

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE

La vente de votre véhicule est régie par les conditions générales ci-dessous dans lesquelles :

Citroën Belux S.A., Avenue du Bourget 20 boîte 2 B-1130 Bruxelles Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0448.813.060, est dénommée « l'Importateur » et le Concessionnaire, qui facture le véhicule à l'acheteur, est dénommé le « Vendeur ». Celui-ci peut réaliser la vente par l'intermédiaire d'un Intermédiaire de vente..

**La présente commande (ci-après dénommée la « Commande ») engage les parties dès lors qu'elle comporte sur chaque exemplaire :**

- la signature du client ou de son représentant ou mandataire (ci-après dénommé le « Client ») ;
- la signature et les coordonnées du concessionnaire (ci-après dénommé le « Vendeur ») ou de l'Intermédiaire de vente, agissant au nom et pour le compte du Vendeur.

**La Commande constitue :**

- soit un contrat de vente si le Client déclare qu'il se porte acquéreur du véhicule de marque Citroën (ci-après dénommé le « 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 ou la location longue durée.

Le Vendeur et/ou son Intermédiaire de vente ne sont pas les mandataires de « l'Importateur ». Ils sont responsables vis-à-vis du Client, des engagements de toute nature pris par eux, nonobstant la responsabilité légale du constructeur du Véhicule.

### **1° TYPES ET MODELES**

Les notices, prospectus, dépliants, catalogues et même les Véhicules exposés dans les magasins ne peuvent être considérés comme des offres fermes de modèles représentés par l'Importateur. Celui-ci se réserve, en effet, le droit d'apporter à tout moment aux modèles dont il a la représentation, toutes les modifications qu'il jugerait utiles sans obligation pour lui d'apporter ces modifications aux Véhicules de même modèle, précédemment livrés ou en cours de commande. Si la construction du Véhicule est abandonnée, la vente est résiliée de plein droit. Tout document émanant du constructeur, mentionnant les caractéristiques techniques du Véhicule demandé, portant le cachet ou la signature du Vendeur et joint au bon de commande, est réputé en faire partie.

### **2° COMMANDE**

2.1. 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 quinze pour cent (15%) du prix au jour de la Commande. Le versement de cet acompte 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 ci-après.

2.2. Le Client qui subordonne son engagement à certaines caractéristiques essentielles du Véhicule, doit le mentionner sur la Commande dans la rubrique « *Caractéristiques spécifiques essentielles pour l'acheteur* ». Le Vendeur est libre de ne pas accepter cette Commande s'il ne peut garantir la livraison du Véhicule avec ces caractéristiques. Dans le cas où le constructeur apporterait au Véhicule des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, il s'engage à ce qu'elles n'altèrent pas la qualité du Véhicule et ne modifient pas son prix, sous réserve de ce qui est prévu à l'article 4.2. En conséquence, les modifications apportées n'ouvrent pas droit à annulation de la Commande.

### **3° DATE OU DELAI DE LIVRAISON**

3.1. La date ou le délai limite de livraison, indiqué sur le bon de commande, est de stricte application, hors le cas de force majeure.

Le délai de livraison prend cours le jour suivant le jour de la signature du bon de commande par l'acheteur.

En l'absence de cette date, le Vendeur doit transférer le Véhicule au Client consommateur par la possession physique ou le contrôle du Véhicule, sans délai, mais dans tous les cas pas plus de 30 jours après la conclusion du contrat.

Lorsque le Véhicule n'a pas été livré à la date limite de livraison convenue, le consommateur a le droit, sauf en cas de force majeure :

