

FIAT - FLEXCARE

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES A TOUS LES NIVEAUX DE CONTRATS

ARTICLE 1.1 DEFINITIONS

Dans la suite du présent contrat (ci-après dénommé « Contrat ») qui comprend le Formulaire de Souscription et les présentes conditions générales, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

Stellantis Belux S.A. : société anonyme dont le siège social est Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107).

Etablissement vendeur : entreprise membre du Réseau FIAT, agissant en son nom et pour le compte de la société identifiée ci-dessus.

Formulaire de souscription : conditions particulières du Contrat qui désignent le Niveau de Contrat souscrit, les parties signataires du Contrat, le Véhicule, la durée et le kilométrage du Contrat, les éventuelles options souscrites et le prix du Contrat.

Niveau de Contrat : le niveau de prestations souscrit, mentionné dans le Formulaire de souscription.

Réseau FIAT : Entreprise titulaire d'un ou plusieurs contrats de réparateur agréé par STELLANTIS BELUX S.A., située sur le Territoire.

Souscripteur : client qui a signé le Contrat pour bénéficier des prestations décrites ci-après et qui est désigné sur le Formulaire de souscription.

Territoire : Le Contrat est applicable dans les Pays de l'Union Européenne * ainsi que dans les pays ou territoires suivants :

Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, Royaume-Uni, San Marin, Serbie, Suisse, Vatican.

Véhicule : véhicule automobile bénéficiant des prestations définies ci-après, désigné sur le Formulaire de souscription.

**A la date d'édition du Contrat, 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, Slovaquie, Slovénie, Suède.*

ARTICLE 1.2 OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les prestations dont le Souscripteur - propriétaire ou locataire du Véhicule - peut

bénéficier, selon le Niveau de Contrat défini au Formulaire de souscription.

DIFFERENTS NIVEAUX DE CONTRATS

- Le contrat **EXTENDED CARE PREMIUM** comprend la prestation « extension de garantie »
- Le contrat **SERVICE CARE PLUS** comprend la prestation « entretien périodique »
- Le contrat **COMPLETE CARE** comprend les prestations « extension de garantie » et « entretien périodique »
- Le contrat **COMPLETE CARE PLUS** comprend les prestations « extension de garantie », « entretien périodique », « pièces d'usure »
- Le contrat **COMPLETE CARE BUSINESS** comprend les prestations « extension de garantie », « entretien périodique », « pièces d'usure » selon certaines modalités spécifiques mentionnées au chapitre 6 des présentes conditions générales de vente.

Chaque Niveau comprend en outre la prestation d'assistance décrite ci-après, comme décrit au CHAPITRE 2 : FIAT ASSISTANCE

ARTICLE 1.3 ELIGIBILITE ET DUREE

1.3.1. Véhicules pouvant bénéficier du contrat

A l'exclusion des taxis, des véhicules de tourisme avec chauffeur, des ambulances, des auto-écoles, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport à titre onéreux de personnes, des véhicules modifiés ou utilisés en compétition ou rallye, peut bénéficier du Contrat, tout véhicule FIAT immatriculé dans le Pays de souscription au jour de la souscription du Contrat, y compris s'il a été transformé par un carrossier recommandé par FIAT. Dans ce dernier cas, les parties transformées, les éventuelles pannes qui auraient été causées par ces transformations et les éventuelles opérations d'entretien spécifiques à ces parties ne sont pas couvertes par le Contrat.

Ce Contrat n'affecte pas les principes de la garantie légale de 2 ans d'application aux consommateurs comme défini par l'article I.1.2° CDE.

1.3.2 Durée et kilométrage

Le Contrat est souscrit au plus tard :
- à la fin du 24ème mois après la date de début de Garantie du véhicule neuf, et avant

un kilométrage compteur de 100 000 km, pour un Contrat EXTENDED CARE PREMIUM - à la fin du 12ème mois après la date de début de Garantie du véhicule neuf et avant le premier entretien dans le cas d'un Contrat d'un niveau autre que le Contrat EXTENDED CARE PREMIUM

Lors de la souscription, le Véhicule ne doit pas avoir un kilométrage supérieur à celui prévu pour le premier entretien, excepté pour le contrat EXTENDED CARE PREMIUM.

Le Contrat se termine au premier des deux événements décrits ci-après :

- à la fin de la durée qui a été souscrite, cette durée étant décomptée à partir de la date de début de Garantie du véhicule neuf,
- à l'atteinte du kilométrage qui a été souscrit, ce kilométrage étant décompté à partir du kilomètre zéro.

La durée et le kilométrage choisis par le Souscripteur sont indiqués sur le Formulaire de souscription. Ils sont choisis par le Souscripteur parmi les possibilités qui sont mentionnées au tarif en vigueur au jour de la souscription.

Dans le cas du paiement par mensualités, si la limite de kilométrage est atteinte avant la durée souscrite, le Souscripteur doit payer en une (1) fois le solde des mensualités restantes.

Si la durée souscrite est atteinte sans que le kilométrage souscrit ne soit atteint, FIAT ne remboursera pas la valeur du kilométrage non parcouru.

Lorsque le Souscripteur demande pendant la durée du Contrat la réalisation d'une intervention couverte par le Contrat, toute période d'immobilisation vient s'ajouter à la durée du Contrat qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention du Souscripteur ou de la mise à disposition pour réparation du Véhicule si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention

Il est précisé que les prestations d'extension de garantie commencent à l'expiration de la garantie commerciale couvrant le Véhicule.

A cet égard, il est rappelé que certains organes des véhicules 100 % électriques et hydrogènes bénéficient de durées de garantie commerciale spécifiques, rappelées ci-après. Les prestations d'extension de garantie prévues au Contrat ne viennent le cas échéant les compléter que si la durée et le kilométrage souscrits au titre du Contrat dépassent ceux de la garantie commerciale. La batterie de traction des véhicules 100 % électriques et hydrogènes bénéficie d'une

FIAT - FLEXCARE

garantie commerciale d'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 commerciale.

ARTICLE 1.4 MODALITES ET CONDITIONS D'APPLICATION

1.4.1 Acquittement des prestations

Les prestations applicables, qui sont réalisées par le Réseau FIAT au titre du Contrat, sont prises en charge directement par ce réseau dans l'ensemble du Territoire, sans avance de frais par le Souscripteur.

Les frais de dépannage et/ou remorquage effectués sur autoroute ou voie assimilée seront réglés par le Souscripteur. Ces frais seront remboursés, par FIAT sur présentation de l'original de la facture dûment acquittée. Pour les pays hors de la zone Euro, le taux de change qui sera appliqué sera celui en vigueur dans le pays de souscription du Contrat au jour de l'émission de la facture.

1.4.2 Pièces

Les pièces échangées au titre du Contrat deviennent la propriété de FIAT.

A l'exception des contrats COMPLETE CARE BUSINESS, les opérations pourront être effectuées avec des pièces d'origine neuves ou des pièces remanufacturées après appréciation de FIAT ou de son représentant. Cependant, pour les prestations « Entretien périodique » et « Pièces d'usures », les pièces utilisées sur un véhicule de plus de 3 ans pourront être issues de la Gamme EUROREPAR.

Pour le contrat COMPLETE CARE BUSINESS, les opérations d'extension de garantie seront effectuées avec des pièces remanufacturées et, pour les prestations « Entretien périodique » et « Pièces d'usures », avec des pièces issues de la Gamme EUROREPAR si disponibles.

1.4.3 Conditions de prise en charge des prestations

Les prestations sont prises en charge - pièces et main d'œuvre TTC - par FIAT à condition d'être effectuées par le Réseau FIAT.

La prise en charge des prestations du Contrat est liée au respect des conditions qui suivent pendant toute la durée du Contrat :

- Le Véhicule doit rester immatriculé dans le pays de souscription du Contrat pendant toute sa durée,

- le Véhicule doit avoir été utilisé et entretenu conformément aux prescriptions du Constructeur ; elles sont indiquées dans les documents de bord

- les opérations d'entretien et de contrôle, prévues au plan d'entretien du Constructeur doivent être enregistrées dans le carnet d'entretien du Véhicule. A défaut, le Souscripteur devra être en mesure d'en apporter la preuve en produisant les justificatifs de réalisation desdites opérations (fiches de suivi d'entretien, factures, ...). Elles doivent obligatoirement être effectuées dans le pays de souscription du Contrat,

- le maintien des niveaux de liquides et lubrifiants doit avoir été assuré en permanence.

- Seul le Réseau FIAT et par extension les dépanneurs agréés Réseau FIAT, sont habilités à intervenir au titre du Contrat.

1.4.4 Réclamations

Le souscripteur peut adresser toute réclamation concernant le Contrat en s'adressant à FIAT

-Demandes générales : Par e-mail : servicecontracts-belux@stellantis.com

Par courrier : Administration Contrats de Services - Avenue des Sorbiers, 25 – 1300 Wavre – Belgique

-Demandes liées au paiement par mensualités :

à Stellantis Financial Services Belux SA

Site web: <https://stellantis-financial-services.be>

Par email : services@stellantis-finance.com

Par courrier : Stellantis Financial Services

Avenue du Bourget, 20 - boîte 1

1130 Bruxelles – Belgique

Par téléphone : + 32 (0)2 370 77 11 - voir les horaires sur le site web

Par tchat : directement sur le site

ARTICLE – 1.5 PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

1.5.1 Prix

Le prix est celui du tarif en vigueur au jour de la souscription du Contrat disponible dans l'Etablissement vendeur. C'est un prix ferme et définitif qui est établi pour la durée du Contrat, sous réserve de la souscription d'avenants.

1.5.2 Règlement

Le règlement du prix doit avoir lieu à la souscription du Contrat, sans préjudice des

dispositions applicables en cas de souscription du Contrat hors établissement.

1. Règlement au comptant :

Le paiement au comptant est un engagement du Souscripteur à payer le prix total du Contrat en une fois, lors de l'adhésion, directement au point de vente membre du Réseau FIAT, sous réserve du respect des dispositions des articles VI.64 et suivants du droit économique relatives aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

2. Règlement par mensualités :

Le paiement par mensualités est un engagement du Souscripteur à payer le prix total du Contrat de manière mensuelle, échelonné sur toute la durée du Contrat à Stellantis Financial Services Belux SA. À l'adhésion d'un Contrat de services et en cas de paiement par mensualités, un mandat SEPA pour la Belgique et le Grand-Duché de Luxembourg devra être établi par le Souscripteur.

Pour un Contrat mensualisé, le prix total est payé lorsque la dernière mensualité est payée.

