateur et poulie, régulateur de tension, démarreur.

Pour le pont : tous les organes et pièces internes du pont : couronne, roulements, pignons, satellites, à l'exclusion des arbres de transmission.

Pour la direction : la pompe de direction assistée, la crémaillère de direction.

Les ingrédients nécessaires au fonctionnement des organes et pièces réparés à l'exclusion du carburant, des additifs et des nettoyants.

Les pièces suivantes sont couvertes jusqu'à 100 000 kms : poulie damper, volant moteur, boîte de transfert et réducteur 4x4, galet fixe et tendeur accessoire.

La GARANTIE SELECT BUDGET s'applique en France métropolitaine et dans les pays suivants :

Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Biélorussie, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark (hors Groënland), Espagne (y compris les îles Canaries et les Baléares), Estonie, Finlande, Grande Bretagne, Grèce, Hongrie, Iran, Irlande, Israël, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Madère et les Açores), République Tchèque, Roumanie, Serbie, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, Ukraine.

### 3. Exclusions

La GARANTIE SELECT BUDGET ne saurait couvrir les événements, les éléments, frais et dommages suivants :

- les pièces ou organes non expressément listés au paragraphe 2 ainsi que la poulie damper, le volant moteur, la boîte de transfert, le réducteur 4x4, les galets fixes et tendeurs accessoire dont le remplacement serait nécessaire après 100 000 km au compteur du véhicule.
- toutes les opérations d'entretien, de réglage et mises au point,
- les véhicules immatriculés à l'étranger (hors France Métropolitaine (à l'exception de la Principauté de Monaco) ou circulant habituellement plus de 3 mois par an à l'étranger (hors France Métropolitaine)
- les véhicules non éligibles au label CITROËN Select,
- les véhicules considérés comme « bon pour démolition » ou une appellation similaire ou qui ont été déclarés en « perte totale » ou équivalent
- les pièces non montées d'origine,
- les conséquences d'un événement garanti autres que celles expressément couvertes par la Garantie Select Budget
- des pannes ou incidents liés à l'usure normale.

Ainsi que tous les dommages résultant directement ou indirectement :

- d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de la part du propriétaire du Véhicule ou de l'utilisateur, notamment en cas de persistance à utiliser le Véhicule en présence de signes d'alerte (voyants oranges ou rouges, bruit, vibrations, odeurs ou fumée),
- et plus généralement d'une mauvaise utilisation du Véhicule, telle que sa conduite en surcharge, son utilisation à des fins sportives ou dans des conditions non conformes à celles prescrites par le constructeur,
- d'un vol ou tentative de vol du véhicule, d'un incendie du véhicule ou d'un accident de la route et de tous dommages subis par le Véhicule
- des réparations ou interventions garanties exécutées par une personne autre que le Vendeur ou un professionnel de la réparation,
- d'une modification du Véhicule hors des spécifications prévues par le constructeur,
- de l'usage d'un lubrifiant moteur non conforme aux spécifications prévues dans le carnet d'entretien et de garantie Citroën SELECT ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat
- de l'usage d'un lubrifiant moteur non conforme aux spécifications prévues dans le carnet d'entretien et de garantie Citroën SELECT ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat
- les amendes, les frais de gardiennage ou de parking, pertes de jouissance, préjudices d'immobilisation,
- le remplacement préventif des pièces ou pour des raisons de confort,
- toute réparation déjà effectuée ou débutée avant que le garantisseur en soit averti

#### 4. Vétusté et plafonds des réparations

À partir de 150 000 km à compter de la date de la première mise en circulation du Véhicule, et sous réserve que la Côte Personnalisée de l'Argus® attachée au Véhicule, permette la mise en jeu de la GARANTIE SELECT BUDGET, une participation financière du Client sur le coût total de la réparation sera appliquée selon le kilométrage suivant au jour de la panne:

- de 150 001 km à 175 000 km : 30 % à la charge du Client
- de 175 001 km à 200 000 km : 40 % à la charge du Client
- de 200 001 km à 225 000 km : 50 % à la charge du Client
- à partir de 225 001 km : 60 % à la charge du Client

#### 5. Obligations du Bénéficiaire

Le bénéfice de la GARANTIE SELECT BUDGET est subordonné au respect préalable des conditions suivantes :

- le Véhicule doit avoir été entretenu régulièrement, conformément aux préconisations d'utilisation visées dans la notice d'utilisation et d'entretien visées dans le carnet d'entretien. Le bénéficiaire en justifiera par le biais du carnet d'entretien et des factures acquittées ou de tous autres justificatifs en attestant.
  - le carnet d'entretien doit être présenté et complété par le Vendeur ou professionnel de la réparation automobile à chaque intervention.
  - le contrôle technique du Véhicule devra être réalisé en conformité avec la réglementation.
  - le propriétaire aura fait contrôlé et/ou remplacé les organes et pièces conformément aux préconisations du constructeur ou du réparateur agréé membre du réseau CITROËN SELECT, lors d'une précédente révision ;
- Le Client déclare être parfaitement informé que le non-respect de l'une de ces conditions pourra priver d'effet la GARANTIE SELECT BUDGET.