1. d'immédiatement mettre fin au contrat lorsque la date de livraison est essentielle pour le consommateur et a ainsi été reprise au contrat de vente;
2. dans les autres cas, de proposer un nouveau délai de livraison adapté aux circonstances et, si le Véhicule n'a pas été livré à l'expiration de ce nouveau délai, de résilier immédiatement le contrat; En cas de résiliation du contrat, l'acompte et les autres montants éventuellement payés dans le chef du contrat sont remboursés dans les 8 jours calendrier suivant la réception de la notification de cette résiliation. Le consommateur a également le droit de réclamer une indemnité correspondant au préjudice réellement subi, avec un maximum de 15 % du prix total du Véhicule.
- 3.2. Lorsque l'acheteur ne prend pas livraison du Véhicule à la date ou dans le délai de livraison convenu, le Vendeur a le droit, après 10 jours calendrier à dater du dépôt d'une lettre recommandée de mise en demeure, sauf si l'acheteur prouve que le défaut de prise de possession du Véhicule est dû à un cas de force majeure:
  - de réclamer des frais de garage au prix de 10,00 EUR par jour et
  - de résilier la vente et de réclamer une indemnité correspondant au préjudice subi, toutefois plafonné à 15% du prix de vente total du Véhicule.
- 3.3. Dès la signification de la résolution de la vente, le vendeur peut disposer du Véhicule au profit d'un tiers et l'acheteur peut s'adresser à un autre vendeur.

### **4° PRIX – REGLEMENT**

4.1. Le prix hors taxes indiqué au bon de commande ne peut subir, pour le consommateur, aucune majoration et n'est pas révisable.

4.2. Lorsque la date convenue pour la livraison est postérieure à un délai de 4 mois ou lorsque le délai de livraison est de plus de 4 mois, le Vendeur peut répercuter sur le prix convenu toute modification du prix maximum (prix catalogue) conseillé par l'Importateur ou le Producteur.

Si le prix convenu est ainsi augmenté, le Vendeur a l'obligation d'en informer l'acheteur immédiatement, de manière claire et non équivoque, par une lettre recommandée. Dans celle-ci, il doit aussi être fait mention de la possibilité pour l'acheteur de résilier le contrat.

S'il y a augmentation du prix, l'acheteur peut résilier le contrat par lettre recommandée, dans les dix jours calendrier après la réception de la communication de la hausse de prix.

L'acompte éventuel sera remboursé dans les huit jours calendrier suivant la réception de l'envoi recommandé de l'acheteur.

4.3. Lorsque la date convenue pour la livraison est dépassée ou lorsque le délai de livraison est prolongé en application de l'article 3, le prix convenu hors taxes ne peut subir aucune majoration.

4.4. Le prix des équipements légalement obligatoires fixés à demeure est réputé inclus dans le prix annoncé.

4.5. Sous réserve de ce qui est prévu à l'article 5, 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. A défaut, le solde porte de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal, sans préjudice de l'article 3.2.

4.6. Le Véhicule reste la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral du prix.

4.7. En outre, si le paiement n'a pas été effectué dans les 10 jours calendrier à dater du dépôt d'une lettre recommandée de mise en demeure, le Vendeur peut résilier la vente par lettre recommandée adressée à l'acheteur. Dans ce cas, l'acheteur sera redevable, sans préjudice des intérêts mentionnés ci-dessus, envers le Vendeur, d'une indemnité correspondant au préjudice réellement subi mais plafonné à 15 % du prix de vente total du Véhicule.

### **5° VENTE A CREDIT ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT**

5.1. Le financement s'applique conformément aux dispositions du Code de droit économique relatives au crédit à la consommation (art. VII. 64 et sv.), particulièrement l'article VII.83 qui concerne la faculté de renonciation. Lorsque le prix du Véhicule est financé par le Client à l'aide d'un crédit à 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 à la consommation au sens des articles VII.64 et sv. du Code de droit économique.

5.2. Si le Véhicule est commandé par un Client consommateur et qu'il exerce son droit de rétractation, la Commande dudit Véhicule sera résiliée 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 immédiatement remboursée à sa demande dans le délai de quatorze (14) jours conformément à l'article VII.83 du Code de droit économique.

5.3. Si la Commande et l'acceptation de l'offre de crédit ne sont pas simultanées et que sur la Commande il est stipulé que l'achat a été conclu sous condition suspensive de l'octroi d'un financement sans l'intervention du Vendeur lors de la

conclusion de ce contrat, le Client s'engage à :

- justifier, auprès du Vendeur, dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la signature de la Commande, de l'acceptation d'une offre de crédit en vue de l'acquisition du Véhicule;
- verser l'acompte visé à l'article 2° COMMANDE ci-dessus, soit le quinzième jour suivant la date d'acceptation de l'offre de crédit s'il s'agit d'une vente hors établissement du Vendeur ou à distance, soit dès l'acceptation de l'offre de crédit et au plus tard à l'expiration du délai de trois (3) jours visé ci-dessus.