En cas d'arrêt ou d'annulation du mandat SEPA, le non-paiement ou paiement partiel par le Souscripteur d'une des échéances mensuelles, la non-communication du changement d'adresse, Stellantis Financial Services Belux SA. sera en droit de résilier le Contrat, sans avis préalable et sans indemnité. Le Souscripteur ne peut invoquer l'immobilisation du Véhicule, pour quelque raison que ce soit, pour annuler le mandat SEPA visé.

En cas de retard de paiement par un Souscripteur, qui peut être considéré comme un consommateur sur base de CDE, le Souscripteur sera redevable d'un intérêt de retard de 8%, après mise en demeure resté sans suite, depuis le jour de l'échéance du paiement jusqu'au parfait paiement. En cas de retard de paiement, le Souscripteur, consommateur, sera redevable des dommages forfaitaires égale à 10% des sommes dues.

En cas de retard de paiement par un Souscripteur, qui ne peut pas être considéré comme un consommateur sur base de CDE, le Souscripteur sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard qui sera égal aux intérêts de retards sur base de la Loi de 2 août 2022 concernant la lutte contre les retards de paiement dans des transactions commerciales majorée avec

FIAT - FLEXCARE

des frais de recouvrement de 40 euro par montant impayé, sous réserve des droits de FIAT de réclamer des dommages et intérêts réellement subi suite au non-paiement. Les montants dus sont prélevés anticipativement (non à terme échu) et pour la première fois, un (1) mois après la souscription du Contrat. Le jour de livraison du Véhicule neuf, défini comme la date de début de garantie Constructeur et date de début de Contrat, est encodé par le point de vente dans le système informatique de Stellantis Belux S.A. La date de prélèvement ne peut être modifiée.

Si le Contrat a été conclu après la date de livraison du Véhicule, le premier prélèvement qui sera débité en une fois, sera égal au montant mensuel renseigné sur le Formulaire d'Adhésion multiplié par le nombre de mois écoulés depuis la date de début de garantie constructeur (date renseignée dans les systèmes informatiques).

En cas de retard de mise en route du mandat SEPA, les redevances mensuelles dues seront débitées en une fois.

ARTICLE 1.6 RESILIATION – FIN DE CONTRAT

1.6.1 Résiliation

Dans le cas où l'une ou l'autre des parties ne respecterait pas l'une de ses obligations prévues au Contrat, l'autre partie pourra lui notifier par écrit d'avoir à y remédier dans un délai de 15 jours. Si la partie défaillante ne remédie pas à ce défaut pendant cette période, l'autre partie pourra de plein droit résilier le par lettre recommandée avec demande d'avis de réception

Le Contrat peut également être résilié en cas de fraude sur le kilométrage du Véhicule.

1.6.2 Cessation

Le Contrat cesse de plein droit :

- si le Véhicule devient définitivement inutilisable, après un sinistre,
- si le Véhicule est volé et non retrouvé 30 jours après la déclaration,
- en cas d'immatriculation du Véhicule hors du pays de souscription

A cet effet, le Souscripteur s'engage à informer FIAT par lettre recommandée avec A.R. L'événement doit être signalé dans un délai maximum de 45 jours. La lettre sera accompagnée :

- de la copie du Contrat et de ses éventuels avenants souscrits par le Souscripteur,
- en cas de sinistre total, d'une photocopie de l'attestation de la compagnie d'assurance ou de l'expert qui déclare que le Véhicule est classé en épave,
- en cas de vol, d'une photocopie de la déclaration de vol établie auprès des autorités compétentes et d'une photocopie de l'accord de remboursement du Véhicule par la compagnie d'assurance.
- en cas d'immatriculation en dehors du pays de souscription, de la copie du nouveau certificat d'immatriculation.

1.6.3 Remboursement

Dans les cas énoncés au paragraphe 2. « Cessation » ci-dessus, le Souscripteur sera remboursé d'un montant égal au prorata de la durée écoulée par rapport à la durée

Article 1.7 REVENTE DU VEHICULE PENDANT LA DUREE DU CONTRAT

1. En cas de paiement au comptant :

Si le Véhicule est réimmatriculé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, le Contrat est cessible à tout acheteur du Véhicule pendant la durée de validité dudit Contrat. Dans tous les autres cas, le Contrat n'est pas cessible.

Ce transfert de Souscripteur entraîne des frais de dossier de 45€ TVAC facturés par le point de vente au demandeur. Pour ce faire, le Souscripteur, ou tout acheteur successif, devra remettre à son acheteur :

- L'original du Contrat (Formulaire d'Adhésion + conditions générales).
- L'original des avenants éventuellement souscrits.
- Le guide utilisateur.

Le nouveau Souscripteur s'engage à notifier la cession du Contrat à Stellantis Belux S.A. par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai maximum de 45 jours après la cession.

2. En cas de paiement par mensualités

Le Contrat n'est jamais cessible à un autre Souscripteur.

Dans ce cas, en cas de revente du véhicule, le contrat est résilié conformément à l'article 1.6.

ARTICLE 1.8 RESOLUTION DES LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les dispositions du présent Contrat et des présentes conditions générales de vente sont exclusivement régies par le droit belge

En cas de litige entre les parties, concernant l'application, la validité, l'exécution ou l'interprétation du Contrat ou des présentes conditions générales, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, seuls seront compétents les tribunaux de l'arrondissement judiciaire dans lequel se trouve le siège social de Stellantis Belux S.A.

Si le Souscripteur est un consommateur comme définit dans le CDE, le choix du tribunal compétent se fera selon les règles du droit commun.

CHAPITRE 2 – ASSISTANCE ROUTIERE 24H/24H, 365 JOURS PAR AN

Article 2.1

Les prestations mentionnées ci-après sont proposées pour tout incident mécanique, électrique ou électronique dès lors que cet incident est couvert par un des Niveaux de Contrat prévus aux présentes Conditions Générales, et ce quel que soit le niveau effectivement souscrit par le Client, si cet incident rend le Véhicule inapte à circuler. Ces prestations viennent compléter sans les limiter les prestations d'assistance en cas de panne prévues par la garantie commerciale couvrant le Véhicule pendant la durée de cette dernière.

Le nombre de personnes bénéficiaires est limité au nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule. Dans tous les cas, le Souscripteur reste responsable du respect des dispositions du Contrat par le Conducteur et les personnes qui sont transportées.

L'utilisateur fera appel à FIAT Assistance, tous les jours de l'année, y compris les samedis, dimanches et jours fériés, 24 h sur 24

Soit en appuyant sur le bouton d'Appel d'Assistance localisé de son véhicule s'il est équipé de FIAT Connect Box

Soit en appuyant sur le bouton Assistance de MyFIAT

Soit en appelant le numéro FIAT Assistance 00 800 342 800 00 / 0 800 3428 00 / +39 02 4441 2041

L'assistance est applicable dans les Pays de l'Union Européenne * ainsi que dans les pays ou territoires suivants :

Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Monténégro, Norvège, Royaume-Uni (incluses les îles anglo-normandes), San Marin, Serbie, Suisse, Vatican.

FIAT - FLEXCARE

*A la date d'édition du Contrat, l'Union Européenne se compose des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (incluses les îles Canaries et les Baléares), Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal (inclus les Açores et Madère), République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.
Tout territoire en état de guerre est exclu.

2.1.1 Dépannage - Remorquage

En cas d'incident couvert par le Contrat, d'accident ou de crevaison et, pour les véhicules utilitaires, d'erreur de carburant, le Souscripteur ou conducteur du Véhicule ainsi que les passagers du Véhicule, sont en droit de bénéficier, sur simple appel téléphonique, de prestations de dépannage et/ou remorquage.

Dans ce cadre, l'assistance du Contrat couvre le déplacement de la dépanneuse sur le lieu de la panne. Dans la mesure du possible, le Véhicule sera réparé sur place.

Dans le cas contraire, celui-ci sera remorqué jusqu'à l'atelier du membre du Réseau FIAT le plus proche du lieu de la panne ou celui choisi par le client dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne et dans un rayon de 50 km autour du lieu de la panne pour les véhicules 100% électriques et les camping-cars.

En ce qui concerne le dépannage, l'assistance du Contrat couvre la venue de la dépanneuse mais non l'éventuelle réparation faite sur place, qui n'est prise en charge par le Contrat que si elle est couverte par ailleurs par le Niveau de Contrat.

Le renouvellement de la roue de secours (sauf si l'option pneumatiques a été souscrite) est à la charge du Souscripteur. Seuls l'intervention d'assistance et le dépannage et/ou remorquage sont pris en charge par le Contrat.

2.1.2 Prestations complémentaires

En cas d'incident couvert par le Contrat, d'accident ou de crevaison le Souscripteur ou conducteur du Véhicule ainsi que les passagers du Véhicule, sont en droit de bénéficier, sur simple appel téléphonique, de prestations complémentaires de transport, de véhicule de remplacement, mentionnées ci-après.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un Contrat pour un taxi, un véhicule de tourisme avec chauffeur, une ambulance, une auto-

école ou un véhicule destiné au transport à titre onéreux de personnes, le conducteur et les passagers du Véhicule ne bénéficient pas de ces prestations.

2.1.3 Poursuite du voyage ou acheminement du conducteur et des passagers au domicile

Cette prestation est prévue pour tout incident couvert par le Contrat, d'accident ou de crevaison intervenant à plus de 100 km (62 miles) du domicile du bénéficiaire pour toute panne qui ne pourrait être résolue dans la journée de survenance de la panne

Elle permet, soit l'acheminement au domicile habituel du bénéficiaire, soit la poursuite du voyage vers son lieu de destination. Ces acheminements s'effectuent :

- par le prêt d'un véhicule de remplacement dans les limites fixées par le « paragraphe « e . Véhicule de remplacement »,
- par train, en première classe,
- par autocar en classe confort
- ou par avion, en classe économique, si le trajet en train est supérieur à 500 km (313 miles)

De plus, dans le cas d'un acheminement par train ou avion, pour permettre au Souscripteur ou au conducteur d'aller rechercher le Véhicule réparé, un billet pour une personne est mis gratuitement à sa disposition ; ce voyage s'effectue aux mêmes conditions que celles-ci dessus.

2.1.4 Hébergement sur place

Cette prestation est prévue pour tout incident couvert par le Contrat, d'accident ou de crevaison intervenant à plus de 100 km (62 miles) du domicile du bénéficiaire qui ne pourrait être résolue dans la journée de survenance de la panne

Elle permet l'hébergement sur place en catégorie 3/4 étoiles. Elle est limitée à la durée de réparation et ne pourra en aucun cas dépasser 4 nuits.