#### 6. Cession du véhicule

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

#### 7. Mise en œuvre de la GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET

La GARANTIE SELECT BUDGET est mise en œuvre par ICARE, société anonyme au capital de 7.000.050 €, dont le siège social est situé 160 bis, rue de Paris, 92 100 Boulogne Billancourt, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre, sous le numéro B378 491 690.

Le bénéfice de la GARANTIE SELECT BUDGET n'est pas subordonné à la réalisation par un réparateur du réseau CITROËN SELECT des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par celle-ci.

Toutefois, pour bénéficier de la gratuité des travaux à exécuter au titre de la GARANTIE SELECT BUDGET, le Client devra les confier exclusivement à un réparateur agréé membre du réseau CITROËN SELECT habilité à cet effet (ci-après désigné « réparateur agréé CITROËN SELECT »).

Pour la mise en jeu de la garantie SELECT BUDGET, le bénéficiaire doit s'adresser à un réparateur agréé CITROËN SELECT qui prendra contact avec ICARE pour obtenir un accord de prise en charge, avant toute intervention et au plus tard dans les cinq jours ouvrés de survenance de l'incident.

ICARE se réserve le droit de missionner un expert, dans un délai de 48 heures après appel du réparateur et réception des documents nécessaires à l'analyse du dossier. Un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant la durée nécessaire à l'expertise. En cas de désaccord sur les conclusions du rapport d'expertise mis à disposition de l'ensemble des parties, une expertise contradictoire pourra être organisée, étant observé que les délais d'expertise ne sont en aucun cas de la responsabilité du gestionnaire ou des prestataires intervenant au titre de la garantie.

En cas de refus de prise en charge, le bénéficiaire peut demander une expertise par un tiers désigné d'un commun accord avec ICARE. Dans ce cas, les frais d'expertise sont réglés par le bénéficiaire et lui seront intégralement remboursés si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat.

Les pièces remplacées au titre de la GARANTIE SELECT BUDGET deviennent la propriété d'ICARE, le coût des interventions couvertes par la GARANTIE SELECT BUDGET et réalisées en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et

directement réglé par ICARE.

La remise en état du Véhicule couverte par la GARANTIE SELECT BUDGET pourra être effectuée avec des pièces neuves ou échange standard au seul choix du réparateur agréé CITROËN SELECT.

Les interventions réalisées à ce titre n'ont pas pour effet de la prolonger.

Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule égale ou supérieure à 7 (sept) jours consécutifs au titre de la GARANTIE SELECT BUDGET qui ne serait pas du fait de l'utilisateur, cette garantie sera prolongée d'autant.

#### 8. Réclamations - litiges

Les réclamations sont à adresser à ICARE RLC - CS 25803 - 72058 Le Mans Cedex 2. Dans tous les cas, ICARE privilégie la recherche d'une solution amiable. Toutefois, si aucun accord n'est trouvé, le litige devra être porté devant les tribunaux compétents du siège social d'ICARE, si le Client a la qualité de commerçant et devant ceux déterminés par application des règles de droit commun, dans le cas contraire.

#### 9. Dispositions légales

En plus de la GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT BUDGET telle que définie ci-dessus, le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 à 1649 du Code civil et à la garantie légale de conformité résultant de l'application des articles L211-1 à L211-18 du Code de la consommation, s'il a la qualité de consommateur.

**A ce titre, le Client consommateur est informé qu'il bénéficie de deux ans à compter de la livraison du Véhicule pour agir en garantie légale de conformité et choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L211-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité durant les 6 mois suivant la livraison du Véhicule, la garantie légale de conformité s'appliquant indépendamment de la GARANTIE COMMERCIALE CITROËN SELECT. Il peut préférer mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, au sens de l'article 1641 du Code civil et choisir dans ce cas entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.**

Conformément à la loi, les dispositions légales suivantes sont rappelées:

**Code civil :**

- **Article 1641 :** « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

- **Article 1648 alinéa 1 :** « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

**Code de la consommation :**

- **Article L211-4 :** « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- **Article L211-5 :** « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

**Article L211-12 :** « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE CITROËN SELECT BUDGET

Le véhicule (ci-après dénommé le « Véhicule ») bénéficie pendant la durée de la garantie Commerciale CITROËN SELECT (ci-après dénommée la « Garantie »), d'un service d'assistance dépannage-remorquage (ci-après dénommé les « Prestations Citroën Assistance »), dans les conditions et modalités définies ci-dessous.