Si le financement est refusé par l'établissement de crédit, l'achat est réputé ne pas avoir existé et l'acheteur a droit au remboursement de l'acompte éventuellement payé aux conditions suivantes :

1. l'acheteur doit informer le Vendeur du refus de financement par lettre recommandée dans les 7 jours suivant la signature du bon de commande ;
2. la preuve écrite de ce refus sera transmise au Vendeur dans le mois qui suit la signature du bon de commande.

Dans ce cas, l'acompte sera remboursé à l'acheteur sans délai et au plus tard dans les 14 jours ouvrables. Si l'acheteur ne respecte pas cette disposition, il sera redevable au Vendeur d'une indemnité qui est toutefois limitée à 15 % du prix total du Véhicule.

5.4. 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 d'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.

### **6° LIVRAISON**

6.1. La livraison du Véhicule a lieu dans les locaux de l'établissement du Vendeur ou celui de son intermédiaire de vente, sauf convention écrite contraire.

6.2. Le risque de perte ou d'endommagement du Véhicule est transféré à l'acheteur dès que lui, ou une personne qu'il a désignée, qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession du Véhicule. Lorsque le contrat prévoit l'expédition

du Véhicule, le risque de perte ou d'endommagement du Véhicule est transféré au consommateur au moment de sa livraison au transporteur qui est chargé du transport par le consommateur et pour autant que le choix de ce transporteur n'ait pas été offert par l'entreprise.

### **7° REPRISE D'UN VEHICULE D'OCCASION**

7.1. Lorsque le bon de commande stipule la reprise d'un véhicule d'occasion, cette reprise est subordonnée à la livraison et au paiement d'un véhicule neuf et à la preuve que l'acheteur est propriétaire du Véhicule à reprendre et que toutes les obligations afférentes à son financement éventuel ont été exécutées.

La valeur de reprise du véhicule d'occasion convenue lors de la commande du Véhicule neuf est définitive pour autant que l'état du véhicule d'occasion, au moment de sa livraison par l'acheteur soit, à l'exception de détails minimes et non essentiels pour le Vendeur, entièrement conforme à la description qui en a été faite dans le document annexé au bon de commande.

La dépréciation du Véhicule à reprendre en raison d'un retard dans la livraison du Véhicule vendu au consommateur, sera à la charge du Vendeur.

7.2. La reprise du véhicule d'occasion est obligatoirement accompagnée de tous les documents indispensables à sa cession.

7.3. Il est expressément convenu que dans le cas où, pour quelque cause que ce soit, la vente ou la location du Véhicule est annulée, cette annulation entraîne la résolution de plein droit de l'obligation du Vendeur d'effectuer la reprise, celle-ci n'étant qu'un paiement partiel en nature du Véhicule.

En cas d'annulation :

- Si le véhicule, objet de la reprise, est en possession du Vendeur, celui-ci le rendra au Client.
- Si, au moment de l'annulation, le véhicule repris a déjà été cédé par le Vendeur, celui-ci sera uniquement tenu de rembourser au Client la valeur de reprise convenue lors de la transaction et mentionnée sur la Commande.

### **8° CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX COMMANDES CONCLUES AVEC UN**

CLIENT CONSOMMATEUR	HORS	ETABLISSEMENT OU A DISTANCE :
DRIT	DE	DU
RETRACTATION	DU	CLIENT CONSOMMATEUR

8.1. Les ventes hors établissement sont régies par les articles VI.64 et svts. du Code de droit économique. Par vente hors établissement, on entend : tout contrat entre l'entreprise et le consommateur :

- a) conclu en la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial de l'entreprise; ou
- b) ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au point a); ou
- c) conclu dans l'établissement commercial de l'entreprise ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité

personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial de l'entreprise, en la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, ou

d) conclu pendant une excursion organisée par l'entreprise ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

8.2. Les ventes à distance sont régies par les articles VI.45 et svts. du Code de droit économique. Par vente à distance, on entend : tout contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu

8.3. Dans le cas d'une vente hors établissement ou à distance, le Client consommateur 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 ci-dessous. Néanmoins, en application des articles VI.53 et VI.73 du Code du Droit Économique, le consommateur ne dispose pas d'un droit de rétractation lorsqu'un nouveau véhicule est confectionné selon les spécifications données par le consommateur.