2.1.5 Véhicule de remplacement

Cette prestation est prévue pour tout incident couvert par le Contrat, d'accident ou de crevaison.

Cette prestation est délivrée par le Réseau FIAT :

- Soit sur le lieu de la panne en cas d'hébergement,

- Soit pour se rendre au lieu de destination,

- Soit sur le lieu de destination en cas de poursuite du voyage par train ou avion.

Un véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou inférieure à celle du Véhicule au sens de la classification des loueurs, thermique ou électrique et sans équipement spécifique, dans la limite des disponibilités locales, est prêté.

Pour les véhicules utilitaires, le véhicule de remplacement mis à disposition sera un véhicule ayant un volume de chargement similaire, sans équipement spécifique.

La restitution du véhicule de remplacement doit se faire au lieu de prise en charge dudit véhicule et intervenir dès lors que le Véhicule est à nouveau disponible.

Cette prestation est limitée à la durée de réparation et ne pourra en aucun cas dépasser 4 jours ouvrés pour tout incident mécanique (5 jours ouvrés pour les camping-cars) et 2 jours ouvrés en cas de crevaison concernant les camping-cars, le véhicule de remplacement ne sera pas nécessairement un camping-car. Si nécessaire, et sous réserve que le Souscripteur et/ou les passagers disposent d'un permis de circuler valide, deux véhicules de remplacement de catégorie inférieures pourront être mis à disposition pendant une durée maximum de 5 jours ouvrés. Cette prestation ne peut être cumulée avec la prestation hébergement.

Un procès-verbal décrivant l'état du véhicule sera établi et signé par chaque partie, à la mise à disposition et à la restitution du véhicule.

A défaut d'établissement de ce procès-verbal du fait du Souscripteur ou du Conducteur, le document descriptif de l'état du véhicule réalisé par FIAT ou son mandataire fera foi.

Le Souscripteur reste tenu au paiement des sommes dues au titre de l'utilisation du véhicule de remplacement et correspondant à des dépenses non prises en charge par FIAT dans le cadre du Contrat (carburant, parking, péage, contraventions, frais de remise en état du véhicule, ...).

2.1.6 Remboursements exceptionnels

Si, exceptionnellement, le Souscripteur était amené à régler lui-même une facture d'hôtel – ou toute autre dépense éventuelle couverte par le Contrat, ces dépenses pourraient être remboursées sur envoi à FIAT des factures originales

2.1.7 Prestations supplémentaires spécifiques aux véhicules électriques

En ce qui concerne les véhicules électriques,

FIAT - FLEXCARE

3.1.3 en cas de déchargement de la batterie de traction du Véhicule, et ce quelle qu'en soit la cause, le Souscripteur bénéficie du remorquage de son Véhicule vers la borne de recharge la plus proche, son domicile, ou son lieu de travail, selon le choix du Souscripteur, dans la limite d'un rayon de 80 km et dans la limite de 3 remorquages par an (4 pour Alfa Romeo & Lancia) pour un véhicule particulier et pour un nombre illimité de remorquages par an pour un véhicule utilitaire. Cette disposition ne s'applique pas aux véhicules « d'auto-partage ». Auto-partage s'entend ici comme la mise en commun d'un véhicule ou d'une flotte de véhicules au profit d'utilisateurs abonnés ou habilités par l'organisme ou la personne gestionnaire des véhicules (chaque abonné ou utilisateur habilité peut accéder à un véhicule sans conducteur pour le trajet de son choix et pour une durée limitée).

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT EXTENDED CARE PREMIUM

ARTICLE 3.1 Prestations fournies

3.1.1 Extension de garantie

Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation, selon l'avis de l'homme de l'art, des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses, c'est à dire des pièces qui ne permettraient pas une utilisation normale du Véhicule, telle qu'elle est définie dans le guide d'utilisation. Si d'autres pièces du Véhicule sont endommagées par cette défectuosité, elles seront remplacées ou réparées sous les mêmes conditions.

Cette prestation ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure normale et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.

En ce qui concerne les véhicules 100 % électriques, il est rappelé que certains de leurs organes bénéficient d'une garantie commerciale étendue (voir Chapitre 1 -Article 3- Paragraphe 1.3.2).

La conservation minimale de la capacité de la batterie de traction des véhicules 100% électriques couverte par la présente prestation d'extension de garantie est de 70 %.

3.1.2 ASSISTANCE – Se reporter à chapitre 2

ARTICLE 3.2 Exclusions applicables au contrat EXTENDED CARE PREMIUM

Les prestations prévues au Contrat ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, attentat, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre, faits de guerre, terrorisme,
 - accident, incendie, vol, tentative de vol, bris d'optique ou de glace
- Le Contrat ne prend pas en charge :**
- le remplacement, la pose, l'entretien ou la remise en état d'accessoires non montés d'origine sur le Véhicule et leurs conséquences,
 - les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur,
 - les dégâts consécutifs à l'utilisation d'autres fluides, pièces ou accessoires que ceux d'origine ou de qualité équivalente,
 - l'utilisation de carburants non adaptés ainsi que l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par le constructeur,
 - les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques,
 - les dégâts consécutifs à des accidents, incendies, vols, tentatives d'effractions, émeutes,
 - les réparations consécutives à une négligence, une faute de conduite, à une mauvaise utilisation du véhicule (surcharge, même passagère, compétition, etc.) ou au non-respect des opérations d'entretien, en parfaite conformité avec les préconisations de FIAT telles que définies dans le plan d'entretien du Véhicule. Notamment, le Contrat ne saurait couvrir les pannes et/ou déchargements des batteries de traction et de servitude du Véhicule dues à un mauvais branchement électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou encore au courant utilisé, sauf le dépannage remorquage mentionné au paragraphe « Assistance ».
 - les bris ou détériorations de glaces et d'optiques de phares, de feux ou de rétroviseurs, les pertes d'enjoliveurs ou de commandes à distance, joints de porte,
 - les interventions sur la carrosserie et l'habitacle, y compris les nettoyages de toute

nature et les réparations de garnitures de porte et de sellerie,

- la capote cabriolet,
 - les recherches de bruits,
 - les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal lié 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, les mises à jour de navigation, les recharges de parfum,
 - le remplacement du réservoir sur les Véhicules GNV, l'entretien et la maintenance,
 - les roues, pneumatiques et leur équilibrage,
 - les conséquences directes ou indirectes constatées suite à l'absence de notification du défaut par le propriétaire du Véhicule auprès d'un Réparateur Agréé de FIAT aussitôt qu'un éventuel défaut est détecté,
 - les conséquences directes ou indirectes constatées suite à l'absence de réponse du propriétaire du Véhicule à l'invitation d'un Réparateur Agréé de FIAT à faire procéder immédiatement à la mise en conformité du Véhicule,
 - les évolutions nécessaires à la mise en conformité du Véhicule à la suite d'un changement de législation postérieur à la livraison du Véhicule neuf, tout autre frais non spécifiquement prévu par ce contrat, notamment les frais consécutifs à l'immobilisation du véhicule tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.
- En ce qui concerne les véhicules hybrides PHEV, 100% électriques, le Contrat ne prend pas en charge les conséquences sur le véhicule de :
- Une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) ou une utilisation de la batterie de traction autre que pour la fourniture d'énergie pour le véhicule,
 - Une utilisation de câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers ne répondant pas aux spécifications du constructeur,
 - L'utilisation de stations de recharge publiques non certifiées ou ne répondant pas aux normes et à la réglementation en vigueur.

FIAT - FLEXCARE

CHAPITRE 4 - DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT SERVICE CARE PLUS

ARTICLE 4.1 Prestations fournies

4.1.1 Entretien périodique

Ce Contrat comprend les prestations prévues par la synthèse du plan d'entretien pour un usage normal du Véhicule, à l'exclusion de celles prévues en conditions d'utilisation intensive selon le carnet d'entretien. Ces opérations incluent le remplacement de pièces tel que prévu dans le plan d'entretien, décrit dans la fiche de synthèse remise à la livraison du Véhicule.

4.1.2 Assistance - Se reporter à chapitre 2

4.1.3 Battery State of Health

Pour les contrats autres que le contrat EXTENDED CARE PREMIUM pour les véhicules 100% électriques et PHEV, un document indiquant l'état de santé de la batterie de traction du Véhicule pourra être délivré après chaque visite d'entretien prise en charge dans le cadre du Contrat, ainsi qu'une fois sur demande du Souscripteur avant la fin du Contrat. Ce document sera à demander au réparateur agréé lors d'une opération d'entretien et à tout réparateur agréé en cas de demande avant la fin du Contrat. Le document sera adressé au Souscripteur par e-mail.

ARTICLE 4.2 Exclusions applicables au contrat SERVICE CARE PLUS

Le Contrat ne prend pas en charge :

- l'ensemble des prestations non expressément couvertes par le niveau de Contrat souscrit par le Client,
- les visites périodiques de contrôle de la garantie anti-perforation,
- les recherches de bruits,
- les mises à jour de navigation, les recharges de parfum,
- l'équilibrage des roues et pneumatiques,
- tout autre frais non spécifiquement prévu par ce contrat

CHAPITRE 5 - DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT COMPLETE CARE

ARTICLE – 5.1 Prestations fournies

5.1.1 Extension de garantie

Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses ; c'est à dire des pièces qui ne permettraient pas une utilisation normale du Véhicule, telle qu'elle est définie dans le guide d'utilisation. Si d'autres pièces du Véhicule sont endommagées par cette défectuosité, elles seront remplacées ou réparées sous les mêmes conditions.

Cette prestation ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure normale et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.

En ce qui concerne les véhicules 100 % électriques, il est rappelé que certains de leurs organes bénéficient d'une garantie commerciale étendue (voir Chapitre - 1 Article 3 – paragraphe 1.3.2).

La conservation minimale de la batterie de traction des véhicules 100% électriques couverte par la présente prestation d'extension de garantie est de 70 %.

5.1.2 Entretien périodique

Le Contrat comprend les prestations prévues par la synthèse du plan d'entretien pour un usage normal du Véhicule, à l'exclusion de celles prévues en conditions d'utilisation sévères selon le carnet d'entretien. Ces opérations incluent le remplacement de pièces tel que prévu dans le plan d'entretien, décrit dans la fiche de synthèse remise à la livraison du Véhicule.