### 1) Définitions à prendre en compte pour bénéficier des Prestations Citroën Assistance

**Le Véhicule** : est couvert tout Véhicule particulier commercialisé par le réseau AUTOMOBILES CITROEN FRANCE, bénéficiant de la Garantie, et immatriculé en FRANCE métropolitaine, à l'exclusion des véhicules utilitaires et des véhicules exclus de la Garantie (voir ci-dessus les exclusions de la Garantie intitulées « Ce que ne couvre pas la Garantie »)

**Les Bénéficiaires** : sont couverts le conducteur et les occupants du Véhicule garanti au moment de la panne (à l'exclusion des auto-stoppeurs), dans la limite du nombre de places du Véhicule prévues par le constructeur.

**Le Domicile** : le domicile pris en compte pour l'exécution des Prestations Citroën Assistance, est le domicile habituel, situé en France métropolitaine, du propriétaire, du locataire ou de l'employé désigné par la société propriétaire ou locataire du Véhicule à la livraison.

**Les Pannes** : toute défaillance mécanique, électrique, électronique ou hydraulique, couverte par la Garantie telles que listées ci-dessus à l'article 3° de la Garantie intitulé « Ce que couvre la Garantie », ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule ou d'empêcher son utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route. Cette défaillance aura pour effet de nécessiter un éventuel remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations requises. N'ouvrent pas droit aux Prestations Citroën Assistance, toute immobilisation du Véhicule ou toute impossibilité d'utilisation de celui-ci dans les conditions prévues par le Code de la route, résultant de la défaillance de fourniture de produit d'entretien,

Sont également couvertes par extension les pannes résultant :

- d'un manque de carburant,
- d'une erreur de carburant,
- de la perte et vol de clés.
- de la crevaison

Dans ce cadre précis, les pannes précitées donnent lieu à la seule prestation dépannage/remorquage à l'exclusion de toutes autres prestations.

### 2) Couverture géographique :

Les Prestations Citroën Assistance s'appliquent uniquement en France métropolitaine et dans les pays visés au chapitre relatif à la Garantie intitulé « Limites territoriales de la Garantie », et ce sans franchise kilométrique.

### 3) Conditions d'application :

Les Prestations Citroën Assistance sont acquises en cas de Panne, telle que définie ci-dessus au paragraphe 1) des présentes conditions générales, immobilisant le Véhicule garanti.

### 4) Modalités de mise en œuvre des Prestations Citroën Assistance :

Pour bénéficier des Prestations Citroën Assistance, le Bénéficiaire pourra contacter CITROEN ASSISTANCE 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux numéros de téléphone suivants :

- Depuis la France : Tél. 0 800 05 24 24 (numéro vert)
- Depuis l'étranger : numéro international du pays d'où émane l'appel suivi du : + 33 (5) 49 25 24 24 (appel en PCV possible)

Si le Bénéficiaire souhaite être rappelé depuis l'étranger, CITROEN ASSISTANCE le rappellera dans les plus brefs délais au numéro communiqué par ce dernier, sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 7 ci-dessous relatif aux « Exclusion ». CITROEN ASSISTANCE s'engage à rembourser au Bénéficiaire les frais téléphoniques supportés par ce dernier pour la mise en œuvre des Prestations Citroën Assistance, dans un délai de 30 jours à compter de la demande, qui devra intervenir dans un délai de 15 jours à compter de l'immobilisation du Véhicule et être accompagnée des justificatifs originaux correspondants.

### LORS DU 1<sup>er</sup> APPEL, LE BÉNÉFICIAIRE DOIT PRÉCISER :

- le numéro d'immatriculation du Véhicule,
- le kilométrage du Véhicule.

Un numéro d'assistance lui sera communiqué : il est à rappeler systématiquement par le Bénéficiaire, lors de toutes relations ultérieures avec CITROEN ASSISTANCE.

### 5) Exécution des Prestations Citroën Assistance :

Les Prestations Citroën Assistance ne peuvent être mises en œuvre qu'avec l'accord préalable de CITROEN ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire, n'est remboursée par CITROEN ASSISTANCE, à l'exception des frais de dépannage/remorquage sur le réseau autoroutier français et sur le boulevard périphérique parisien. Pour en obtenir le remboursement, le Bénéficiaire doit obligatoirement adresser les pièces justificatives originales à CITROEN ASSISTANCE dans les 15 (quinze) jours suivant la date de la dépense. CITROEN ASSISTANCE procédera au remboursement dans les 30 (trente) jours à compter de la réception des dites pièces justificatives. De plus, il convient de préciser que CITROEN ASSISTANCE ne peut intervenir dans le choix des moyens et des destinations décidés par les organismes primaires d'urgence (Samu, pompiers...) et par conséquent ne prend pas en charge les frais correspondants.