8.4. 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.

8.5. 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 sa décision de se rétracter. Cependant, le remboursement pourra être différé jusqu'à réception complète du Véhicule et éléments précités.

8.6. 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 les frais correspondant à la dépréciation du Véhicule, tels que des frais de remise en état éventuels.

#### **9° CONFORMITE ET VICES APPARENTS**

9.1. Le Vendeur se réserve le droit de livrer un modèle différant légèrement par certains détails du modèle commandé, à moins qu'il n'apparaisse de la rubrique "caractéristiques spécifiques essentielles" sur le bon de commande qu'ils constituent une caractéristique essentielle pour l'acheteur.

9.2. Les défauts apparents à la peinture, à la carrosserie et aux garnitures intérieures, doivent être signalés, sans délai et par lettre recommandée au Vendeur.

Les autres vices apparents et défauts de conformité doivent être notifiés par lettre recommandée au Vendeur au plus tard dans les 10 jours calendrier à partir de la livraison.

#### **10° GARANTIES COMMERCIALES CITROËN, EGLEMENT DENOMMEES GARANTIES CONTRACTUELLES**

Se reporter au chapitre « GARANTIES COMMERCIALES CITROËN » du présent document.

#### **11° GARANTIE LEGALE**

11.1. Conformément aux articles 1649bis à 1649octies du Code civil, le Vendeur est responsable vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du Véhicule et qui se manifeste endéans un terme de 2 ans à compter du jour de la livraison précitée du Véhicule.

11.2. Après expiration de la garantie prévue à l'alinéa précédent, le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés visée aux articles 1641 à 1649 du Code civil si le vice caché existait au moment de la livraison et pour autant que le vice caché rend le Véhicule impropre à l'usage auquel il est destiné ou qu'il en diminue substantiellement l'usage.

11.3. Tout défaut de conformité doit être notifié par lettre recommandée au Vendeur dans un délai de deux mois à partir du moment où l'acheteur l'a constaté. Tout vice caché doit être notifié par lettre recommandée au vendeur dans un délai de deux mois à partir du moment où l'acheteur l'a constaté ou aurait dû normalement le constater.

11.4. L'acheteur s'engage à faire le nécessaire pour ne pas aggraver le dommage, le cas échéant en n'utilisant pas le Véhicule. En cas de défaillance, cette aggravation sera prise en compte pour la définition du degré d'intervention du Vendeur.

11.5. Le consommateur conserve la garantie légale s'il fait entretenir ou réparer le Véhicule conformément aux instructions du

constructeur en dehors du réseau des réparateurs agréés par le constructeur.

11.6. Les dispositions relatives à la garantie commerciale ne portent pas préjudice aux droits de l'acheteur sur la garantie légale.

#### **12° CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES EXCLUSIVEMENT AU VEHICULE E-MEHARI**

##### **12.1. Exclusion de la batterie de traction du Véhicule E-MEHARI de la Commande**

Le Client est informé que la batterie de traction du Véhicule E-MEHARI n'est pas vendue dans le cadre de la présente Commande ni par le Vendeur, ni par son Intermédiaire de vente, ni par Automobiles Citroën, ni par Citroën Belux. La batterie de traction fait l'objet, entre le Client et le loueur, d'un contrat spécifique de location longue durée, auquel le Client est invité à se reporter. En aucun cas, le Vendeur et/ou son Intermédiaire de vente et/ou Automobiles Citroën et/ou Citroën Belux ne peuvent voir leurs responsabilités engagées en cas de dysfonctionnement de la batterie de traction ou de tout dommage causé directement ou indirectement par la batterie de traction au Véhicule, à ses passagers ou à tout tiers.

##### **12.2. Géolocalisation de la batterie de traction du Véhicule E-MEHARI**

Le Client est informé que la batterie de traction du Véhicule E-MEHARI est géolocalisée par le loueur, pour les besoins des services rendus par ce dernier dans le cadre de la location de la batterie et pour apporter une assistance ou un secours d'urgence au Locataire en cas d'incident ou d'accident. Le Client s'engage sous sa seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation par le loueur. En aucun cas, le Vendeur et/ou son Intermédiaire de vente et/ou Automobiles Citroën et/ou Citroën Belux ne peuvent voir leurs responsabilités engagées en cas de la géolocalisation de la batterie par le loueur.