5.1.3 Assistance - Se reporter à chapitre 2

5.1.4 Battery State of Health

Pour les contrats autres que le contrat EXTENDED CARE PREMIUM pour les véhicules 100% électriques et PHEV, un document indiquant l'état de santé de la batterie de traction du Véhicule pourra être délivré après chaque visite d'entretien prise en charge dans le cadre du Contrat, ainsi qu'une fois sur demande du Souscripteur avant la fin du Contrat. Ce document sera à demander au réparateur agréé lors d'une opération d'entretien et à tout réparateur agréé en cas de demande avant la fin du Contrat. Le document sera adressé au Souscripteur par e-mail.

ARTICLE 5.2 Exclusions applicables au contrat COMPLETE CARE

Les prestations prévues au Contrat ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, attentat, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre, faits de guerre, terrorisme,
- accident, incendie, vol, tentative de vol, bris d'optique ou de glace

Le Contrat ne prend pas en charge :

- le remplacement, la pose, l'entretien ou la remise en état d'accessoires non montés d'origine sur le Véhicule et leurs conséquences,
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur,
- les dégâts consécutifs à l'utilisation d'autres fluides, pièces ou accessoires que ceux d'origine ou de qualité équivalente,
- l'utilisation de carburants non adaptés ou de mauvaise qualité ainsi que l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par le constructeur,
- les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques,
- les dégâts consécutifs à des accidents, incendies, vols, tentatives d'effractions, émeutes,
- les réparations consécutives à une négligence, une faute de conduite, à une mauvaise utilisation du véhicule (surcharge, même passagère, compétition, etc.) ou au non-respect des opérations d'entretien, en parfaite conformité avec les préconisations de FIAT telles que définies dans le carnet d'entretien du Véhicule. Notamment, le Contrat ne saurait couvrir les pannes et/ou déchargements des batteries de traction et de servitude du Véhicule dues à un mauvais branchement électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou encore au courant utilisé, sauf le dépannage remorquage mentionné au paragraphe « Assistance ».
- les bris ou détériorations de glaces et d'optiques de phares, de feux ou de rétroviseurs, les pertes d'enjoliveurs ou de commandes à distance, joints de porte
- l'ensemble des prestations non expressément couvertes par le niveau de Contrat souscrit par le Client
- les interventions sur la carrosserie et l'habitacle, y compris les nettoyages de toute nature et les réparations de garnitures de

FIAT - FLEXCARE

porte et de sellerie ainsi que les visites périodiques de contrôle de la garantie anti-perforation,

- la capote cabriolet,
 - les recherches de bruits,
 - les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal lié 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,
 - les mises à jour de navigation, les recharges de parfum,
 - le remplacement du réservoir sur les Véhicules GNV,
 - les roues, pneumatiques et leur équilibrage,
 - les conséquences directes ou indirectes constatées suite à l'absence de notification du défaut par le propriétaire du Véhicule auprès d'un Réparateur Agréé de FIAT,
 - les conséquences directes ou indirectes constatées suite à l'absence de réponse du propriétaire du Véhicule à l'invitation d'un Réparateur Agréé de FIAT à faire procéder immédiatement à la mise en conformité du Véhicule,
 - les évolutions nécessaires à la mise en conformité du Véhicule à la suite d'un changement de législation postérieur à la livraison du Véhicule neuf,
 - tout autre frais non spécifiquement prévu par ce contrat, notamment les frais consécutifs à l'immobilisation du véhicule tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.
- En ce qui concerne les véhicules hybrides PHEV, 100% électriques, le Contrat ne prend pas en charge les conséquences sur le véhicule de :
- Une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) ou une utilisation de la batterie de traction autre que pour la fourniture d'énergie pour le véhicule,
 - Une utilisation de câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers ne répondant pas aux spécifications du constructeur,
 - L'utilisation de stations de recharge publiques non certifiées ou ne répondant pas aux normes et à la réglementation en vigueur

CHAPITRE 6 - DISPOSITIONS APPLICABLES AU CONTRAT COMPLETE CARE PLUS ET AU

CONTRAT COMPLETE CARE BUSINESS

ARTICLE 6.1 Prestations fournies

6.1.1 Extension de garantie

Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses ; c'est à dire des pièces qui ne permettraient pas une utilisation normale du Véhicule, telle qu'elle est définie dans le guide d'utilisation. Si d'autres pièces du Véhicule sont endommagées par cette défectuosité, elles seront remplacées ou réparées sous les mêmes conditions.

Cette prestation ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure normale et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.

En ce qui concerne les véhicules 100 % électriques, il est rappelé que certains de leurs organes bénéficient d'une garantie commerciale étendue (voir Chapitre 1 - Article 1 – paragraphe 1.3.2).

La conservation minimale de la capacité de la batterie de traction de ces véhicules couverte par la présente prestation d'extension de garantie est de 70 %.

6.1.2 Entretien périodique

Le Contrat comprend les prestations prévues par la synthèse du plan d'entretien pour un usage normal du Véhicule, à l'exclusion de celles prévues en conditions d'utilisation sévères selon le carnet d'entretien.

Ces opérations incluent le remplacement des pièces tel que prévu dans le plan d'entretien, décrit dans la fiche de synthèse remise à la livraison du Véhicule.

6.1.3 Assistance - Se reporter à chapitre 2

6.1.4 Pièces d'usure

Cette prestation comprend le remplacement des pièces d'usure si, en raison de leur usure, ces pièces ne peuvent remplir la fonction pour laquelle elles ont été conçues.

Sont notamment considérées comme pièces d'usure : plaquettes de freins, disques de freins, tambours de freins, segments de freins, amortisseurs, roulements de roue, rotule, pile de télécommande, embrayage (mécanisme, disque, butée), balais essuie-vitre (maximum 1 jeu par an), fusibles, lampes

Le remplacement des pièces / fluides suivants est prévu lorsque leur remplacement s'avère

nécessaire lors d'une opération d'entretien : filtre à particules, liquide de refroidissement, additif filtre à particules, kit anti-crevaisson.

6.1.5 Battery State of Health

Pour les contrats autres que le contrat EXTENDED CARE PREMIUM pour les véhicules 100% électriques et PHEV, un document indiquant l'état de santé de la batterie de traction du Véhicule pourra être délivré après chaque visite d'entretien prise en charge dans le cadre du Contrat, ainsi qu'une fois sur demande du Souscripteur avant la fin du Contrat. Ce document sera à demander au réparateur agréé lors d'une opération d'entretien et à tout réparateur agréé en cas de demande avant la fin du Contrat. Le document sera adressé au Souscripteur par e-mail

ARTICLE 6.2 Exclusions applicables aux contrats COMPLETE CARE PLUS et COMPLETE CARE BUSINESS

Les prestations prévues au Contrat ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, attentat, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre, faits de guerre, terrorisme,
- accident, incendie, vol, tentative de vol, bris d'optique ou de glace

Le Contrat ne prend pas en charge :

- le remplacement, la pose, l'entretien ou la remise en état d'accessoires non montés d'origine sur le Véhicule et leurs conséquences,
- les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur,
- les dégâts consécutifs à l'utilisation d'autres fluides, pièces ou accessoires que ceux d'origine ou de qualité équivalente,
- l'utilisation de carburants non adaptés ou de mauvaise qualité ainsi que l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par le constructeur,
- les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques,
- les dégâts consécutifs à des accidents, incendies, vols, tentatives d'effractions, émeutes,
- les réparations consécutives à une négligence, une faute de conduite, à une mauvaise utilisation du véhicule (surcharge,

FIAT - FLEXCARE

même passagère, compétition, etc.) ou au non-respect des opérations d'entretien, en parfaite conformité avec les préconisations de FIAT telles que définies dans le carnet d'entretien du Véhicule. Notamment, le Contrat ne saurait couvrir les pannes et/ou déchargements des batteries de traction et de servitude du Véhicule dues à un mauvais branchement électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou encore au courant utilisé, sauf dans le cas défini dans le cadre de l'Assistance.

- les bris ou détériorations de glaces et d'optiques de phares, de feux ou de rétroviseurs, les pertes d'enjoliveurs ou de commandes à distance, joints de porte,
- l'ensemble des prestations non expressément couvertes par le niveau de Contrat souscrit par le Client
- les interventions sur la carrosserie et l'habitacle, y compris les nettoyages de toute nature et les réparations de garnitures de porte et de sellerie ainsi que les visites périodiques de contrôle de la garantie anti-perforation
- la capote cabriolet,
- les recherches de bruits,
- les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal lié 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,
- les mises à jour de navigation, les recharges de parfum,
- le remplacement du réservoir sur les Véhicules GNV,
- les roues, pneumatiques et leur équilibrage.
- les conséquences directes ou indirectes constatées à la suite de l'absence de notification du défaut par le propriétaire du Véhicule auprès d'un Réparateur Agréé de FIAT.
- les conséquences directes ou indirectes constatées à la suite de l'absence de réponse du propriétaire du Véhicule à l'invitation d'un Réparateur Agréé de FIAT à faire procéder immédiatement à la mise en conformité du Véhicule
- les évolutions nécessaires à la mise en conformité du Véhicule à la suite d'un changement de législation postérieur à la livraison du Véhicule neuf
- tout autre frais non spécifiquement prévu par ce contrat, notamment les frais consécutifs à l'immobilisation du véhicule

tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

En ce qui concerne les véhicules hybrides PHEV, 100% électriques, le Contrat ne prend pas en charge les conséquences sur le véhicule de :

- Une traction au-delà des limites prévues sur le Certificat d'Immatriculation MCTA (Masse en Charge maximale Techniquement Admissible) ou une utilisation de la batterie de traction autre que pour la fourniture d'énergie pour le véhicule,
- Une utilisation de câbles de charge et les stations de recharge pour les particuliers ne répondant pas aux spécifications du constructeur,
- L'utilisation de stations de recharge publiques non certifiées ou ne répondant pas aux normes et à la réglementation en vigueur,

CHAPITRE 7 – DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE CONCLUSION À DISTANCE DU PRÉSENT CONTRAT

En cas de souscription à distance du Contrat sans la présence physique au même endroit du vendeur et du Détenteur de Contrat, le Souscripteur, s'il s'agit d'un consommateur, a le droit de se retirer du Contrat sans donner aucune raison, selon les modalités et conditions suivantes :

La période de retrait commence le jour où le Souscripteur souscrit au Contrat et expire 14 jours plus tard.

Pour exercer son droit de retrait, le Souscripteur doit faire état de sa décision de retirer le contrat au moyen d'une déclaration sans équivoque (par exemple, lettre envoyée par la poste, par télécopieur ou par courriel) adressée à

STELLANTIS BELUX S.A.