### 6) Etendue et limites des Prestations Citroën Assistance

6.1 Dépannage/Remorquage : Dans le cas où le Véhicule se trouve immobilisé à la suite d'une Panne, CITROEN ASSISTANCE intervient pour fournir au Bénéficiaire un dépanneur/remorqueur susceptible de lui venir en aide. Ce dépanneur/remorqueur aura pour mission la réparation sur place du Véhicule (seuls les frais de déplacement de l'intervenant sont pris en charge par CITROEN ASSISTANCE, à l'exclusion de toute pièce ou de toute intervention). Si ce dépannage se révèle impossible à réaliser, CITROEN ASSISTANCE organise et prend en charge le remorquage du Véhicule dans un atelier du réseau CITROËN SELECT le plus proche.

6.2 Prestation en cas de Panne à moins de 100 kilomètres du Domicile: Une fois le Véhicule remorqué et si la Panne diagnostiquée à l'arrivée du Véhicule chez un Réparateur Agréé CITROEN n'est pas réparable dans la journée et que le temps de réparation est supérieur à 3 heures, CITROEN ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire un véhicule de remplacement de catégorie équivalente, dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue.

Il est précisé que toutes les précautions utiles seront prises dans le cadre de CITROËN ASSISTANCE pour assurer le service et satisfaire à cette obligation de moyens.

Le Bénéficiaire s'engage à restituer le véhicule de remplacement au lieu de mise à disposition. Si le véhicule de remplacement n'est pas restitué dans ce lieu, les frais en résultant resteront à la charge du Bénéficiaire. En aucun cas, les frais d'abandon ne sont pris en charge par CITROEN ASSISTANCE. Les frais de location sont supportés par CITROEN ASSISTANCE pendant la durée des réparations du Véhicule, à concurrence d'un maximum de 4 (quatre) jours. Dans tous les cas, la durée de mise à disposition du véhicule de remplacement est fonction du type de la Panne diagnostiquée par le Réparateur Agréé CITROEN et de la disponibilité de la pièce de rechange nécessaire à la réparation du Véhicule. Les caractéristiques techniques particulières (exemple : 4 roues motrices) ou équipements (climatisation, stéréo, toit ouvrant, téléphone...) du Véhicule du Bénéficiaire ne peuvent être pris en compte pour la recherche et la mise à disposition du véhicule de remplacement.

6.3 Prestation en cas de Panne à plus de 100 kilomètres du Domicile: Le Bénéficiaire pourra choisir l'une des 3 prestations suivantes sans possibilité pour lui de cumuler celles-ci :

- Mise à disposition d'un véhicule de remplacement: La mise à disposition d'un véhicule de remplacement se fait dans les mêmes conditions que celles énoncées ci-dessus. Cette prestation ne se cumule pas avec la prestation « Frais d'hébergement » énoncée ci après. Toutefois, dans le cas où la prestation de mise à disposition du véhicule de remplacement ne pourrait être mise en place le jour de l'incident pour des problèmes de disponibilité ou d'ouverture de dossier tardive, une prestation d'hébergement pourra être prise en charge par CITROEN ASSISTANCE dans les conditions définies ci-après.

- Poursuite du voyage ou retour au Domicile: Une fois le Véhicule remorqué et si la Panne engendre une immobilisation de plus de 24 heures, pour permettre au Bénéficiaire de rejoindre son Domicile (ou de poursuivre son voyage), CITROEN ASSISTANCE met à la disposition du Bénéficiaire un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage excède 6 heures. Si le Bénéficiaire décide de poursuivre son voyage, le prix du billet est entièrement supporté par CITROEN ASSISTANCE, à condition que la dépense reste inférieure au coût total du billet qui aurait permis le retour du Bénéficiaire à son Domicile. Dans le cas contraire, le Bénéficiaire est tenu de rembourser à CITROEN ASSISTANCE la part du coût du billet qui lui revient, dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la mise à disposition dudit billet. En tout état de cause, les frais consécutifs au transport des bagages accompagnés, facturés par les compagnies de transport intervenant dans ledit transport, demeurent à la charge du Bénéficiaire.

- Frais d'hébergement: Une fois le Véhicule remorqué, si le Bénéficiaire désire attendre sur place que le Véhicule soit réparé, CITROEN ASSISTANCE participe forfaitairement aux frais d'hôtel, petit déjeuner inclus, à concurrence de 80€ TTC (quatre-vingt euros toutes taxes comprises) par nuit et par Bénéficiaire avec un maximum de 3 nuits par personne (les frais de restauration sont exclus).

6.4 Récupération du Véhicule réparé : Dans le cas où le Bénéficiaire a bénéficié de la prestation « poursuite du voyage ou retour au Domicile », CITROEN ASSISTANCE met à sa disposition, pour lui permettre de récupérer son Véhicule immobilisé suite à une Panne : - soit un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe économique, lorsque le voyage excède 6 (six) heures; soit un véhicule de location de catégorie A pour 1 journée (les frais de carburant et de route sont exclus), dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue ; abandon national autorisé.

Dans tous les cas : La consommation du véhicule de location, les péages et les traversées par bateau ou bac ainsi que les frais d'hôtel et de restauration sont à la charge du Bénéficiaire.