#### **13° CENTRES 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 PACK SOS et

ASSISTANCE et TELEMAINTENANCE:

- par téléphone au 0032 (0)2 206 68 00 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h30 à 17h

- par internet sur le site [www.citroen.be](http://www.citroen.be), rubrique « Contact »

- par courrier à l'adresse suivante : Citroën Belux S.A. Service Relations Clientèle Citroën, Avenue du Bourget

20 B-1130 Bruxelles Belgique

- via notre site internet : <http://citroen-be-fr.custhelp.com/>

#### **14° RALLYES ET CONCOURS**

L'Acheteur s'engage à ne pas prendre part, directement ou indirectement, avec le Véhicule vendu à des rallyes non touristiques, concours et d'une façon générale à tout ce qui est contraire à un usage normal du Véhicule ou de faire une quelconque publicité le concernant sans l'accord préalable de l'Importateur, sous peine d'être déchu de sa garantie commerciale.

#### **15° FORCE MAJEURE**

La partie qui invoque un cas de force majeure prévient l'autre partie dans les 8 jours calendrier de sa connaissance de l'événement, par lettre recommandée.

#### **16° PREUVE**

Dans les dispositions qui précèdent, la forme recommandée de l'écrit n'est prévue qu'à titre probatoire. Les présentes conditions générales prévalent sur toute autre version ou extrait.

#### **17° DROIT APPLICABLE – LITIGE**

17.1. Les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PACK SOS et ASSISTANCE et TELEMAINTENANCE sont exclusivement régies par le droit belge.

17.2. En cas de litige, les juges suivants sont, au choix du demandeur, compétents pour connaître de la demande ;

1° le juge du domicile du défendeur ou d'un des défendeurs;

2° le juge du lieu dans lequel les obligations en litige ou l'une d'elles sont nées ou dans lequel elles sont, ont été ou doivent être exécutées;

3° le juge du domicile de l'acheteur.

#### **18° QUALITE ET ENGAGEMENT DE L'ACHETEUR**

18.1. Les présentes conditions générales sont intégralement d'application pour autant que l'acheteur est un consommateur au sens de l'article 1.1, 2° du Code de droit économique ou au sens de l'article 1649 bis § 2 1° du Code civil, c'est-à-dire lorsqu'une personne physique acquiert, achète ou utilise le Véhicule faisant l'objet du présent contrat à des fins autres que son commerce, son entreprise, son artisanat ou sa profession.

18.2. Dans tous les cas où l'acheteur n'est pas un consommateur dans le sens de l'article 18.1, les présentes conditions générales s'appliquent à l'exception notamment des articles suivants : 3.1 - 4.1 - 4.3 - 5 - 7.1 (dernier alinéa) - 8 - 11.1 - 17.2. En pareil cas:

- la date ou le délai de livraison est toujours donné à titre purement indicatif et sans engagement ferme du Vendeur;

- les prix indiqués au recto de la Commande sont susceptibles d'être augmentés en cas de modification du prix catalogue conseillé par l'Importateur ;

- les juges du siège social du Vendeur sont exclusivement compétents.

18.3. L'acheteur s'engage expressément à acquérir le Véhicule commandé pour son usage personnel ou professionnel et non pour le revendre à des fins commerciales, étant expressément convenu que toute revente de Véhicules intervenant dans un délai de 6 mois à compter de la date de leur première immatriculation est présumée être une revente à des fins commerciales.

L'acheteur s'engage, sur simple demande du Vendeur, pendant cette période de 6 mois, à lui rapporter dans les 48 h. la preuve qu'il utilise bien les Véhicules pour son usage professionnel ou privé, ou à lui justifier que les Véhicules n'ont pas été revendus à des fins commerciales.

Si l'acheteur ne respecte pas le présent engagement, le Vendeur se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat, sans préjudice de tout autre droit et sans paiement d'une quelconque indemnité, au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'acheteur.

Dans cette hypothèse, l'acheteur devra rembourser intégralement au Vendeur les remises et primes qui lui auront été accordées pour tous les Véhicules livrés, et ce dans un délai de 15 jours à compter de la date de résiliation du contrat.