Administration Contrats de Services

Avenue des Sorbiers, 25

1300 Wavre

Belgique

Ou par internet à l'adresse suivante : servicecontrats-belux@stellantis.com

Le Souscripteur peut utiliser le texte ci-dessous mais ce n'est pas obligatoire.

En cas de retrait du présent contrat, FIAT remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après la date à laquelle FIAT est informée de la décision de se retirer du présent contrat. Le remboursement sera

effectué selon le même mode de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, à moins que le Souscripteur n'accepte expressément une autre méthode ; en tout état de cause, ce remboursement n'entraînera aucun coût pour le Souscripteur. Le prix du contrat sera remboursé sans déduction d'une somme pour sa mise en œuvre éventuelle avant le retrait.

Il est rappelé que si le Souscripteur exerce un droit de retrait sur le véhicule couvert par le Contrat, le Contrat sera également résilié et le Client sera remboursé.

CHAPITRE 8 - Dispositions applicables en cas de souscription du présent contrat hors établissement

Nota : les dispositions ci-après ne sont pas applicables en cas de souscription du Contrat dans une foire ou dans un salon et le Souscripteur ne dispose donc pas de droit de rétractation dans ces cas ni en cas de souscription du Contrat par un souscripteur qui n'est pas considéré comme un consommateur comme défini en article I.1.2° du CDE.

ARTICLE 8.1 Paiement du prix du Contrat

Le paiement du prix de Contrat ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de 7 jours suivant la souscription du Contrat.

ARTICLE 8.2 Droit de rétractation

Le Souscripteur a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours après le jour de la conclusion du Contrat. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Souscripteur transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Souscripteur doit notifier sa décision de rétractation du présent Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) adressée à Administration Contrats de Services

Avenue des Sorbiers, 25

1300 Wavre - Belgique

Ou par e-mail à l'adresse suivante : servicecontrats-belux@stellantis.com

FIAT - FLEXCARE

Le Souscripteur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après mais ce n'est pas obligatoire.

ARTICLE 8.3 Effets de la rétractation

En cas de rétractation du présent Contrat, FIAT remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus de lui sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où FIAT sera informée

de la décision de rétractation du présent contrat. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si le Souscripteur accepte expressément un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Souscripteur.
Si le Souscripteur demande de commencer la prestation de services pendant le délai de

rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui lui aura été fourni jusqu'au moment où FIAT aura été informé de la rétractation du présent Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION EN CAS DE RETRACTATION PAR UN CLIENT CONSOMMATEUR DANS LES QUATORZE (14) JOURS SUIVANT LA SIGNATURE DU CONTRAT CONCLU HORS ETABLISSEMENT

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat.

STELLANTIS BELUX S.A.

Administration Contrats de Services

Avenue des Sorbiers, 25

1300 Wavre

Belgique

Ou par internet à l'adresse suivante : servicecontracts-belux@stellantis.com

A l'attention des Relations Clientèle.

Je vous notifie par la présente mon souhait de me rétracter du Contrat portant sur la garantie/entretien du Véhicule _____ ci-après mieux qualifié:

N° VIN du véhicule : [17 positions] V - - - - -

Numéro de Contrat: _____

(Repris sur l'e-mail de confirmation)

Conclu le: ____ / ____ / ____

Nom et prénom du Souscripteur: _____

Adresse du Souscripteur: _____

Date: ____ / ____ / ____

Signature: [uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier]

FIAT - FLEXCARE

CHAPITRE 9 -Information sur le traitement des données personnelles

Politique de confidentialité de Stellantis Europe et des constructeurs automobiles européens (en vigueur depuis le 30/06/2023)

La présente Politique de Confidentialité (" **Politique de Confidentialité** ") s'applique à la collecte et au traitement des **Données Personnelles** effectués aux fins décrites dans la section "Pourquoi nous collectons et traitons vos Données" ci-dessous par Stellantis Europe en tant que nouveau **Responsable du Traitement** sur les prospects, propriétaires et clients au niveau du groupe européen ou par les Constructeurs Automobiles à certaines fins.

La présente politique de confidentialité est rédigée conformément à l'article 13 du règlement européen 679/2016 (ci-après " **RDGP** ") et vous aidera à mieux comprendre comment nous traitons vos informations.

Dans ce document, vous trouverez quelques exemples de la manière dont nous traitons les **Données Personnelles**, ainsi que des **Définitions** renvoyant à des explications plus détaillées (à la fin de la présente politique de confidentialité) pour les termes en majuscules qui y figurent. Si vous souhaitez obtenir des éclaircissements sur la présente politique de confidentialité ou sur la manière dont vos données sont traitées, veuillez envoyer votre demande à : dataprotectionofficer@stellantis.com.

1. Qui sommes-nous ?

Selon les finalités des activités de traitement des données et la marque de **Véhicule** que vous avez choisie, le **Responsable du traitement** indépendant de vos **Données Personnelles** pourrait être Stellantis Europe S.p.A., Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie, en tant que Responsable du traitement unique des données (" **Stellantis Europe** ") et/ou les Constructeurs automobiles. Stellantis Europe et les Constructeurs automobiles sont conjointement dénommés le " **Responsable du Traitement** " ou " nous " ou " notre ".

2. Les données que nous collectons et traitons

Lorsque vous interagissez avec nous, **Notre Réseau** et les **Constructeurs Automobiles**, nous pouvons recueillir les **Données Personnelles** suivantes.

Vous pouvez trouver plus de détails sur les raisons pour lesquelles nous traitons vos **Données Personnelles** dans la section "Pourquoi nous collectons et traitons vos Données" ci-dessous. La fourniture de vos **Données Personnelles** est toujours libre et sans conséquences sauf pour la poursuite de certaines finalités. Si certaines informations et/ou données sont obligatoires, nous l'indiquons dans nos formulaires et documents.

a) Données fournies par vous

Nous collectons des **données personnelles**, soit directement auprès de vous (par exemple via une tablette ou des formulaires que nous mettons à disposition), soit indirectement via **Notre Réseau**, et/ou les **Partenaires**. Il s'agit principalement de coordonnées et de données d'identification telles que le nom, le prénom, la date de naissance, l'adresse e-mail, le lieu de résidence, le numéro de téléphone, la profession, les intérêts, les besoins, les détails concernant la propriété du véhicule, la langue préférée et les marques Stellantis. Parfois, les données que vous fournissez peuvent concerner des tiers. Si vous nous fournissez les données de tiers, vous êtes responsable du partage de ces informations avec nous et devez être légalement autorisé à le faire (c'est-à-dire que vous êtes autorisé par le tiers à partager ses informations, ou que cela est nécessaire et pour un intérêt légitime). Vous devez également nous indemniser pleinement contre toute plainte, réclamation ou demande d'indemnisation de dommages qui pourraient résulter du traitement de **Données Personnelles** de tiers en violation de la loi applicable sur la protection des données.

Nous ne collectons pas d'informations concernant les détails de la vente d'un Véhicule ou d'une flotte (par exemple, les coordonnées bancaires, les données de facturation, ou si vous avez demandé un financement). Toutes les données de vente et les informations connexes requises par la loi sont traitées de manière indépendante par notre réseau (qui vous fourniront leur politique de confidentialité pour les ventes, agissant en tant que Responsable du traitement de données indépendants de vos données) ou par le tiers qui vous a vendu le véhicule.

b) Données relatives aux véhicules qui vous sont associés

Lorsque vous achetez un véhicule, les données qui l'identifient (par exemple, le numéro d'identification du véhicule ou NIV, la plaque d'immatriculation, etc.) ainsi que les **Données du Véhicule** seront associées à vos données personnelles, devenant ainsi l'un de vos **Identifiants Uniques**. Les Constructeurs automobiles ont besoin de ces informations afin de fournir les Services aux propriétaires, de remplir leurs obligations légales et de sauvegarder les intérêts des clients, ainsi que les leurs.

c) Données déduites de votre activité

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons recueillir d'autres informations vous concernant sur la base de vos interactions avec nous en relation avec **Notre Réseau** et **Constructeurs Automobiles** (par exemple, les retours d'information après-vente et après-service). Veuillez consulter aussi les politiques de confidentialité de **Notre Réseau** et **Constructeurs Automobiles** pour de plus amples informations sur leurs activités de traitement. Dans certains cas, les informations vous concernant sont collectées et combinées par le biais de votre interaction avec nos **Sites Web**. Dans d'autres cas, si vous nous contactez par e-mail, courrier, téléphone ou autre au sujet du **Véhicule** ou demandez d'autres informations, nous recueillons et conservons un enregistrement de vos coordonnées, de vos communications et de nos réponses. Si vous nous contactez par téléphone, de plus amples informations vous seront fournies au cours de l'appel.

3. Source des données personnelles

a) Données reçues de tiers au sein du groupe Stellantis

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données l'autorise, nous pouvons collecter :

- Données fournies par vous à **Notre Réseau**. C'est le cas lorsque vous les informez que vous êtes déjà client d'un ou plusieurs **Constructeurs Automobiles** et que vous souhaitez accélérer le processus de collecte et d'amélioration de la qualité et de l'exactitude des **Données personnelles** que vous avez fournies précédemment.
- **Données du Véhicule** que vous fournissez à **Notre Réseau** et/ou **Constructeurs Automobiles**. C'est le cas des **Données de véhicule** suite à une entrée en service ou à un service fourni par ces derniers.
- Les commentaires que vous fournissez à Stellantis Europe à la suite de la prestation de services par **Notre Réseau** et/ou nos services (par exemple, les commentaires après-vente et après-service)

b) Données collectées par les sites web et les applications de nos partenaires

Nous recueillons également des informations vous concernant à partir des **Sites Web et des Apps de nos Partenaires**. Nos **Partenaires** peuvent nous communiquer vos **Données à caractère personnel** uniquement après nous avoir assuré contractuellement qu'ils ont obtenu votre consentement ou qu'ils disposent d'une autre base juridique légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos **Partenaires** de réserver un essai routier, lors de votre achat et lorsque vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette pratique sera désignée ci-après par l'expression " **collecte indirecte** ". Sur ce point, nous tenons à préciser que nous mettons tout en œuvre pour vérifier la conformité des données que nous recevons avant leur utilisation.

c) Données recueillies auprès de sources publiques ou accessibles au public

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter ou enrichir vos **Données personnelles** avec des informations obtenues auprès de sources publiques accessibles dans les limites du droit qui nous est applicable. Ces sources peuvent inclure des registres publics, des journaux en ligne, des listes ou des annuaires publics.