- La mise à disposition d'un véhicule de location ne peut s'effectuer que tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location.

6.5 Taxi de liaison : Citroën assistance prend en charge les frais de taxi de liaison dans la limite de 50€ TTC (cinquante euros Toutes taxes Comprises) afin de permettre au Bénéficiaire d'effectuer toute jonction nécessaire entre la concession Citroën Select et le lieu d'obtention du véhicule de remplacement ou entre la concession Citroën Select et l'hôtel.

### 7) Exclusions

7.1 Sont exclus :

- Les frais de réparation des Véhicules,
- Les frais de douane,

- Les frais de restauration,
- Les frais de carburant, de péage et de traversée en bateau ou bac,
- Les frais de rapatriement des Véhicules à l'état d'épave et à des fins d'expertise,
- Les frais de gardiennage consécutifs au séjour des Véhicules assurés dans les locaux d'un garage susceptible de faire les réparations ne donnant pas lieu à une prise en charge. Toutefois, ces frais de gardiennage sont à la charge de CITROËN ASSISTANCE, s'ils résultent d'un quelconque retard dans la mise en place des obligations de CITROËN ASSISTANCE après obtention des éléments nécessaires pour leur déclenchement.

- Les frais de recherche et de secours du Bénéficiaire ;
- Les frais relevant de toute détérioration, acte de vandalisme, vol d'objets ou d'accessoires survenant au Véhicule pendant son immobilisation et son transport par tout tiers autre que CITROËN ASSISTANCE, avant la prise en charge par CITROËN ASSISTANCE. Par ailleurs, la responsabilité de CITROËN ASSISTANCE ne pourra être recherchée en cas de survenance de l'un quelconque des événements précités.

7.2 Le Bénéficiaire ne peut pas également prétendre au bénéfice des Prestations Citroën Assistance dans les cas suivants :

- Tentatives de suicide du Bénéficiaire ;
- Les états résultants de l'usage de drogues, de stupéfiants non ordonnés médicalement et d'alcools par le Bénéficiaire ;
- Les accidents liés à la pratique d'un sport dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une Fédération Sportive et pour laquelle une licence est délivrée ;
- Les interventions sur les routes, voies, chemins ruraux et pistes non carrossables au sens du Code de la voirie routière ;

7.3 Outre les exclusions précisées aux articles 7.1 et 7.2 ci-dessus, CITROËN ASSISTANCE ne peut être tenu responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution provoqués par tous les cas de

force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ou les grèves. : Si un billet de transport a été délivré,

CITROËN ASSISTANCE dégage toute responsabilité concernant des événements indépendants de sa volonté, notamment cas de surréservation, de retard, d'annulation ou de changement de la destination figurant sur ledit billet.

Enfin, CITROËN ASSISTANCE ne sera pas tenu d'intervenir dans le cas où le Bénéficiaire aurait commis de façon volontaire des infractions à la législation en vigueur tant en FRANCE qu'hors de FRANCE. De même, toute fraude, falsification ou fausse déclaration et faux témoignage entraînera automatiquement la perte du bénéfice des Prestations Citroën Assistance.

### 8) Cadre juridique

8.1 Mise en œuvre des Prestations Citroën Assistance.

Les Prestations Citroën Assistance sont mises en œuvre par Mondial Assistance France SAS - 54, rue de Londres, 75008 PARIS – Société par Actions Simplifiée au capital de 7 584 076,86 EUROS - 490 381 753 RCS PARIS Siret : 490 381 753 00014 - Société de courtage d'assurances immatriculée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 07 026 669. Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles sise : 61, rue Taitbout, 75436 PARIS Cedex 09. Et assurées par : Fragonard Assurances - 2, rue Fragonard, 75807 PARIS Cedex 17 - Société Anonyme au capital de 37 207 660 EUROS - 479 065 351 RCS PARIS - Siret : 479 065 351 00013 - Entreprise régie par le Code des Assurances, ci-avant dénommée « CITROËN ASSISTANCE ».

8.2 Droit applicable - Attribution de juridiction:

Les présentes conditions applicables aux Prestations Citroën Assistance sont exclusivement régies par le droit français. En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. Tout différend touchant à l'interprétation des conditions des Prestations Citroën Assistance ou à l'exécution de celles-ci devra être porté devant le Tribunal compétent du siège social de FRAGONARD ASSURANCES, si le Bénéficiaire est un commerçant. Si le Bénéficiaire est non-commerçant, le choix de la juridiction compétente se fera selon les règles du droit commun français.

## SERVICES CITROËN APPEL D'URGENCE ET D'ASSISTANCE LOCALISÉS

Pour certains véhicules de marque CITROËN ou DS équipés d'un Boîtier Télématique tel que défini aux conditions générales d'utilisation des services localisés CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE et CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE figurant au présent bon de Commande, des conditions d'accès spécifiques aux prestations d'Assistance existent.