## **GARANTIES COMMERCIALES 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

• 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 égale ou supérieure à sept (7) jours consécutifs 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 bénéficieront des garanties commerciales Citroën jusqu'à leur date respective 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 son 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.

Fait en 3 exemplaires originaux – Exemplaire Client

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

- **Les dispositions des garanties commerciales Citroën ne réduisent ni même ne suppriment la garantie légale des vices cachés et la garantie légale des biens de consommation bénéficiant aux consommateurs.**

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 de :
  - 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

Citroën Belux 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 (pour plus d'informations, renseigner vous auprès de votre point de vente). 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 irréremédiablement.

• Le bon de commande intègre l'acceptation par le client de la collecte des données de fonctionnement pour une utilisation strictement interne à Automobiles Citroën 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 de 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 Citroën Belux 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 usagées collectées dans le réseau de réparateurs agréés, remises à neuf selon un procédé de rénovation extrêmement strict et qui répondent aux mêmes spécifications et présentent les mêmes qualités que les pièces d'origine.

De même, si le Véhicule est immobilisé suite à une panne couverte en garantie, Citroën Belux 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 Citroën Belux le plus proche, sur une distance maximum de 100 kilomètres.

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, sauf dispositions légales contraires. Ces dispositions ne font pas obstacle à la mise en œuvre de la garantie légale ;
- les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication deviennent la propriété de Citroën Belux 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 dans 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.) ;
- 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 notamment 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, batterie de traction 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 et/ou Citroën Belux ;
- 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 Citroën Belux, 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 de la marque 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'éviter 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 de la marque 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 et/ou Citroën Belux ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par ces derniers ;
- la défaillance est due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la Documentation de bord et le « Plan d'Entretien » personnalisé ;
- le Véhicule a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;
- le compteur kilométrique du Véhicule a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude (En cas de remplacement du compteur, la « fiche de remplacement du compteur » du carnet d'entretien devra être complétée par un réparateur agréé de la marque 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, Citroën Belux 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 GARANTIE COMMERCIALE PEINTURE (non applicable à E-MEHARI)

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, Citroën Belux garantit le Véhicule contre tout défaut des peintures et vernis de la carrosserie d'origine pendant toute la durée et kilométrage/miles 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 Citroën Belux 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 sur le « Plan d'Entretien » personnalisé et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes du constructeur. Pour continuer à en bénéficier, le Client est tenu de faire réparer les dommages dus à des causes extérieures dans les deux (2) mois suivant leur constatation, les réparations de ces dommages étant à la charge du Client. La mention de cette réparation sera portée sur le 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 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 du constructeur ;
- les dommages résultant d'événements non couverts dans le cadre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication rappelés ci-dessus ;
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur.

#### LA GARANTIE COMMERCIALE ANTI-PERFORATION

En complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication et de la Garantie Commerciale Peinture (hors E-MEHARI), Citroën Belux garantit le Véhicule contre la perforation (corrosion de l'intérieur vers l'extérieur

Fait en 3 exemplaires originaux – Exemplaire Client

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

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 non électrique ;
- de sept (7) ans si le Véhicule est une voiture particulière électrique C-ZERO ou BERLINGO ELECTRIC ;
- de cinq (5) ans si le Véhicule est une voiture particulière électrique E-MEHARI ;
- de cinq (5) ans si le Véhicule est un véhicule utilitaire.

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

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

- Toute intervention sur la carrosserie (suite à accident, détériorations, etc.) devra être systématiquement suivie par une visite de contrôle à réaliser dans les mêmes conditions.
- Le Client est tenu de faire réparer à sa charge, dans le respect des normes établies par Automobiles Citroën et/ou Citroën Belux 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 et/ou Citroën Belux ;
- 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 Citroën Belux ;
- la corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par Automobiles Citroën et/ou Citroën Belux, et/ou installés sans respecter les prescriptions définies par ces derniers ;
- 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.

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PACK SOS ET ASSISTANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation du pack SOS et Assistance composés des Services d'Urgence et d'Assistance Localisés pour les véhicules Citroën qui en bénéficient de série ou en option.

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

#### 1° DEFINITIONS

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

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

« **Citroën** » : Citroën Belux S.A., dont le siège social est Avenue du Bourget 20 B-1130 Bruxelles Belgique, inscrit à la BCE sous le numéro 0448 813 060.