(Stellantis Belux S.A. Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107))

Signée _____

FIAT - FLEXCARE

Veuillez noter qu'un contrôle préalable est toujours effectué sur la possibilité d'utiliser ces informations, conformément aux meilleures pratiques établies par l'autorité compétente respective à laquelle nous sommes soumis

4. Pourquoi nous collectons et traitons vos Données et base juridique

Vos Données servent aux fins suivantes :

a) Faciliter la collecte et la correction de vos données

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe et les constructeurs automobiles*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous utilisons vos données, en particulier celles que vous avez fournies à [Notre Réseau](#), pour mettre à jour les informations dont nous disposons sur vous en tant que propriétaire de l'un de nos [Véhicules](#) ou en tant que personne intéressée par les marques de Stellantis. Cette finalité inclut également la communication à [Notre Réseau](#) et aux [Constructeurs Automobiles](#) pour s'assurer que vos [Données Personnelles](#) sont correctes et à jour.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Stellantis Europe, de [Notre Réseau](#) et des [Constructeurs Automobiles](#) à maintenir à jour la qualité des données [personnelles](#) concernant les propriétaires et les prospects.

b) Fournir nos services et l'assistance connexe

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe et les constructeurs automobiles*

Nous utilisons vos Données pour vous offrir des [Services](#), y compris la réservation d'essais routiers sur [Nos Sites Web](#) et [Application](#) ou sur les [Sites Web et Applications de Nos Partenaires](#) ; pour organiser [Nos Événements](#) auxquels vous participez ; pour envoyer des communications de service pour les contrôles et l'entretien des Véhicules ; si disponible et activé, le service de garantie et d'assistance technique ; le changement de propriétaire ; pour répondre à vos demandes/suggestions/rapports et, si intéressé, pour vous envoyer des communications institutionnelles et non commerciales couvrant les activités du Groupe Stellantis.

Ce traitement est fondé sur l'exécution d'une obligation contractuelle ou de mesures précontractuelles prises à votre demande.

c) Analyser et améliorer nos véhicules et créer de nouveaux services et fonctionnalités

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise les [Données du Véhicule](#), reçues par [Notre Réseau](#) et [Constructeurs automobiles](#), ainsi que les retours d'information des propriétaires et les [Informations agrégées](#) pour mesurer, détecter les anomalies, améliorer les performances des [Véhicules](#) et des services associés (par exemple, les [Services connectés](#)) et/ou créer de nouveaux services.

Dans la mesure du possible, Stellantis Europe utilise à ces fins des données anonymes ou pseudonymes. Ce n'est que dans des cas exceptionnels qu'une référence personnelle peut être possible. Dans ces cas, la règle suivante s'applique : à l'exception de votre consentement à la " Personnalisation de nos services et communications, y compris le [Contenu qui peut vous être utile](#), ce traitement des Données Personnelles est basé sur l'intérêt légitime à créer et maintenir des services qui sont réellement utiles à nos clients du Groupe Stellantis.

d) Vous envoyer des communications promotionnelles

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Stellantis Europe pourra utiliser vos coordonnées (e-mail, téléphone, SMS et/ou tout autre moyen disponible) pour l'envoi de communications promotionnelles ou pour des études de marché et des enquêtes auprès des consommateurs qui incluent des contenus de marketing. Ces communications concernent toutes les marques actuelles et futures de Stellantis (par exemple, Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Opel, Jeep, Mopar, Vauxhall) et des marques portant à Stellantis Group, comme par exemple Stellantis Financial Services S.A., Stellantis Financial Services Belux S.A., Stellantis Insurance Europe Ltd., Stellantis Life Insurance Europe Ltd, Stellantis Insurance Limited, Stellantis Life Insurance Limited.

Dans certains cas, les communications peuvent inclure des promotions de produits ou de services de [Partenaires](#) sélectionnés. Lorsque Stellantis Europe envoie ce type de communications, elle peut agir en tant que [Responsable du Traitement conjoint](#) avec les [Partenaires](#) concernés. Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec le Partenaire avant l'envoi de toute communication à votre attention. Sur ce point, aucune communication ne vous sera envoyée sans votre consentement préalable, que vous pouvez fournir par le biais de [cases à cocher](#) spécifiques à cet effet.

e) Détecter des anomalies dans les Services et dans l'assistance de Nos Détaillants

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Si vous avez participé à nos enquêtes ou si vous avez spontanément fait part à [Notre Réseau](#) et/ou [Constructeurs Automobiles](#) de vos réactions ou de toute anomalie dans nos services, nous utiliserons et partagerons ces informations avec les parties prenantes concernées afin d'améliorer votre expérience et de réduire les dysfonctionnements.

Ce traitement sera fondé, le cas échéant, sur notre intérêt légitime à vérifier les opérations de [Notre Réseau](#) et [Constructeurs Automobiles](#). Vous ne recevrez aucune communication à ce sujet, sauf en réponse à votre signalement d'un mauvais service, ou si vous avez consenti à recevoir des communications promotionnelles, auquel cas nous prendrons l'initiative de vous demander votre avis.

f) Vous exclure des communications promotionnelles non pertinentes

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Stellantis Europe peut traiter vos données pour vous exclure des communications promotionnelles, dans le cas où ces communications ne sont pas compatibles avec votre profil (par exemple, si vous êtes basé en Italie, nous ne partagerons pas les promotions concernant la France, etc.)

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de fixer et de réduire ou d'utiliser efficacement notre budget marketing et sur votre intérêt légitime à ne pas recevoir de communications non pertinentes.

g) Analyser vos préférences et vos comportements afin de personnaliser nos services et nos communications, y compris tout Contenu qui peut vous être utile.

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise vos Données, en particulier les Données déduites de vos activités, les [Données du Véhicule](#) et les [Informations agrégées](#) ainsi pour améliorer les Services et les communications promotionnelles, les initiatives commerciales, les plateformes numériques, et pour vous montrer des [Contenus qui peuvent vous être utiles, également](#) sur les plateformes de médias sociaux ou par le biais de plateformes de [Publicité programmatique](#), uniquement dans la mesure où vous nous avez autorisés à les télécharger sur ces plateformes. Les Services et/ou les communications et/ou les [Contenus personnalisés qui peuvent vous être utiles](#) sont basés sur votre comportement, vos intérêts, vos besoins, vos préférences ainsi que votre profil ; ces objectifs peuvent également être atteints sur la base des [Données Personnelles](#) collectées par l'utilisation de cookies ou d'autres technologies de traçage afin d'analyser et de prévoir les préférences du client en lui proposant des offres personnalisées.

Ce traitement est fondé sur votre consentement préalable. Lorsque nous vous ciblons sur des plateformes de médias sociaux ou par le biais de plateformes de [Publicité programmatique](#), nous pouvons agir en tant que [Responsable du traitement conjoint des données](#) avec le fournisseur de plateforme concerné. Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec le fournisseur de plateforme avant l'envoi de toute communication à votre intention.

Si vous ne voulez pas de Services et/ou de communications ou de [Contenu qui peut vous être utile](#), vous pouvez modifier vos préférences, comme expliqué dans la section " Comment contrôler vos Données et gérer vos choix " ci-dessous.

h) Partage des données avec des partenaires à leurs propres fins de marketing

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Stellantis Europe partage vos coordonnées avec des [Partenaires](#) tiers sélectionnés à des fins de marketing autonome. Les [Partenaires](#) vous contacteront uniquement par des moyens automatisés (par exemple, e-mail, SMS, appel téléphonique enregistré) et seront tenus de fournir leur notice d'information.

(Stellantis Belux S.A. Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107))

Signee_____

FIAT - FLEXCARE

Ce traitement est basé sur /votre consentement préalable. Vous pouvez consulter la liste complète ou les catégories de [Partenaires](#) avec lesquels nous avons partagé vos données directement à l'adresse : <https://privacyportal.stellantis.com>.

- i) [Partager les Données Des Véhicules avec Stellantis Europe](#)
➤ [Responsable du Traitement : Constructeurs automobiles](#)

Les Constructeurs automobiles partagent les [Données du Véhicule](#) collectées lors de la fourniture de l'un de nos Services (par exemple, une entrée de service) avec Stellantis Europe pour permettre à cette dernière d'améliorer les Véhicules, de mesurer l'efficacité de leurs services et la création de nouveaux services. Les [Données du Véhicule](#) sont traitées par Stellantis Europe en tant que données personnelles et/ou en tant qu'informations agrégées, et ne sont donc pas associées aux données personnelles vous concernant.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime des constructeurs automobiles et de Stellantis Europe à créer et à maintenir des Véhicules et des services qui sont réellement utiles à nos clients.

- j) [Respecter les obligations légales et fiscales](#)
➤ [Responsable du Traitement : Stellantis Europe et les constructeurs automobiles](#)

Nous pouvons utiliser vos Données pour nous conformer aux obligations légales et fiscales auxquelles nous sommes soumis, qui constituent le fondement juridique de ce traitement de vos Données.

Certaines législations peuvent nous obliger à partager vos Données avec les autorités publiques (par exemple, les avis de rappel). Si ce partage n'est pas requis par la loi dans votre pays, nous pouvons envisager d'envoyer vos Données indépendamment de notre société mère, comme expliqué plus en détail dans la section "Protection de nos intérêts et de vos intérêts" ci-dessous.

- k) [Envoi de communications institutionnelles et d'entreprise](#)
➤ [Responsable du Traitement : Stellantis Europe](#)

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, Stellantis Europe partage vos coordonnées pour envoyer des enquêtes d'entreprise et des communications institutionnelles concernant l'ensemble du groupe Stellantis. Il s'agit de communications non promotionnelles envoyées par Stellantis Europe au nom ou à la place des [Constructeurs Automobiles](#), sur la base de l'intérêt légitime de vous fournir des informations cohérentes.

- l) [Protection de nos intérêts et de vos intérêts](#)
➤ [Responsable du Traitement : Stellantis Europe](#)

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, Stellantis Europe peut avoir besoin d'utiliser vos Données pour détecter, réagir et prévenir les comportements frauduleux et illégaux ou les activités qui pourraient compromettre votre ou notre sécurité. Cette finalité comprend les audits et les évaluations de nos opérations commerciales, les contrôles de sécurité, les contrôles financiers, le programme de gestion des dossiers et de l'information, et tout autre aspect lié à l'administration de nos activités générales, la comptabilité, la tenue des dossiers et les fonctions juridiques. Stellantis Europe utilisera également vos données pour vous envoyer des communications sur la sécurité de votre [Véhicule](#)/flotte (par exemple, campagnes de rappel, mises à jour de logiciels, etc.), même s'il n'existe aucune exigence légale établie à cet effet dans le pays où vous vous trouvez.), même s'il n'existe aucune exigence légale établie à cet effet dans le pays où vous vous trouvez. Il ne s'agit pas de communications promotionnelles, mais de communications de service visant à assurer votre sécurité lors de l'utilisation de votre [Véhicule](#).