Pour améliorer l'efficacité et la rapidité des prestations d'assistance, elles prévoient notamment un système d'appel intégré au véhicule permettant par simple appui sur un bouton au tableau de bord (consultez les documents de bord de votre véhicule) la mise en relation directe avec le plateau d'appel de CITROËN ASSISTANCE France, avec envoi de données, dont sa localisation. La transmission de cette dernière information n'est possible que si le Client dont le Véhicule est équipé d'un tel système n'a pas refusé la localisation du véhicule en cochant la case correspondante figurant au présent bon de Commande. Le périmètre géographique de couverture du Service Localisé d'Assistance correspond au périmètre de la prestation CITROËN ASSISTANCE générale ; toutefois lorsque le Client voyage dans certains pays dans lesquels il bénéficie de l'assistance, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client bénéficie des prestations d'assistance sans localisation.

### Article 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.)

• **Client** : personne physique ou morale, propriétaire ou locataire d'un Véhicule éligible.

• **Constructeur** : AUTOMOBILES CITROËN, Société Anonyme au Capital de 159 000 000,00 €, dont le siège social est 6 rue Fructidor – 75017 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 642 050 199.

• **Services** : les services CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE et CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE fournis par le Constructeur au Client, tels que définis aux présentes.

Services : Services Localisés d'Urgence et d'Assistance fournis par le Constructeur au Client tels que définis aux articles « OBJET » et « PRESTATIONS » ci-après.

• **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.

• **Boîtier Télématique** : boîtier 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). Certains boîtiers disposent de leur propre carte SIM et sont donc autonomes dans la délivrance des Services, d'autres exigent du Client la fourniture d'une carte SIM de son choix (voir limitations éventuelles aux articles 3 et 10 ci-après).

• **Véhicule** : véhicule de la marque du Constructeur, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique.

### Article 2 – OBJET

Le Service CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE a pour objet, dans une Situation d'Urgence, la mise en relation du Client avec le centre d'appel dédié audit Service,

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.

Le Service CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE a pour objet, dans une Situation d'Assistance, de mettre en relation du Client avec le centre d'appel dédié audit Service, 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 au contraire conseiller la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations Citroën Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après.

Il est précisé que le Constructeur prendra toutes les précautions utiles pour assurer le service CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE et le service CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE et satisfaire à cette obligation de moyens.

### Article 3 – CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Par la signature du bon de commande du Véhicule, et sauf si le Client a demandé la désactivation des Services, ceux-ci seront activés en sortie usine. 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. Dans le cas où le fonctionnement du Boîtier Télématique nécessitait du Client la fourniture d'une carte SIM, celle-ci devra :

- Etre convenablement insérée dans le Boîtier Télématique du Véhicule (voir notice de bord de ce dernier) ;
- Disposer d'un abonnement en cours de validité garantissant au minimum le portage des communications vocales et des SMS ;
- Disposer, le cas échéant, d'extensions d'abonnement pour d'autres pays où le Client souhaiterait se rendre dans la limite des pays où les Services sont également disponibles (cf. article 4 ci-après) ;
- Ne pas relever d'une offre spécifique d'un opérateur de téléphonie mobile incompatible avec le fonctionnement des Services. Les offres incompatibles connues du Constructeur sont mises à jour et consultables par le Client en point de vente ou sur le site internet [www.citroen.fr](http://www.citroen.fr).

Initialisation des Services : Les dispositions techniques en vigueur conduisent désormais à l'activation et à la vérification du fonctionnement des Services en usine.

De ce fait, 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. Un tel appel pourrait être considéré comme un usage abusif du ou des Services que le Client doit réserver aux Situations d'Urgence ou d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus.

### Article 4 – TERRITORIALITE

Les Services sont disponibles dans les pays suivants, sous réserve de la couverture du réseau de téléphonie des systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle se trouve le Véhicule : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

### Article 5 – PRESTATIONS FOURNIES

#### 5.1. Service CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE

Le Constructeur 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 dédié présent dans le Véhicule) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché par le Boîtier Télématique 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 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 Boîtier 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.

\* Sauf dans les pays ayant interdit le n°112 sans carte SIM.

#### 5.2 Service CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE

Un système d'appel intégré au Véhicule permet, par simple appui sur un bouton dédié (consultez les documents de bord de votre Véhicule), la mise en relation directe du Client avec le plateau d'appel du Service CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE France. 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 en cochant la case correspondante figurant en page 12 des présentes.

Lorsque le Véhicule bénéficie de la garantie commerciale des défauts de fabrication du Constructeur, 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 CITROËN 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 d'assistance définies dans les conditions générales des garanties commerciales Citroën.

Le périmètre géographique de couverture du Service CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE correspond au périmètre de la prestation d'assistance offerte en complément de la garantie commerciale des défauts de fabrication du Véhicule, telle que décrite au chapitre relatif aux garanties commerciales Citroën.