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

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

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

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

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

#### 2° OBJET

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

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

2.3 Il est précisé que Citroën prendra toutes les précautions utiles pour assurer les services du PACK SOS ET ASSISTANCE et satisfaire à cette obligation de moyens.

#### 3° CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Sauf si le Client a expressément demandé la désactivation des Services, en cochant la case réservée à cet effet dans l'encadré prévu à la fin des présentes, les Services seront activés à la livraison du Véhicule, dès lors que le Client aura signé la Commande. Aucune action, ni du Vendeur ni du Client, n'est nécessaire pour initialiser les Services. En particulier, aucun appel ne devra être déclenché pour vérifier l'état d'activation des Services, sous peine d'être considéré comme un usage abusif des Services, tel que défini à l'article 8 ci-après.

#### 4° TERRITORIALITE

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, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

Toutefois lorsque le Client voyage dans certains pays dans lesquels il bénéficie de CITROËN ASSISTANCE, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client bénéficie des prestations correspondantes sans localisation.

#### 5° PRESTATIONS FOURNIES

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

Citroën met à la disposition du Client un centre d'appel d'urgence adapté à la réception du message informatique et des communications téléphoniques émis depuis le Véhicule. En Situation d'Urgence, manuellement (par appui sur le bouton SOS du tableau de bord) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché par le Boitier 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 du Véhicule ou ses passagers en complément des données techniques reçues pour évaluer la Situation d'Urgence et, le cas échéant, transmettre une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents. Dans ce dernier cas, les services publics de secours (pompiers, police, gendarmerie, SAMU, etc.) alertés pourront, à leur demande, être mis en relation directe avec les personnes se trouvant dans le Véhicule.

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

Ces conseils téléphoniques ne peuvent être assimilés à une consultation ou à une prescription médicale et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'action d'un médecin sur place.

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

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

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

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

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

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

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

##### 5.3. Evolutions des Services

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

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

#### 6° OBLIGATIONS DU CLIENT

##### 6.1. Usage des Services

Le Client s'engage à limiter son utilisation des Services à un usage normal, en conformité avec les lois et règlements en vigueur et les droits des tiers. De même il s'engage à s'assurer qu'aucun utilisateur du Véhicule ne fasse un usage détourné des Services. Le Client supportera tous les coûts éventuels résultant d'un usage abusif des Services, par lui ou tout autre utilisateur du Véhicule, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-après.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur du Véhicule est invité à utiliser les Services lorsque le Véhicule est à l'arrêt. Le Client s'engage à en informer tout autre utilisateur du Véhicule.

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

Le Client doit informer l'acquéreur de son Véhicule que celui-ci est équipé d'un Boitier Télématique ayant, entre autres, la capacité de déclencher un appel d'urgence géolocalisé.

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

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

Fait en 3 exemplaires originaux – Exemplaire Client

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

En souscrivant aux Services, le Client reconnaît avoir été informé des dispositions décrites dans le document « Déclaration de confidentialité Citroën Urgence & Assistance » ci-après relatif au respect de la vie privée et les accepter. Le Client reconnaît par ailleurs qu'il a, vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule, un devoir d'information sur ces mêmes dispositions.

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

#### **7° INDEPENDANCE DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS**

Il est rappelé au Client que les services publics de secours compétents, éventuellement alertés par le centre d'appel d'urgence, agissent souverainement, en exécution d'une mission 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 préjuge en rien de l'intervention que les services publics de secours pourront ou voudront mettre en œuvre.

#### **8° USAGE ABUSIF DES SERVICES**

Le déclenchement manuel d'un appel d'urgence ou d'assistance doit être réservé à une Situation d'Urgence ou une Situation d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus.

Dans le cas où les Services sont utilisés par le Client ou par un utilisateur ou occupant du Véhicule en dehors des cas précités, et notamment en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de deux cents euros (200 €) sera due de plein droit par le Client à Citroën sans préjudice :

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

#### **9° COUT DES COMMUNICATIONS**

Les communications sont incluses dans les Services.