Cette finalité est fondée sur l'intérêt légitime de sauvegarder nos intérêts et de protéger nos clients, y compris vous-même.

5. Comment nous utilisons vos données (méthode de traitement)

Les données recueillies aux fins indiquées ci-dessus sont traitées aussi bien manuellement qu'au moyen de traitements automatisés, par des programmes et/ou des algorithmes qui analysent des informations telles que les données déduites de votre activité.

Vos [Données](#) peuvent également faire l'objet d'une [Combinaison et/ou d'un Croisement](#), dans la mesure permise par la législation applicable en matière de protection des données. Par exemple, cela nous permet de distinguer le propriétaire des [Données du véhicule](#) qui vous sont associées ; de savoir si vous recevez des services de qualité par l'intermédiaire de [Notre Réseau](#) ; ou si nous devons vous envoyer des communications promotionnelles ou des [Contenus qui peuvent vous être utiles](#) strictement liés aux Données déduites de votre activité. La [Combinaison et/ou le croisement](#) de vos informations aux fins pour lesquelles nous les traitons (par exemple, la personnalisation de nos communications, y compris tout [Contenu qui peut vous être utile](#)) peuvent être activés ou désactivés comme expliqué dans la section "Comment contrôler vos Données et gérer vos choix" ci-dessous.

6. Comment nous pouvons divulguer vos données

Nous pouvons divulguer vos Données aux destinataires et/ou catégories de destinataires suivants ("Destinataires") :

- **Les personnes autorisées par nous** à exercer l'une des activités liées aux données décrites dans le présent document : nos employés et collaborateurs qui ont souscrit une obligation de confidentialité et respectent des règles spécifiques concernant le traitement de vos Données ;
- **Nos Processeurs de données** : sujets externes auxquels nous déléguons certaines activités de traitement. Par exemple, les fournisseurs de systèmes de sécurité, les consultants comptables et autres, les fournisseurs d'hébergement de données, la banque, les assurances, etc. Nous avons signé des accords avec chacun de nos [Processeurs de données](#) pour garantir que vos Données sont traitées avec des garanties appropriées et uniquement sur nos instructions ;
- **Administrateurs du système** : nos employés ou ceux des [Processeur de Données](#) auxquels nous avons délégué la gestion de nos systèmes informatiques et qui sont donc en mesure d'accéder, de modifier, de suspendre ou de limiter le traitement de vos Données. Ces sujets ont été sélectionnés, formés de manière adéquate et leurs activités sont suivies par des systèmes qu'ils ne peuvent pas modifier, comme le prévoient les dispositions de l'Autorité de surveillance compétente ;
- **Détailants concernés** : [Notre Réseau](#) qui vous a fourni un service.
- **Nos Partenaires sélectionnés** : lorsque vous avez consenti à ce que vos [Données personnelles](#) leur soient communiquées à leurs propres fins de marketing et/ou finalités de profilage et qui agissent en tant que [Responsable du traitement de données](#) autonomes.
- **Les applications de loi ou toute autre autorité dont les dispositions nous lient** : c'est le cas lorsque nous devons nous conformer à une ordonnance judiciaire ou à une loi ou nous défendre dans le cadre d'une procédure judiciaire.

7. Où se trouvent vos données

Nous sommes une entreprise mondiale et notre service est disponible dans plusieurs juridictions à travers le monde. Cela signifie que vos Données peuvent être stockées, consultées, utilisées, traitées et divulguées en dehors de votre juridiction, y compris au sein de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de tout autre pays où nos [Processeur de données](#) et sous-traitants secondaires sont situés, ou où leurs serveurs ou infrastructures de cloud computing peuvent être hébergés. Nous prenons des mesures pour nous assurer que le traitement de vos Données par nos Destinataires est conforme aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le droit de l'UE auquel nous sommes soumis. Lorsque la législation européenne sur la protection des données l'exige, les transferts de vos Données à des Destinataires situés en dehors de l'UE seront soumis à des garanties adéquates (telles que les clauses contractuelles types de l'UE pertinentes pour les transferts de données entre les pays de l'UE et les pays tiers), et/ou à d'autres bases juridiques conformément à la législation européenne. Pour plus d'informations sur les garanties mises en œuvre par nous pour protéger les Données transférées vers des pays tiers en dehors de l'UE, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@stellantis.com

8. Combien de temps nous conservons vos données

Les données traitées aux fins indiquées ci-dessus seront conservées pendant la période jugée strictement nécessaire pour atteindre ces objectifs.

Toutefois, les données peuvent être conservées pendant une période plus longue en cas de réclamations potentielles et/ou réelles et de responsabilités qui en découlent et/ou en cas d'autres exigences légales obligatoires de conservation et/ou d'obligations de stockage.

- Les données des clients traitées à des fins de marketing et de profilage seront conservées par les responsables du traitement à partir du moment où le client donne son consentement jusqu'au moment où il le retire. Une fois le consentement retiré, les données ne seront plus traitées à des fins de marketing et de profilage, bien qu'elles puissent encore être conservées par les responsables du traitement pour gérer d'éventuelles réclamations et/ou poursuites judiciaires. La conservation des données en cas de marketing et de profilage est conforme à la législation locale et aux décisions de l'autorité de protection des données.
- Le traitement des Données du Client pour se conformer aux obligations légales sera conservé pendant la période prévue par les lois et règlements.

(Stellantis Belux S.A. Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107))

Signee_____

FIAT - FLEXCARE

- Le traitement des données du client pour améliorer le produit et les services, dans pourrait être conservé pour la période jugée strictement nécessaire pour atteindre ces objectifs et pas au-delà de trois ans.

Une fois que la période/le critère de conservation pertinent a expiré, vos Données sont effacées conformément à notre politique de conservation. Vous pouvez nous demander de plus amples informations sur nos critères et notre politique de conservation des données en nous écrivant ici : dataprotectionofficer@stellantis.com

9. Comment contrôler vos données et gérer vos choix

À tout moment, vous pouvez demander à :

- **Accéder à vos données (droit d'accès)** : en fonction de vos interactions avec nous, nous vous fournirons les données que nous détenons à votre sujet, telles que votre nom, votre âge, votre adresse électronique et vos préférences.
- **Exercer votre droit à la portabilité de vos Données Personnelles (droit à la portabilité des données)** : le cas échéant, nous vous fournirons un fichier interopérable contenant les Données dont nous disposons à votre sujet.
- **Corriger vos données (droit de rectification)** : par exemple, vous pouvez nous demander de modifier votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone s'ils sont incorrects ;
- **Limiter le traitement de vos Données (droit à la restriction du traitement)** : par exemple, lorsque vous pensez que le traitement de vos Données est illégal ou que le traitement fondé sur notre intérêt légitime n'est pas approprié ;
- **Supprimer vos données (droit à l'effacement)** : par exemple, si vous ne souhaitez pas que nous conservions vos données et qu'il n'y a pas d'autre raison de les conserver (par exemple, si vous n'êtes plus le propriétaire du Véhicule et ne souhaitez pas rester en contact avec nous) ;
- **S'opposer aux activités de traitement (droit d'opposition)** ;
- **Retirer vos consentements (droit de retrait)**.

Vous pouvez exercer l'un des droits susmentionnés ou exprimer toute préoccupation ou déposer une plainte concernant notre utilisation de vos données directement à l'adresse suivante : <https://privacyportal.stellantis.com>.

A tout moment, vous pouvez également :

- contacter notre délégué à la protection des données (DPD), ici dataprotectionofficer@stellantis.com
- contacter l'autorité de surveillance, vous trouverez ici la liste de toutes les autorités de surveillance par pays https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_fr

10. Comment nous protégeons vos données

Nous prenons des précautions raisonnables d'un point de vue physique, technologique et organisationnel pour prévenir la perte, l'utilisation abusive ou la modification des Données sous notre contrôle. Par exemple :

- Nous veillons à ce que vos Données soient uniquement consultées et utilisées par, transférées ou divulguées à des Destinataires qui doivent avoir accès à ces Données.
- Nous limitons également la quantité de Données accessibles, transférées ou divulguées aux Destinataires à ce qui est nécessaire pour remplir les objectifs ou les tâches spécifiques effectuées par le Destinataire.
- Les ordinateurs et les serveurs où sont stockées vos Données sont conservés dans un environnement sécurisé, sont contrôlés par mot de passe avec un accès limité, et sont équipés de pare-feu et de logiciels anti-virus conformes aux normes industrielles.
- Les copies papier de tout document contenant vos données (le cas échéant) sont également conservées dans un environnement sécurisé.
- Nous détruisons les copies papier des documents contenant vos données qui ne sont plus nécessaires.
- Lors de la destruction des données enregistrées et stockées sous forme de fichiers électroniques qui ne sont plus nécessaires, nous nous assurons qu'une méthode technique (par exemple, un format de bas niveau) garantit que les enregistrements ne peuvent pas être reproduits.
- Les ordinateurs portables, clés USB, téléphones mobiles et autres appareils électroniques sans fil utilisés par nos employés qui ont accès à vos Données sont protégés. Nous encourageons les employés à ne pas stocker vos Données sur ces appareils, sauf s'il est raisonnablement nécessaire qu'ils le fassent pour accomplir une tâche spécifique telle que décrite dans la présente Politique de confidentialité.
- Nous formons nos employés pour qu'ils se conforment à la présente politique de confidentialité et menons des activités de contrôle pour garantir une conformité permanente et déterminer l'efficacité de nos pratiques de gestion de la confidentialité.
- Tout **Processeur de Données** auquel nous faisons appel est contractuellement tenu de conserver et de protéger vos données à l'aide de mesures substantiellement similaires à celles énoncées dans la présente politique de confidentialité ou exigées par la législation applicable en matière de protection des données.

Dans le cas où la législation applicable l'exige, si une violation de la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal à des Données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, vous sera notifiée ainsi qu'à l'autorité compétente en matière de protection des données, comme requis (par exemple, à moins que les Données ne soient inintelligibles pour toute personne ou que la violation ne soit pas susceptible d'entraîner un risque pour vos droits et libertés et ceux d'autrui).

11. Ce que la présente politique de confidentialité ne couvre pas

La présente politique de confidentialité explique et couvre les traitements que nous effectuons en tant que **Responsable du Traitement**.

La présente politique de confidentialité ne couvre pas les traitements effectués par des sujets autres que nous, y compris et en particulier :

- le traitement effectué par **Notre Réseau** ;
- le traitement effectué lorsque vous avez conclu un contrat de service pour les **Services Connectés** fournis dans le **Véhicule** ;
- le traitement effectué par les médias sociaux aux plateformes de publicité programmatique en tant que Responsable du traitement de données conjoints avec nous ;
- le traitement effectué par les autorités réglementaires, les services répressifs ou d'autres entités judiciaires ou gouvernementales.

Dans ces cas, nous ne sommes pas responsables du traitement de vos données qui n'est pas couvert par la présente politique de confidentialité.

12. Utilisation des données à d'autres fins

Si nous devions traiter vos données différemment ou à des fins autres que celles indiquées dans le présent document, vous recevrez une notification spécifique avant le début de ce traitement.

13. Modifications de la politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit d'adapter et/ou de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Nous vous informerons de ces adaptations/modifications substantielles. Des QR codes et des liens permanents sont imprimés dans le livret de votre Véhicule pour vous permettre de lire à tout moment les dernières versions de la présente Politique de confidentialité.

14. Définitions

Application : désigne l'application mobile des constructeurs automobiles.

Collecte indirecte : lorsque le Partenaire qui nous assure avoir reçu votre consentement ou avoir une autre base légale qui légitime la communication/le partage de vos Données Personnelles avec nous. Sur ce point, nous précisons que, avant d'être utilisés, nous vérifions comment les Partenaires collectent et nous transfèrent les données afin de respecter vos préférences.

Combinaison et/ou Croisement : il s'agit de l'ensemble des opérations entièrement automatisées et non automatisées que nous combinons avec les Données déduites de votre activité, les Données fournies par vous fournissent utilisées pour fournir les Services, analyser et améliorer nos Services et créer de nouveaux services et fonctionnalités, ainsi que pour proposer des Contenus qui peuvent vous être utiles. Nous pouvons également combiner et/ou croiser des informations provenant de différentes sources, telles que des informations collectées sur les sites web et les Apps de nos Partenaires et/ou des Données collectées auprès de sources publiques ou accessibles au public.

Constructeurs automobiles : désigne, au singulier ou collectivement, les entités suivantes agissant en tant que constructeur de Véhicules : Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie ; PSA Automobiles S.A. (Stellantis Auto S.A.S.), 2-10 Boulevard de l'Europe, F-78300 Poissy, France ; Opel Automobile GmbH, Bahnhofplatz, D-65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne. Aux

FIAT - FLEXCARE

fins de la présente politique de confidentialité, le constructeur automobile est celui qui produit une marque de véhicule spécifique actuellement comme suit : Stellantis Europe S.p.A. pour Fiat, Alfa Romeo, Lancia, Abarth et Jeep ; PSA Automobiles S.A. (Stellantis Auto S.A.S.) pour les automobiles Peugeot, Citroën et DS ; Opel Automobile GmbH pour Opel and Vauxhall.

Contenu qui peut vous être utile : par exemple, si vous recherchez le modèle " Abarth ", nous pouvons afficher d'autres contenus liés à ce modèle sur Nos sites Web et Notre Application ou par le biais de la Publicité programmatique. La personnalisation du contenu peut se faire par la combinaison et/ou le croisement de Données.

Dispositif du Véhicule : désigne singulièrement ou collectivement un dispositif capable de collecter les Données du Véhicule et le Dispositif télématique (et la carte sim associée) installé sur le Véhicule et mieux décrit dans les Conditions générales du Constructeur automobile.

Données du Véhicule: toutes les données techniques, de diagnostic et du monde réel qu'il est possible de collecter par l'intermédiaire de l'appareil installé sur le véhicule (par exemple, localisation, vitesse et distances, temps de fonctionnement et d'arrêt du moteur ; si le câble de la batterie est coupé, diagnostic de la batterie, mouvements avec la clé retirée, collision présumée, ainsi que les données de diagnostic telles que, mais sans s'y limiter, les niveaux d'huile et de carburant, la pression des pneus et/ou la consommation d'énergie, l'état du moteur).

Données personnelles : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que toute information liée ou pouvant raisonnablement être liée à un individu ou à un ménage particulier. Pour votre commodité, nous désignerons collectivement toutes les Données personnelles mentionnées également par le terme " **Données** ".

Données sensibles : désigne les Données personnelles qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale et le traitement des données génétiques, des données biométriques visant à identifier de manière unique une personne physique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Identifiants uniques : désigne les informations qui vous identifient de manière unique ou par lesquelles vous pouvez être identifié. Sur un véhicule, les identifiants uniques sont le numéro de plaque d'immatriculation et le numéro d'identification du véhicule (NIV).

Informations agrégées : désigne les informations statistiques qui ne contiennent pas vos Données personnelles. Nous utilisons ces informations pour analyser et améliorer nos services et créer de nouveaux services et fonctionnalités et pour créer des rapports statistiques pour nos partenaires et nos détaillants.

Les Données du véhicule sont généralement des Informations agrégées, sauf si elles sont associées à des Données personnelles vous concernant.

Nos événements : il s'agit d'événements/showrooms organisés par Stellantis ou en collaboration avec d'autres marques avec lesquelles Stellantis Europe a signé des accords de partenariat.

Nos sites web : comprend nos pages sur les réseaux sociaux, et certaines sections des sites web de notre réseau où la présente politique de confidentialité est disponible.

Notre Réseau : il s'agit des détaillants et/ou concessionnaires et/ou réparateurs avec lesquels Stellantis Europe et le constructeur automobile ont signé des accords commerciaux pour la vente de ses véhicules et/ou pour la fourniture de services/produits d'assistance.

Partenaires : désigne les entités tierces qui peuvent nous communiquer vos Données personnelles uniquement après nous avoir assuré contractuellement qu'elles ont obtenu votre consentement ou qu'elles disposent d'une autre base juridique légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos Partenaires de réserver un essai routier, lors d'un achat et lorsque vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette définition inclut également les Partenaires sélectionnés avec lesquels nous pouvons partager vos Données. Les Partenaires peuvent appartenir aux secteurs de produits suivants : industrie manufacturière, commerce de gros et de détail, services financiers, bancaires, de transport et d'entreposage, services d'information et de communication, activités professionnelles, scientifiques et techniques, agences de voyage, services de soutien aux entreprises, activités artistiques, sportives, de divertissement et d'amusement, activités des organisations d'adhérents, services des centres de bien-être physique, fournisseurs d'électricité et de gaz, sociétés de location, d'immobilité et d'assurance.

Processeur des données : désigne une entité que nous engageons pour traiter vos Données personnelles uniquement pour le compte et conformément aux instructions écrites du Responsable du traitement des données.

Publicité programmatique : il s'agit de plateformes qui peuvent partager les informations qu'elles recueillent à votre sujet, telles que votre adresse IP, avec des personnes qui ont intérêt à vous montrer d'autres Contenus qui peuvent vous être utiles. Dans notre cas, si vous visualisez un modèle particulier sur nos sites Web et notre application, nous demanderons aux participants à la publicité programmatique de nous accorder un espace publicitaire sur l'un des sites Web que vous visitez afin d'afficher un Contenu qui peut vous être utile.

Responsable du Traitement : désigne la personne morale, l'autorité publique, le service ou toute autre entité qui, individuellement, détermine les finalités et les moyens du traitement de vos Données personnelles.

Responsable du traitement conjoint des données : désigne une ou plusieurs personnes morales, autorités publiques, service ou autres entités qui, conjointement, déterminent les finalités et les moyens du traitement de vos Données personnelles.

Services : collectivement, il s'agit de tous les services disponibles sur nos sites Web et notre application, tels que "configurer", "trouver des concessionnaires", les réservations d'essais de conduite, la lettre d'information institutionnelle, le service clientèle et nos événements.

Services connectés : désigne l'ensemble des services décrits dans les conditions générales du constructeur automobile, ainsi que les services standard et optionnels, s'ils sont activés.

Sites web et applications de nos partenaires : désigne les sites web et les applications mobiles de nos partenaires ou gérés par nos partenaires avec lesquels nous avons des accords commerciaux (par exemple, la collecte indirecte) ou tous les sites et applications mobiles contenant un avis de confidentialité de Stellantis Europe.

Véhicule : désigne un véhicule de l'une des marques du Stellantis Group.

Ayant lu et compris cette Politique de Confidentialité, je consens au traitement de mes données aux fins suivantes :

Restons en contact !

☐ Oui ☐ Non

Entretenons nos relations et gardons le contact ! Recevez des offres promotionnelles, profitez d'événements exclusifs et suivez toute l'actualité de nos marques. Vous voulez en savoir plus sur ce que nous ferons de vos données ? Consultez la section 4.d) de notre Politique de Confidentialité. Soyez rassuré ! Vous pourrez changer d'avis à tout moment directement via ce lien : <https://preferences.stellantis.com>

Profitez d'une expérience sur-mesure !

☐ Oui ☐ Non

(Stellantis Belux S.A. Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107))

Signee_____

FIAT - FLEXCARE

Apprenons à mieux nous connaître ! Nous avons à cœur de vous faire profiter d'une expérience personnalisée et adaptée à vos besoins ! Nous souhaitons pouvoir vous proposer les contenus et les offres les plus adaptées à vos intérêts, permettez-nous de comprendre ce qui vous intéresse et vous plaît lorsque vous passez du temps avec nous ! Vous voulez savoir ce que nous ferons de vos données ? Consultez la section 4.g) de notre Politique de confidentialité. Soyez rassuré ! Vous pourrez changer d'avis à tout moment directement via ce lien : <https://preferences.stellantis.com>

Rejoignez nos partenaires !

☐ Oui ☐ Non

Vous souhaitez bénéficier des offres et des avantages exclusifs de nos partenaires de confiance et leur permettre de communiquer avec vous directement ?! Vous voulez en savoir plus sur ce que nous ferons de vos données ? Consultez la section 4.h) de notre Politique de confidentialité. Soyez rassuré ! Vous pourrez changer d'avis à tout moment directement via ce lien : <https://preferences.stellantis.com>

Date _____

Signature _____

(Stellantis Belux S.A. Avenue du Bourget, 20 – 1130 Bruxelles – Belgique (B.C.E. 0403.461.107))

Signee _____