Lorsque le Véhicule n'est pas ou plus couvert par la Garantie Commerciale des défauts de Fabrication du Constructeur, 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 Boîtier 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 CITROËN 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 l'exigeant.

Le Constructeur 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 conditions générales d'utilisation.

## Article 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 du sous-acquéreur de son Véhicule

Le Client doit informer l'acquéreur de son Véhicule que celui-ci est équipé d'un Boîtier Télématique ayant, entre autre, capacité de déclencher un appel d'urgence qui sera géo-localisé.

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 dudit Véhicule de l'état réel de la configuration des Services ainsi que de la procédure à suivre auprès d'un réparateur agréé 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, vendeur de son Véhicule, devra alerter son 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 relatif au respect de la vie privée et les accepter.

Le Client reconnaît par ailleurs qu'il a, vis-à-vis des autres usagers de son Véhicule, un devoir d'information sur ces mêmes dispositions.

Par conséquent, le Client garantit le Constructeur contre toute réclamation et/ou action que tout tiers utilisateur du Véhicule pourrait tenter contre le Constructeur du fait de la mise en œuvre des Services.

## Article 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 régalienne 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.

## Article 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.

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 d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de 200 € (deux cents euros) sera due de plein droit par le Client au Constructeur sans préjudice :

- de tous autres droits et actions du Constructeur (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.

## Article 9 – COUT DES COMMUNICATIONS

Lorsque le Véhicule du Client est équipé d'un Boîtier Télématique qui exige de sa part la fourniture d'une carte SIM, le coût des communications de téléphonie mobile n'est pas inclus dans les Services et demeure à la charge du Client. Dans ce cas, les numéros appelés du Constructeur ne sont pas surtaxés et le coût des communications correspond à la tarification proposée par l'opérateur de la carte SIM du Client.

Dans le cas contraire, aucune carte SIM n'est à fournir par le Client. Les communications sont incluses dans les Services.

## Article 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 empêche totalement ou partiellement le fonctionnement :

- les réseaux de téléphonie sans fil,
- les systèmes satellitaires de localisation.

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

De même, l'indisponibilité occasionnelle ou durable des signaux en provenance du satellite du système de géo-localisation pourrait conduire à ne plus localiser le Véhicule indépendamment de toute responsabilité du Constructeur et sans que ne puisse être recherchée celle-ci.

### 10.3. Limitations techniques

Les Services ne pourront être assurés et la responsabilité du Constructeur 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 de l'accident ou de tout autre événement ;
- 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 ;
- Carte SIM du Client n'étant pas en état de fonctionner lorsque sa fourniture incombe au Client (cf. notamment article 3 précité) ou 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. Le Constructeur 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 du Constructeur 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.

## Article 11 – DUREE

Les Services sont fournis sans limitation de durée.

Toutefois, dans le cas des matériels incluant leur propre carte SIM, la fonction sera garantie pendant 10 (dix) ans à compter de la première immatriculation.

Le Client trouvera dans le réseau agréé du Constructeur ou sur le site Internet [www.citroen.fr](http://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 CITROËN 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 Boîtier Télématique restera possible pendant la période de 10 (dix) ans susvisées, pour le Boîtier Télématique incluant une carte SIM, et sans limitation de durée pour les autres Boîtiers.

## Article 12 – DYSFONCTIONNEMENT DES SERVICES

Le Client est informé et accepte que le Constructeur puisse prendre contact avec lui, par tous moyens, en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou 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. Le cas échéant, le Constructeur invitera le Client à contacter un membre du réseau agréé Citroën Select afin que celui-ci procède aux réparations nécessaires.

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

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

### Article 13 – DESACTIVATION DES SERVICES

#### 13.1. Désactivation des Services

➤ A l'initiative du Constructeur :

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 en cas d'utilisation des Services contraire aux lois et règlements en vigueur, le Constructeur aura la faculté de désactiver les Services 8 (huit) jours après l'envoi au Client par lettre recommandée avec accusé de réception d'une mise en demeure de respecter les présentes conditions générales d'utilisation qui serait restée sans effet.

➤ 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 Select. 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 doit alors impérativement en informer le Constructeur à l'adresse suivante : Automobiles Citroën, Service Relations Clientèle, 6, rue Fructidor, 75835 Paris Cedex 17 ou par email à l'adresse suivante : rlc@citroen.com.

#### 13.2. Conséquences de la désactivation des Services

La désactivation des Services conduit à une impossibilité de géolocalisation du Véhicule et de mise en relation avec le centre d'appel d'urgence ou la plateforme 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 Boitier 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.

### Article 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 localisation 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 de la Commande, 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 du Constructeur présentant les caractéristiques de la force majeure.

### Article 15 – PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Client reconnaît avoir été expressément informé des points suivants :

#### 15.1. Localisation du Véhicule

Le Boitier Télématique est capable en permanence d'établir la localisation du Véhicule qu'il mémorise approximativement sur le dernier kilomètre parcouru.

Ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au

moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou manuel ; appel d'assistance). En aucun cas, les centres d'appel ni aucune autre organisation ne peuvent réclamer ces données au Boitier Télématique.

#### 15.2. Identification du Véhicule

Le Boitier Télématique est capable de lire électroniquement le numéro de châssis permettant d'identifier le Véhicule et donc le Client.

Ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou manuel ; appel d'assistance). En aucun cas, les centres d'appels ni aucune autre organisation ne peuvent réclamer ces données au Boitier Télématique.

#### 15.3. Collecte des données

Les données techniques (éléments de la communication téléphonique) et les données sensibles (localisation, description de la Situation d'Urgence ou de la Situation d'Assistance) ne sont collectées électroniquement ou verbalement, qu'après le déclenchement du Boitier Télématique, que celui-ci soit manuel ou automatique. Aucune autre collecte des données précitées n'est possible via le Boitier Télématique ; la collecte a lieu par la téléphonie mobile. Les données électroniques demeurent cryptées et ne peuvent être décodées que par le Constructeur ou tout prestataire agréé par cette dernière exclusivement dans le cadre de la délivrance des Services, objet des présentes.

#### 15.4. Traitement des données

Les données collectées sont exclusivement destinées à rendre les Services, c'est-à-dire le cas échéant, à envoyer une Alerte qualifiée aux services publics de secours compétents ou mettre en œuvre lesdits Services. Elles ne peuvent être traitées que pour ces motifs.

#### 15.5. Diffusion des données

Les données traitées comme ci-dessus ne peuvent être diffusées qu'aux services publics de secours compétents ou aux sociétés prestataires intervenant dans le cadre des Services. Elles sont alors utilisées sous la seule responsabilité de ces personnes.

#### 15.6. Enregistrement et conservation des données

Lors d'un appel, les données relatives au Véhicule, à sa localisation et au Client sont enregistrées et conservées pendant le délai fixé par la réglementation. Une fois ce délai expiré toutes ces données sont rendues anonymes.

La durée de l'enregistrement de la communication téléphonique du Client dans le cadre des Services correspond au délai fixé par la réglementation. A l'issue de ce délai, l'enregistrement est effacé en totalité.

Les données personnelles notamment de localisation et d'horodatage collectées à l'occasion d'une Situation d'Urgence (ex : accident) ne feront l'objet d'aucune autre diffusion que celle vers les services publics de secours et/ou les services de dépannage. Par ailleurs, leur conservation sera strictement limitée dans le temps à ces seuls usages pour être détruites dès que possible.

En application de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, le Client est informé que ses données personnelles sont nécessaires à AUTOMOBILES CITROËN, et/ou toute société offrant un service pour son compte, et/ou ses filiales, et/ou son réseau commercial et/ou toute société du Groupe auquel AUTOMOBILES CITROËN appartient, pour les besoins des Services. Conformément à la Loi précitée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant, qu'il peut exercer sur simple demande en s'adressant à PEUGEOT CITROËN AUTOMOBILES, Service Télématique, Centre technique VELIZY, Route de Gisy, 78140 VÉLIZY-VILLACOUBLAY, France.

### Article 16 – DROIT APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES

Les conditions générales d'utilisation des Services sont régies exclusivement par le droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, les parties, les Parties s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, si le Client est un commerçant, seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Constructeur. Si le Client est non-commerçant, le choix de la juridiction compétente se fera selon les règles du droit commun.

**Si le Véhicule est de marque CITROËN ou DS et équipé d'un Boitier Télématique (renseignez-vous auprès de votre Vendeur ou consultez les documents de bord de votre Véhicule), vous bénéficiez des Services Localisés d'Urgence et d'Assistance (selon les conditions et limites mentionnées ci-après dans la rubrique correspondante). Si vous souhaitez ne jamais être localisé dans le cadre de l'usage de chacun de ces Services, cochez la ou les cases correspondantes ci-dessous :**

En cochant cette case, je refuse d'être localisé dans le cadre des services CITROËN APPEL D'URGENCE LOCALISE et CITROËN APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ; j'ai bien noté que de ce fait, ces Services fonctionneraient en mode dégradé, c'est-à-dire sans localisation du Véhicule et dans la langue des services publics contactés et que le mode dégradé ne sera effectif que 30 (trente) jours après la réception de mon Véhicule. Je m'engage en cas de revente de mon Véhicule en dehors du réseau du Constructeur à informer l'acquéreur de mon Véhicule qu'il ne bénéficie pas des Services précités et qu'il pourra en obtenir le rétablissement auprès du réseau du Constructeur ou de tout professionnel agréé et équipé du matériel adapté.

Signature :

#### Le Vendeur ou son Représentant

Cachet et Signature du Vendeur

Cachet et Signature de l'Agent Commercial

#### Le Client ou son Représentant

Ecrire « Lu et Approuvé » et Signer

Le ..... à .....