#### **10° LIMITATIONS DES SERVICES - RESPONSABILITE**

##### **10.1. Limites territoriales**

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

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

##### **10.2. Limites technologiques**

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

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

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

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

##### **10.3. Limites techniques**

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

- détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes (batterie, réseau d'alimentation électrique du Véhicule, antennes) lors d'un accident ou de tout autre 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 ;
- indisponibilité momentanée du système intégré ;

Citroën étant tenue au regard de ce qui précède d'une obligation de moyen et non de résultat.

##### **10.4. Responsabilité**

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

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

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

##### **11° DUREE**

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

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

##### **12° DYSFONCTIONNEMENT - SUSPENSION PROVISOIRE DES SERVICES**

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

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

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

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

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

#### **13° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DES SERVICES**

##### **13.1. Désactivation des Services**

- A l'initiative de Citroën :

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

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

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

- En cas de vol ou destruction du Véhicule :

Les Services sont désactivés en cas de vol ou de destruction du Véhicule. Le Client s'engage à en informer impérativement Citroën et à lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier à l'adresse suivante : voir le point 13° CENTRES DE CONTACT CLIENTS CITROEN dans le document CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE).

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

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

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

##### **14° FORCE MAJEURE - FAITS DES POUVOIRS PUBLICS**

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

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

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

## **CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELEMANTENANCE**

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELEMANTENANCE pour les véhicules commandés par des clients pour une utilisation privative du véhicule ou dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et disposant d'un ou plusieurs véhicules éligibles au service.

##### **1° DEFINITIONS**

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

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

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

« **Citroën** » : Citroën Belux S.A., dont le siège social est Avenue du Bourget 20 B-1130 Bruxelles Belgique, inscrit à la BCE sous le numéro 0448 813 060.

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

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

##### **2° DESCRIPTION DU SERVICE**

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

Il est précisé que ce rendez-vous ne sera fixé qu'après échange avec le Client et qu'il aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en Belgique et Luxembourg.

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

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

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

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

##### **3° CONDITIONS NECESSAIRES A LA REMONTEE DES ALERTES**

###### **3.1. Délai d'activation**

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

###### **3.2. Conditions de fonctionnement**

Fait en 3 exemplaires originaux – Exemplaire Client

Paraphe Vendeur

Paraphe Client

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

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

### **3.3. Territorialité**

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

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

### **4° DUREE DU SERVICE**

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

Citroën pourra aussi supprimer le Service pour en intégrer les prestations dans un nouveau service.

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

### **5° LIMITATIONS – RESPONSABILITE**

#### **5.1. Limitations**

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

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

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

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

#### **5.2. Responsabilité**

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

La responsabilité de Citroën ne pourra pas être engagée :

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

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

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

#### **6° FORCE MAJEURE**

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

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

#### **7° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE**

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

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

Dans les 3 derniers cas, le Client est tenu d'en informer Citroën et de lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier électronique à via le lien suivant <https://citroen-be-fr.custhelp.com/> ou par courrier postal au service Relations Clientèle Citroën, voir le point 13° CENTRES DE CONTACT CLIENTS CITROEN dans le document CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE).

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

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

#### **8° DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Dans le cas où le Client constaterait un quelconque dysfonctionnement du Service, il contacte le service Relations Clientèle Citroën, voir le point 13° CENTRES DE CONTACT CLIENTS CITROEN dans le document CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE). En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration du Service, Citroën peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du véhicule, et notamment du Boîtier Télématique.

#### **9° PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Citroën et ses fournisseurs restent seuls titulaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au Service.

#### **10° DROIT APPLICABLE**

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. 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 belge.

Le Vendeur ou son Représentant

Cachet et Signature du Vendeur

Le Client ou son Représentant

Ecrire « Lu et Approuvé » et Signer

Cachet et Signature de l'Agent Commercial

Le \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

**DROIT DE RETRACTATION APPLICABLE EN CAS DE COMMANDE CONCLUE HORS ETABLISSEMENT OU A DISTANCE PAR UN CONSOMMATEUR (Articles VI.47 et svts et VI.64 et svts du Code de droit économique)**

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

Je/Nous(\*) vous notifie/notifions(\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation de la Commande référencée \_\_\_\_\_ du véhicule \_\_\_\_\_ signée le \_\_\_\_\_ / livrée le \_\_\_\_\_ (\*).

Nom et Prénom du (des) consommateur(s) :

Signature du(des) clients-consommateurs :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile