

Conditions Générales de Vente des Contrats de Services

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS COMMUNES À TOUS LES NIVEAUX DE CONTRATS

ARTICLE - 1 DÉFINITIONS

Dans la suite du présent Contrat (ci-après dénommé le « Contrat ») qui comprend le formulaire d'adhésion (précisant les données du Contrat) et les présentes conditions générales, les termes commençant par une majuscule ont la signification suivante :

STELLANTIS S.A. : société anonyme dont le siège social est 2-10 Boulevard de l'Europe – 78300 Poissy – France.

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

Établissement vendeur : entreprise membre du Réseau Citroën, agissant au nom et pour le compte de la société Stellantis Belux S.A., qui est désignée sur le formulaire d'adhésion.

Formulaire d'Adhésion : conditions particulières du Contrat qui désignent le Niveau de Contrat souscrit, les parties signataires au 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 sur le Formulaire d'Adhésion, conformément à l'Article 9 des présentes.

Réseau Citroën : Entreprises titulaires d'un ou plusieurs Contrats de réparateur agréé Citroën conclu(s) avec Stellantis Belux S.A., ainsi que les agents Citroën, situés sur le Territoire.

Souscripteur : Client qui a signé le Contrat pour bénéficier des prestations décrites ci-après et qui est désigné sur le Formulaire d'Adhésion.

Territoire : le Contrat est applicable aux Véhicules, sous Contrat, qui circulent 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.

* À 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.

Véhicule : Véhicule automobile bénéficiant des prestations définies ci-après, désigné sur le Formulaire d'Adhésion.

Pneu(s) hiver : pneu(s) doté(s) d'une meilleure adhérence sur les chaussées froides, humides ou boueuses et sur la neige ; obligatoire(s) dans certains pays sous certaines conditions réglementaires.

Roue(s) hiver : Roue(s) équipée(s) de Pneu(s) hiver.

Assiste : Prestataire chargé des opérations de dépannage et de réparations prévues par les présentes conditions générales.

ARTICLE - 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 d'Adhésion.

Le Contrat est propre au Souscripteur ainsi qu'au Véhicule identifié qu'il couvre.

ARTICLE - 3 ÉLIGIBILITÉ ET DURÉE

1. Véhicules pouvant bénéficier du Contrat

Tout Véhicule neuf, Véhicule d'occasion et camping-car vendu par un point de vente du Réseau Citroën, à l'exclusion des taxis, des Véhicules de tourisme avec

chauffeur, des ambulances, des auto-écoles, des corbillards, des Véhicules sanitaires légers, des Véhicules destinés au transport à titre onéreux de personnes, courriers express, livraison porte-à-porte, des Véhicules modifiés ou utilisés en compétition ou rallye, des Véhicules de chantiers, des Véhicules utilisés pour location courte durée (moins de douze (12) mois consécutifs), peut bénéficier du Contrat, tout Véhicule Citroën immatriculé dans le Pays de souscription (Belgique et Grand-Duché de Luxembourg) au jour de la souscription du Contrat, y compris s'il a été transformé par un carrossier recommandé par Stellantis S.A. et/ou Stellantis Belux S.A.. 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.

Ne peuvent pas faire l'objet du Contrat :

- ☐ Les Véhicules ayant subi une modification ou transformation technique non homologuée par Stellantis S.A. et/ou Stellantis Belux S.A. ainsi que les Véhicules dont le compteur kilométrique a été modifié ou pour lequel le kilométrage réel ne peut être déterminé. En cas de remplacement du compteur, la « fiche de remplacement du compteur » dans le « carnet d'entretien » devra être complétée par un membre du Réseau Citroën.
- ☐ Tout Véhicule immatriculé hors des frontières de la Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg.

Les taxis, les Véhicules de tourisme avec chauffeur, les ambulances et les Véhicules destinés au transport à titre onéreux de personnes, des auto-écoles, des corbillards, des Véhicules sanitaires légers, courriers express, livraison porte-à-porte, peuvent cependant bénéficier du Contrat *Complete care plus*, mais à condition de souscrire l'option « entretien sévéré ».

2. Durée et kilométrage

Le Contrat est souscrit au plus tard :

- ☐ Dans le courant du 24ème mois après la date de début de garantie du Véhicule neuf, pour un Contrat *Extended care premium*,
- ☐ Dans le courant du 12ème mois après la date de début de garantie du Véhicule neuf qui ne doit en outre pas avoir un kilométrage supérieur à 40.000 km et/ou avoir effectué le premier entretien et/ou avoir remplacé sa première pièce d'usure dans le cas d'un Contrat d'un niveau autre que le Contrat *Extended care premium*.

Le Contrat se termine à la survenance du premier des deux événements décrits ci-après :

- ☐ À la fin de la durée pour laquelle le Contrat a été souscrit, cette durée étant décomptée à partir de la date de début de garantie du Véhicule neuf,
- ☐ À l'atteinte du kilométrage pour lequel le Contrat a été souscrit, ce kilométrage étant décompté à partir du kilomètre zéro.

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, *Stellantis Belux S.A.*, ne remboursera pas la valeur du kilométrage non parcouru.

La durée et le kilométrage choisis par le Souscripteur sont indiqués le jour de l'adhésion au Contrat sur le Formulaire d'Adhésion. Ils sont choisis par le Souscripteur parmi les possibilités qui sont mentionnées au tarif en vigueur au jour de la souscription, avec un maximum de 96 mois (par pas de 6 mois) et/ou de 200.000 kilomètres (par pas de 5.000 km).

Le Souscripteur a la possibilité, avant l'expiration du Contrat, sous réserve de l'accord de *Stellantis Belux S.A.*, de souscrire un avenant pour modifier la durée et/ou le kilométrage. Cette opération ne peut être réalisée qu'une seule fois dans les limites de durée et de kilométrage qui figurent au tarif en vigueur au

moment de la souscription. Dans ce cas, les prestations, y comprises les éventuelles options, restent identiques à celles du Contrat initial.

Tout avenant peut être demandé jusqu'à 3 mois ou 10.000 Kilomètres avant la fin du Contrat, le premier événement survenu étant considéré. Une option ne peut pas être retirée.

La souscription d'un avenant entraîne également l'application de frais de dossiers (45 € TTC) par *Stellantis Belux S.A.* à la charge du Souscripteur.

Cet avenant indiquera :

- ☐ La durée et le kilométrage souscrits initialement,
- ☐ La nouvelle durée souscrite et/ou le nouveau kilométrage,
- ☐ La nouvelle mensualité,
- ☐ Le montant de régularisation.

a. Montant à régler pour un Contrat payé au comptant :

Le montant à régler par l'une des parties ; ce montant correspond à la différence entre le prix du Contrat avec le nouveau choix (y comprises les éventuelles options) et le prix du Contrat qui a été initialement souscrit (y comprises les éventuelles options). Le paiement de l'écart restant à régler doit se faire intégralement au moment de l'acceptation de l'offre d'adaptation du Souscripteur.

b. Montant à régler pour un Contrat payé par mensualités :

■ 1ère étape :

Calcul du montant de régularisation. *Stellantis Financial Services Belux SA* calcule la différence entre la mensualité du nouveau Contrat et la mensualité de l'ancien Contrat. Ce résultat est multiplié par la durée consommée par le Souscripteur. Le montant est prélevé en une fois.

■ 2ème étape :

Le montant mensuel du nouveau Contrat sera prélevé normalement chez le Souscripteur et ce jusqu'à la fin du Contrat. Dans le cadre du Contrat, les éventuelles interventions ou réparations effectuées sur les Véhicules n'ont pas pour effet de prolonger la durée du Contrat.

3. Résiliation anticipée du Contrat

L'hypothèse visée est celle d'une résiliation anticipée avec ou sans motif demandée par le Souscripteur ou par *Stellantis Belux S.A.*, par courrier recommandé ou par e-mail avec accusé de réception (voir article 4.4), et intervenant avant que le kilométrage ou la durée contractuelle ne soit atteint(e). La demande de résiliation motivée doit nous parvenir dans un délai maximum de 45 jours après sa survenance.

a. Résiliation de plein droit, sans indemnité de rupture :

Les motifs acceptés sont :

- ☐ Si le Véhicule devient définitivement inutilisable, après un sinistre.
- ☐ Si le Véhicule est volé et non retrouvé 30 jours après la déclaration de vol.
- ☐ Si le Souscripteur décède.

○ Pour un Contrat dont le prix est payable au comptant : le Contrat peut être cédé aux ayants droit.

○ Pour un Contrat dont le prix est payable par mensualités : le Contrat ne peut pas être cédé et doit être résilié.

Procédure pour un Contrat dont le prix est payable au comptant :

Un montant de régularisation sera calculé au prorata du kilométrage et de la durée parcourue depuis le début du Contrat.

Le kilométrage pris en compte pour ce calcul sera celui repris sur la déclaration du sinistre (déclaration de mise en épave ou déclaration de vol).

Procédure pour un Contrat dont le prix est payable par mensualités :

Aucune période de préavis n'est prévue, la dernière facture à payer est celle du dernier mois actif. Le Souscripteur reste redevable des mensualités

contractuelles non payées jusqu'au moment de l'événement. (Cf. Art 2.2.).

b. Résiliation de plein droit avec indemnités de rupture :

- ☐ Si le Véhicule est ré-immatriculé hors Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg (par exemple dans le cas de la vente ou d'un déménagement à l'étranger).
- ☐ Si l'une ou l'autre des parties ne respecte pas l'une de ses obligations en vertu de la présente convention, l'autre partie pourra résilier le Contrat sans que la partie fautive ne puisse prétendre à aucun remboursement ou indemnité (par exemple dans le cas d'un non-paiement).
- ☐ La revente du Véhicule.
- ☐ Autres motifs.

Dans tous les cas prévus au point b ci-dessus, le Souscripteur sera redevable envers *Stellantis Belux S.A.* d'une indemnité correspondant aux montants suivants :

- ☐ 45 € TVAC dans le cas d'un Contrat dont le prix est payable au comptant.
- ☐ Trois (3) mensualités dans le cas d'un Contrat dont le prix est payable par mensualités.

En cas de rupture du Contrat aux torts de *Stellantis Belux S.A.*, celle-ci sera tenue de rembourser au Souscripteur, le cas échéant l'équivalent du trop-perçu au comptant.

c. Obligations du Souscripteur :

- A l'appui de sa demande de résiliation du Contrat, le Souscripteur devra se munir des documents suivants:
- ☐ 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.

ARTICLE - 4 MODALITÉS ET CONDITIONS D'APPLICATION

1. Acquiescement des prestations

Les prestations applicables, réalisées par le Réseau *Citroën* au titre du Contrat, sont prises en charge directement par ce Réseau sur l'ensemble du Territoire, sans avance de frais par le Souscripteur, pour tout Contrat parfaitement exécuté par le Souscripteur.

Cependant, les frais de dépannage et/ou remorquage effectués, à l'étranger, sur autoroute ou voie assimilée seront réglés par le Souscripteur. Ces frais seront remboursés dans les limites du Contrat, par *Stellantis Belux S.A.** 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 (la Belgique ou le Grand-Duché de Luxembourg) au jour de l'émission de la facture.

2. Pièces

Les pièces remplacées au titre du Contrat deviennent la propriété de *Stellantis Belux S.A.*. Les opérations pourront être effectuées avec des pièces d'origine neuves ou échange standard après appréciation de *Stellantis Belux S.A.* ou de son représentant.

3. Conditions de prise en charge des prestations

3.1. Les prestations prévues au Contrat sont prises en charge – pièces et main d'œuvre TTC – par *Stellantis Belux S.A.* en fonction du Niveau du Contrat et à condition d'être effectuées par le Réseau *Citroën*.

La prise en charge des prestations du Contrat par le Réseau *Citroën* 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 qui se trouvent dans le Véhicule neuf,
- ☐ Les opérations d'entretien et de contrôle, prévues dans la synthèse du 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 des dites opérations (fiches de suivi d'entretien, factures...),
- ☐ Le Véhicule doit avoir été réparé, en cas de défaut incombant au Constructeur, sous le couvert de la garantie, par le Réseau *Citroën*.

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,

3.2. Le Souscripteur doit présenter le carnet d'entretien de son Véhicule à jour, comportant notamment le certificat de garantie dûment rempli par le membre du Réseau *Citroën* vendeur du Véhicule. Il doit être en mesure d'apporter la preuve (fiche de suivi d'entretien, factures ...) que l'entretien et les révisions périodiques du Véhicule ont été réalisés en parfaite conformité avec les prescriptions du Constructeur et qu'il a répondu aux invitations d'un membre du Réseau *Citroën* à faire procéder immédiatement à la mise en conformité dudit Véhicule. Le non-respect de ces règles engage la responsabilité du Souscripteur sur toute conséquence à venir concernant le bon fonctionnement de son Véhicule et entraîne la déchéance de ladite garantie.

Le Souscripteur s'engage à contrôler régulièrement :

- ☐ Le niveau d'huile du moteur, des freins, de la direction et de la commande d'embrayage,
- ☐ Le niveau du liquide de refroidissement du radiateur,
- ☐ La pression des pneus telle que recommandée par le fabricant,
- ☐ La protection du radiateur, du moteur et du lave-glace contre le gel,
- ☐ Le degré d'usure des pneus et d'en assurer le remplacement lorsqu'il est proche de celui « hors usage » aux termes de la loi.

3.3. Le Véhicule doit être présenté dans le Réseau *Citroën* dès la détection d'un éventuel incident. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du Souscripteur et d'empêcher l'aggravation de défauts entraînant des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine.

Le maintien des niveaux de liquides (y compris carburant, énergies nécessaires à la propulsion/traction du Véhicule et AdBlue®) et lubrifiants doit avoir été assuré en permanence. Seul le Réseau *Citroën* et par extension les dépanneurs agréés du Réseau *Citroën*, sont habilités à intervenir au titre du Contrat.

Stellantis Belux S.A. ne sera pas tenue de prendre en charge tout dommage qui s'est vu aggravé par la faute et/ou la négligence du Souscripteur.

4. Réclamations

Demandaes générales :

- Par e-mail : services.ac.belux@citroen.com
- Par courrier : Administration Contrats de Services *Citroën*
Avenue des Sorbiers, 25
1300 Wavre – Belgique

Demandaes liées au paiement par mensualités à STELLANTIS Financial Services Belux SA :

- Site web : <https://stellantis-financial-services.be>
- Par e-mail : services4you@stellantis-finance.com
- Par courrier : STELLANTIS Financial Services BELUX SA
Avenue du Bourget, 20 – Boîte 1
1130 Bruxelles – Belgique
- Par téléphone : +32 (0) 2 370 77 11
Lun-Ven. 09:00-12:00 & 14:00-15:00
- Par chat : Lun-Ven. 15:00-17:00

ARTICLE - 5 ASSISTANCE

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 Souscripteur), si cet incident rend le Véhicule inapte à circuler.

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 Citroën Assistance (tous les jours de l'année, y compris les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24):

- ☐ Soit au +32 (0) 78 05 10 20
- ☐ Soit via l'application *MyCitroën*

Dans le cadre du Contrat, l'assistance 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 où une réparation sur place ne serait pas envisageable, le véhicule sera remorqué jusqu'à l'atelier du membre du Réseau *Citroën* le plus proche du lieu de la panne ou, au choix du Souscripteur, dans un rayon de 30 km.

Remarques :

- ☐ En cas d'accident, de crevaison, d'inattention (confusion de carburant, perte ou enfermement des clés dans le Véhicule...), seuls l'intervention d'assistance et le dépannage et/ou remorquage sont pris en charge par le Contrat.
- ☐ Le remplacement du/des pneumatique(s), dans la limite du nombre de pneus pour lequel elle a été souscrite, ainsi que la réparation de la crevaison sont exclusivement couverts si le Souscripteur a souscrit l'une des options définies au chapitre 6.
- ☐ Les frais de réparation découlant de la responsabilité du Souscripteur ainsi que le renouvellement des clés incombent au Souscripteur.

1. Dépannage - Remorquage

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.

En ce qui concerne le dépannage, l'assistance du Contrat ne couvre l'éventuelle réparation faite sur place que si elle est couverte par ailleurs par le Contrat. En ce qui concerne les Low Emission Vehicles, pour tout déchargement de la batterie de traction du Véhicule, et ce quelle qu'en soit la cause, le Souscripteur bénéficie du remorquage gratuit, à hauteur de deux (2) occurrences annuelles, de son Véhicule soit vers le domicile du Souscripteur, soit vers son lieu de travail, soit vers la borne de recharge la plus proche, dans ces trois cas dans un rayon de 30 km.

2. Survenance de la panne en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg : maintien de la mobilité

En cas de survenance de la panne en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée de survenance de la panne une solution de mobilité est prévue pour un délai maximum de quatre (4) jours.

3. Survenance de la panne à l'étranger : poursuite du voyage ou hébergement sur place

En cas de survenance de la panne dans un autre pays que la Belgique ou le Grand-Duché de Luxembourg, le Souscripteur et ses passagers pourront bénéficier de la prise en charge par un taxi à partir d'un point de vente vers une gare, un hôtel ou tout autre lieu situé à même distance à définir avec l'Assisteur.

a. Poursuite du voyage ou acheminement du conducteur et des passagers du Véhicule au domicile

Cette prestation est prévue pour toute panne qui ne pourrait être résolue dans la journée de survenance de la panne et survenue à plus de 100 km du domicile du Souscripteur. 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 4. Véhicule de remplacement en cas de panne »,
- ☐ Par train, en première classe,
- ☐ Ou par avion, en classe économique, si le trajet en train est supérieur à 8 heures.

La récupération du véhicule incombe au Souscripteur soit en train soit en avion (1 billet pour une seule personne lui est attribué), soit avec le Véhicule de remplacement mis à sa disposition.

Remarque :

Lorsque le véhicule immobilisé est un camping-car, le Véhicule sera rapatrié au domicile du Souscripteur pour autant que le délai de réparation excède 5 jours ouvrables

b. Hébergement sur place

Cette prestation est prévue pour toute panne qui ne pourrait être résolue dans la journée et survenue à plus de 100 km du domicile du Souscripteur. L'Assisteur prendra en charge les frais d'hôtel et le petit déjeuner pour quatre (4) jours maximum et un montant maximal de 650 € (TVAC). Les frais de restauration et/ou de téléphone ne sont pas couverts.

4. Véhicule de remplacement en cas de panne

En cas de survenance de la panne en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, lorsque la durée de réparation du Véhicule excède trois (3) heures, une solution de mobilité sera proposée au Souscripteur : un véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou inférieure à celui du Souscripteur est mis à disposition pendant maximum quatre (4) jours ouvrables. Lorsque le véhicule immobilisé est un camping-car, il est remplacé par un véhicule particulier capable de transporter l'ensemble des passagers. La restitution du Véhicule de remplacement doit se faire au lieu de prise en charge dudit Véhicule.

5. Plein crédit [réserve aux professionnels]

En cas de prêt d'un Véhicule de remplacement au titre du Contrat, aucun chèque de caution ou empreinte de carte bancaire ne sera demandé au Souscripteur ou au Conducteur.

Remarque :

En cas de survenance à l'étranger, l'agence de location exigera le paiement d'une caution ou une empreinte de la carte de crédit.

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 *Stellantis Belux S.A.* des factures originales.

7. Limite de la prise en charge

L'ensemble des éléments pris en charge dans le cadre de l'assistance ne pourra dépasser un montant maximum de 3.500 €.

ARTICLE - 6 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

1. Prix

Le prix est celui du tarif en vigueur au jour de la souscription du Contrat. C'est un prix ferme et définitif, incluant toutes les taxes, qui est établi pour la durée du Contrat, sans préjudice du fait que le kilométrage convenu puisse être parcouru avant l'expiration de cette durée et sous réserve de la souscription d'avenants.

2. 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 *Citroën*, 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.

3. 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*. 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 Belux S.A.* 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 tout état de cause, tout retard de paiement d'une ou plusieurs des mensualités par le Souscripteur, entraînera automatiquement un intérêt de 12% depuis le jour de l'échéance jusqu'au parfait paiement. En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sera également due par le Souscripteur.

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.

4. Droit de rétractation des Souscripteurs consommateurs en cas de vente hors établissement

Dans le cas d'une souscription au Contrat hors établissement, le Souscripteur consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la signature du Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision, en notifiant sa décision à *Stellantis Belux S.A.* 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 avec accusé de réception, télécopie avec accusé de réception ou courrier électronique), éventuellement au moyen du formulaire de rétractation prévu à cet effet aux présentes conditions (Ch.8. – Modèle de formulaire de rétractation), adressée à *Stellantis Belux S.A.*, Avenue des Sorbiers, 25 – 1300 Wavre – Belgique
services.ac.belux@citroen.com

En cas de rétractation du présent Contrat, *Stellantis Belux S.A.* remboursera au Souscripteur tous les paiements reçus au plus tard un (1) mois à compter du jour où *Stellantis Belux S.A.* sera informée de la décision de rétractation du Souscripteur du présent Contrat.

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 *Stellantis Belux S.A.* aura été informée de la rétractation du présent Contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

ARTICLE - 7 REVENTE DU VÉHICULE PENDANT LA DURÉE DU CONTRAT

1. En cas de paiement au comptant

Si le Véhicule est ré-immatriculé 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.* (voir l'article 3-3-c) 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 3.

ARTICLE - 8 RÉSOLUTION DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE

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 non commerçant, le choix du tribunal compétent se fera selon les règles du droit commun.

ARTICLE - 9 LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE CONTRATS

- ☐ Le Contrat *Extended care premium* comprend la prestation « Prolongation de garantie »,
- ☐ Le Contrat *Service care plus* comprend la prestation « Entretien périodique »,
- ☐ Le Contrat *Complete care* comprend les prestations « Prolongation de garantie » et « Entretien périodique »,
- ☐ Le Contrat *Complete care plus* comprend les prestations « Prolongation de garantie », « Entretien périodique »,

« Pièces d'usure »,

Règles générales :

L'ensemble des prestations comprises dans les différents Contrats sont prises en charge (pièces et main d'œuvre TTC) par *Stellantis Belux S.A.* à condition d'être effectuées par le Réseau *Citroën*.

Ces opérations pourront être effectuées avec des pièces neuves ou échange standard après appréciation de *Stellantis Belux S.A.* ou de son représentant.

Les pièces remplacées au titre du Contrat deviennent la propriété de *Stellantis Belux S.A.*

ARTICLE - 10 EXCLUSIONS

Pour l'ensemble des Contrats de Services, les prestations suivantes ne sont pas prises 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,
- ☐ Les dégâts consécutifs à 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 grêles, 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 *Stellantis Belux S.A.* telles que définies dans la synthèse du 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 de clés, d'enjoliveurs ou de commandes à distance, joints de porte,
- ☐ L'ensemble des prestations non expressément couvertes par le Contrat souscrit par le Souscripteur,
- ☐ Les interventions sur la carrosserie et l'habitacle, y compris le nettoyage (sauf disposition contraire prévue au présent Contrat) 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 et la géométrie,
- ☐ 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 sauf dans le cadre des Contrats incluant spécifiquement ces services,
- ☐ Les roues, pneus et leur équilibrage (sauf si le Souscripteur a souscrit l'une des options définies au chapitre 6, dans la limite du nombre de pneus pour lequel elle a été souscrite),
- ☐ 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 la Marque *Citroën*,
- ☐ Les conséquences directes ou indirectes constatées suite à l'absence de réponse du propriétaire du Véhicule à l'invitation d'un Réparateur Agréé de la Marque *Citroën* 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.,
- ☐ L'ensemble des opérations qui ne sont pas effectuées par le Réseau *Citroën*,
- ☐ Le remplacement et les frais consécutifs à l'utilisation de produits additifs et consommables, notamment de carburant, d'énergies nécessaires à la propulsion et traction du Véhicule et d'AdBlue® (sauf si le Souscripteur a souscrit l'option AdBlue®, voir chapitre 6-9),
- ☐ Les appoints de liquides entre deux programmes de révision,
- ☐ Les contrôles et réglages du train avant et arrière en dehors de ceux nécessaires pour l'application des méthodes de réparation du Constructeur,
- ☐ Les frais de restauration, de téléphone, de péage, de parking et les compléments éventuels ou franchises d'assurance,
- ☐ Toute prestation ou fourniture non expressément couverte par le Contrat,
- ☐ Les frais de préparation au contrôle technique, la quittance du contrôle technique, le passage au contrôle technique (sauf si le Souscripteur a souscrit l'option Contrôle technique, voir chapitre 6-8),
- ☐ Le stockage des pneus et de leurs jantes tôles / Alu (sauf si le Souscripteur a souscrit l'option Tyres Hôtel, voir chapitre 6-7),
- ☐ Le placement ou le remplacement d'enjoliveurs,
- ☐ Le renouvellement des clés, piles de télécommandes, le pneu de secours (sauf si le Souscripteur a souscrit l'une des options définies au chapitre 6, dans la limite du nombre de pneus pour lequel elle a été souscrite),
- ☐ Le remplacement des pièces suivantes subissant une usure normale liée à l'utilisation du Véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique, si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication : les textiles (tapis plancher, coiffes d'assises, de dossier, d'accoudoir, d'appui-tête, etc...),
- ☐ La mise à disposition de l'équipement obligatoire à bord du Véhicule selon la législation en vigueur, tant lors du Contrat initial que lors du renouvellement de cet équipement,
- ☐ Dépannage et/ou remorquage qui n'aurait pas été réalisé par le l'Assisteur désigné par *Stellantis Belux S.A.*, à l'exception des dépannages/remorquages effectués sur les autoroutes ou voies assimilées ; ceci s'applique à tous les pays où existe une réglementation spécifique relative au dépannage sur les voies de ce type.

CHAPITRE 2 - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONTRATS EXTENDED CARE PREMIUM

Prestations fournies

- ☐ **Prolongation de garantie**
La prestation prolongation de garantie correspond à une prolongation de la « garantie commerciale ». Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation, selon l'avis du professionnel, des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses ; c'est à dire des pièces qui empêcheraient 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 (telle que définie dans le Carnet d'entretien) et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.

CHAPITRE 3 - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONTRATS SERVICE CARE PLUS

Prestations fournies

- ☐ **Entretien périodique**
Cette prestation comprend les opérations prévues par la synthèse du plan d'entretien pour un usage normal du Véhicule, à l'exclusion de celles prévues en conditions d'utilisations sévères selon la synthèse du plan d'entretien (qui peuvent cependant être prises en charge moyennant la souscription d'une option au Contrat : voir « Chapitre 6 – 6 »). Ces opérations incluent le remplacement des pièces tel que prévu dans le document « synthèse du plan d'entretien », remis au souscripteur et signé en deux exemplaires pour accord, à la livraison du Véhicule, mais non le remplacement des autres pièces d'usure.

CHAPITRE 4 - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONTRATS COMPLETE CARE

Prestations fournies

- ☐ **Prolongation de garantie**
La prestation prolongation de garantie correspond à une prolongation de la « garantie commerciale ». Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation, selon l'avis du professionnel, 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, dans le cadre exclusif d'un Contrat *Extended care premium*, ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure normale (telle que définie dans le Carnet d'entretien) et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.
- ☐ **Entretien périodique**
Cette prestation comprend les opérations 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 la synthèse du plan d'entretien (qui peuvent cependant être prises en charge moyennant la souscription d'une option au Contrat : voir « Chapitre 6 – Options »). Ces opérations incluent le remplacement des pièces tel que prévu dans le document « synthèse du plan d'entretien », qui vous est remis et signé en deux exemplaires pour accord, à la livraison du Véhicule, mais non le remplacement des autres pièces d'usure.

CHAPITRE 5 - DISPOSITIONS APPLICABLES AUX CONTRATS COMPLETE CARE PLUS

Prestations fournies

- ☐ **Prolongation de garantie**
La prestation prolongation de garantie correspond à une prolongation de la « garantie commerciale ». Cette prestation comprend le remplacement ou la réparation, selon l'avis du professionnel, 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, dans le cadre exclusif d'un Contrat *Extended care premium*, ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure

normale (telle que définie dans le Carnet d'entretien) et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication.

☐ Entretien périodique

Cette prestation comprend les opérations 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 la synthèse du plan d'entretien (qui peuvent cependant être prises en charge moyennant la souscription d'une option au Contrat : voir « Chapitre 6- Options »). Ces opérations incluent le remplacement des pièces tel que prévu dans le document « synthèse du plan d'entretien », qui vous est remis et signé en deux exemplaires pour accord, à la livraison du Véhicule, mais non le remplacement des autres pièces d'usure, hormis dans le cadre d'un Contrat *Complete care plus*.

☐ 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 ; cette décision sera prise selon l'avis du professionnel et/ou de tout indicateur de mesure d'usure prévu à cet effet.

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 (n'inclus pas l'AdBlue®).

CHAPITRE 6 - OPTIONS

Le Souscripteur a la possibilité de souscrire la ou les options suivantes (disponibilité en fonction des Contrats souscrits) :

1. Option « Citroën Assistance Lease »

Remarque :

L'option « Citroën Assistance Lease » est exclusivement réservée aux clients professionnels.

a. Description

« Citroën Assistance Lease » est une prestation, qui, en cas d'immobilisation rendant le Véhicule inapte à circuler - incident mécanique, électrique ou électronique, vandalisme, crevaillon, bris de glace, vol ou tentative de vol, incendie et accident - permet au Souscripteur ou Conducteur du Véhicule ainsi qu'aux passagers du Véhicule, dans tous les pays du Territoire, de bénéficier, sur simple appel téléphonique : de prestations de dépannage et/ou remorquage et de prestations complémentaires de transport, de Véhicule de remplacement, et d'hébergement, si le Véhicule ne peut être réparé dans la journée de survenance de l'immobilisation. 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 « Citroën Assistance Lease » au numéro +32 (0)23 707 888 tous les jours de l'année, y compris les samedis, dimanches et jours fériés, 24h/24.

b. Assistance aux Véhicules immobilisés en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg

1) Dépannage local :

- ☐ Dépannage local 24h/24 et remise en état, sur la voie publique, au domicile ou sur le lieu de travail du Conducteur, sans limitation de kilométrage.
- ☐ Par remise en état de marche, on entend la réparation du Véhicule de façon à permettre au Conducteur de poursuivre sa route, conformément aux dispositions légales et

réglementaires en la matière et sans risque d'aggravation ou de dégâts ultérieurs.

2) Remorquage

- ☐ Lorsque le Véhicule ne peut être remis en état de marche sur place, le Véhicule est remorqué et conduit au garage *Citroën* indiqué par le Conducteur.
- ☐ Les occupants non blessés sont reconduits au domicile/lieu de séjour du Conducteur, éventuellement en voiture de remplacement ou en taxi.
- ☐ La MMA des Véhicules est limitée à 3, 5 tonnes.
- ☐ Si le Véhicule est remorqué à la demande des forces de l'ordre, l'Assisteur se chargera du remorquage à partir de l'endroit où le Véhicule a été conduit et le déposera au garage *Citroën* indiqué par le Conducteur.

3) Voiture de remplacement

- ☐ Si le Véhicule ne peut être remis en état de marche ou si du fait du week-end et/ou jour(s) férié(s), un Véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou inférieure à celui du Souscripteur est mis à la disposition du Conducteur pendant la durée des réparations, avec un maximum de cinq (5) jours successifs en cas de panne.
- ☐ La mise à disposition comprend la livraison et la récupération du Véhicule de remplacement à l'endroit convenu avec le Conducteur, en l'occurrence le domicile ou le lieu de travail du Conducteur, le garage où le Véhicule a été conduit ou une filiale de l'Assisteur.
- ☐ Le Conducteur ne peut prétendre à ce service en cas d'entretien ou de réparations programmées.
- ☐ Les voitures de remplacement sont assurées en omnium avec une franchise de 350 €. Les dossiers de sinistre sont traités conjointement par *STELLANTIS Financial Services Belux* et l'Assisteur. Chaque livraison et restitution s'accompagne d'un constat réalisé en présence du Souscripteur. Ce constat se fait sur base d'un manuel de qualité qui distingue clairement les dégâts dus à une utilisation normale et les dégâts qui sont la conséquence d'actes négligents, imprudents ou abusifs imputables au Conducteur. Les dégâts dus à une utilisation normale ne sont pas facturés, contrairement aux dégâts directement imputables à une utilisation négligente, imprudente ou abusive. Les formulaires signés par l'utilisateur lors de la livraison et de la restitution valent pour preuve. Le Souscripteur ne doit verser aucune caution. Si pour l'une ou l'autre raison, l'utilisateur n'assiste pas à l'examen de la voiture et à l'établissement du constat, les observations faites par les mandataires de l'Assisteur ont valeur de preuve et sont de ce fait contraignantes.

c. Assistance aux Véhicules immobilisés dans le reste de l'Europe

1) Étendue territoriale

Valable dans tous les pays européens figurant sur la carte verte d'assurance.

2) Garanties

- ☐ Dépannage et/ou frais de remorquage locaux jusqu'au garage *Citroën* le plus proche ou garage agréé dans le cas où il n'y aurait pas de garage de la marque dans un rayon de 100 km.
- ☐ Lorsque le Véhicule ne peut être remis en état de marche le jour-même de l'immobilisation, le Souscripteur a le choix entre les options suivantes, à concurrence de 500 € max.
 - SOIT une intervention dans ses frais d'hôtel (chambre + petit déjeuner) en attendant la fin des réparations, avec un maximum de 62 € par nuit et par personne.
 - SOIT un mode de transport alternatif afin de

rallier sa destination + trajet pour une (1) personne jusqu'au garage afin de récupérer le Véhicule réparé.

- SOIT un véhicule de location de catégorie équivalente ou inférieure à celui du Souscripteur pendant la durée des réparations, avec un maximum de cinq (5) jours calendriers successifs.

☐ Si le Véhicule ne peut être remis en état de marche dans un délai de cinq (5) jours, l'Assisteur se charge du :

- Rapatriement du Véhicule (remorque comprise) en cas de panne ou d'accident, rapatriement des occupants en train 1ère classe ou en avion classe économique si la distance > 1000 km
- Le Souscripteur peut opter pour un rapatriement en voiture de location de catégorie équivalente ou inférieure à la sienne.
- Le cas échéant, l'Assisteur intervient dans les frais de location de ce Véhicule, à concurrence du coût du rapatriement en transports publics (train ou avion cf. point précédent) et ce depuis le lieu de l'immobilisation jusqu'à son domicile en Belgique.
- L'Assisteur couvre en outre cinq (5) jours supplémentaires de véhicule de location (de catégorie équivalente ou inférieure à celle du Souscripteur) en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.

☐ En cas de vol du Véhicule, l'Assisteur :

- Se charge du rapatriement des occupants en train 1ère classe ou en avion classe économique si la distance > 1000 km
- Le Souscripteur peut opter pour un rapatriement en voiture de location de catégorie équivalente ou inférieure. Le cas échéant, l'Assisteur intervient dans les frais de location de ce Véhicule, à concurrence du coût du rapatriement en transports publics (train ou avion cf. point précédent) et ce depuis le lieu de l'immobilisation jusqu'à son domicile en Belgique.
- Si le Véhicule est retrouvé dans un délai de trois (3) mois, l'Assisteur se charge du rapatriement du Véhicule.
- ☐ Les frais d'envoi des pièces détachées sont inclus.
- ☐ Les frais de gardiennage sont également couverts.

2. Option Véhicule de remplacement en cas d'entretien

Cette option permet au Souscripteur de bénéficier d'un Véhicule de remplacement en cas d'immobilisation du Véhicule pour une opération d'entretien préconisée par le Constructeur.

a. Spécificité catégorie du Véhicule de remplacement fourni par le garage.

En cas d'immobilisation du Véhicule pour une opération d'entretien préconisée par le Constructeur, un Véhicule de remplacement de catégorie équivalente ou inférieure (dans la limite des disponibilités locales), sans équipement spécifique, sera mis à disposition du Souscripteur, dans la limite d'une (1) journée par intervention et pour autant que le Souscripteur ait pris rendez-vous suffisamment à l'avance.

b. Spécificité : empreinte de carte de crédit

Le Souscripteur ou le Conducteur est dans l'obligation d'apporter une empreinte de carte bancaire ou de payer une caution. 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. À défaut d'établissement de ce procès-verbal du fait du Souscripteur ou du Conducteur, le document descriptif de l'état du Véhicule réalisé par *Stellantis Belux S.A.* 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 *Stellantis Belux S.A.* dans le cadre du Contrat (carburant, parking, péage, contraventions, frais de remise en état du Véhicule...).

3. Option « Pneu(s) Été »

Cette option couvre le montage, la réparation d'une crevaison ou le remplacement de « Pneu(s) Été » endommagés ou usés (hors « Pneu(s) Hiver » et jantes) selon l'avis du professionnel ; l'intervention doit être réalisée dans le Réseau *Citroën*. Cette opération inclut un équilibrage des roues. Cette intervention s'applique dans la limite du nombre de pneus souscrits (voir Formulaire d'Adhésion). Les « Pneu(s) Été » non remplacés pendant le Contrat ne seront pas remboursés et ne pourront pas être emportés par le Souscripteur. Les enjoliveurs et leur remplacement ne sont pas compris dans cette option mais peuvent être acquis par le Souscripteur en accessoires dans le Réseau *Citroën*.

4. Option « Pneu(s) Hiver »

Cette option couvre le montage sur les jantes existantes, la réparation d'une crevaison ou le remplacement de « Pneu(s) Hiver » endommagés ou usés (hors « Pneu(s) Été » et jantes) selon l'avis du professionnel ; l'intervention doit être réalisée dans le Réseau *Citroën*. Cette opération inclut un équilibrage des roues. Cette intervention s'applique dans la limite du nombre de pneus souscrits (voir Formulaire d'Adhésion). Les opérations de montage/démontage sont prises en charge dans la limite de deux (2) opérations par an. Les « Pneu(s) Hiver » non remplacés pendant le Contrat ne seront pas remboursés et ne pourront pas être emportés par le Souscripteur. Les enjoliveurs ne sont pas compris dans cette option mais peuvent être acquis par le Souscripteur en accessoires dans le Réseau *Citroën*.

5. Option « Roues Hiver Tôle »

Cette option couvre les frais qui résultent de la fourniture des « Pneu(s) Hiver » montés sur une jante en tôle et de leur remplacement par le Réseau *Citroën*. Les « Pneu(s) Hiver » sont obligatoirement montés sur jantes tôles, fournies dans le cadre de cette option. Le remplacement des roues s'applique dans la limite du nombre de « Roues Hiver Tôle » souscrites (voir Formulaire d'Adhésion). Les opérations de montage/démontage sont prises en charge dans la limite de deux (2) opérations par an. Les « Roues Hiver Tôle » non remplacées pendant le Contrat ne seront pas remboursées et ne pourront pas être emportées par le Souscripteur. Les enjoliveurs ne sont pas compris dans cette option mais peuvent être acquis par le Souscripteur en accessoires dans le Réseau *Citroën*.

Remarque :

Au terme du Contrat, les pneus et les jantes consommés mais non repris par le Souscripteur restent la propriété de *Stellantis Belux S.A.* et doivent en conséquence lui être restitués.

Pour la liste des véhicules compatibles, reportez-vous à l'avis de votre point de vente *Citroën*.

6. Option « Tyres Hôtel »

Cette option comprend le stockage et le lavage des « Pneu(s) Hiver » ou « Pneu(s) Été » (en fonction de la monte saisonnière), tant que le Contrat est actif, au sein du Réseau *Citroën*. Le Souscripteur a la possibilité de souscrire à cette option uniquement dans le cas où il a souscrit l'option « Pneu(s) Hiver » (article 4) ou « Roues Hiver Tôle » (article 5). Le montage et le démontage s'effectueront obligatoirement dans l'établissement où ont été déposés initialement les pneus. Le coût de la main d'œuvre de montage et le démontage n'est pas à la charge du Souscripteur étant donné qu'il a souscrit soit à l'option « Pneu(s) Hiver » soit à l'option « Roues Hiver Tôle ». Dans ces deux options les opérations de montage/démontage sont prises en charge (voir point 4

et/ou 5)

L'établissement en charge du stockage est libre de choisir l'emplacement d'entreposage des pneus.

7. Option « Entretien sévéré »

Cette option prend en charge les opérations d'entretien mentionnées dans la synthèse du plan d'entretien en conditions sévères d'utilisation telles que définies dans la synthèse du plan d'entretien. Elle peut être souscrite dans un délai maximum d'un an à compter de la date de début de garantie du Véhicule. Une fois cette option souscrite, le Souscripteur ne pourra pas demander sa résiliation et il ne sera procédé à aucun remboursement quel que soit l'usage effectif du Véhicule.

Remarque :

Cette option est obligatoire pour les taxis, Véhicules de tourisme avec chauffeur, ambulances et Véhicules destinés au transport à titre onéreux de personnes, auto-écoles, corbillards, Véhicules sanitaires légers, courriers express, livraison porte-à-porte souhaitant souscrire un Contrat *Complete care plus*.

8. Option « Contrôle Technique »

Cette option comprend :

☐ La préparation du Véhicule avant contrôle technique :

Cette préparation est réalisée auprès d'un membre du Réseau *Citroën* et doit être réalisée dans les 30 jours avant la date légale de présentation au contrôle technique.

Si la préparation révèle la nécessité de procéder à des réparations comprises dans le Contrat, elles seront réalisées par un membre du Réseau *Citroën* habilité à cet effet et seront prises en charge par le Contrat. Dans le cas où les réparations ne sont pas couvertes par le Contrat, le Souscripteur devra prendre à sa charge lesdites réparations.

☐ La quittance du contrôle technique :

La préparation au contrôle technique et la prise en charge de la quittance doivent être réalisées sur le Territoire de souscription du Contrat (Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg).

☐ Le passage au Contrôle Technique :

Ceci permet au Souscripteur de déposer son Véhicule dans un garage *Citroën* afin que ce dernier présente le Véhicule du Souscripteur au contrôle technique.

Le membre du Réseau *Citroën* s'engage à prêter un Véhicule de remplacement pour la journée.

Le passage au contrôle technique ne peut être réalisé que dans le pays de souscription (Belgique ou Grand-Duché de Luxembourg) par un membre du Réseau *Citroën*.

9. Option AdBlue®

Cette option s'adresse aux véhicules pour lesquels l'AdBlue® n'est pas pris en charge dans la synthèse du plan d'entretien Constructeur. Pour ces Véhicules, la souscription de cette option permet la prise en charge de l'intégralité des consommations d'AdBlue® du Véhicule concerné tant que le Contrat est actif.

CHAPITRE 7 - GARANTIE LÉGALE

En cas de remplacement de pièces, les prestations de réparations réalisées dans le cadre du présent Contrat sont soumises aux conditions des garanties commerciales et légales visées dans le Contrat de vente, éventuellement prolongées et/ou étendues par l'effet du présent Contrat souscrit par le Souscripteur.

* *Stellantis Belux S.A.*

Avenue du Bourget 20 – 1130 Bruxelles

(B.C.E. 0403.461.107)

www.citroen.be – www.citroen.lu

CHAPITRE 8 - 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 : services.ac.belux@citroen.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]

CHAPITRE 9 - Déclaration de confidentialité Stellantis

Le « Souscripteur » (ci-après dénommé « Vous ») est informé que le véhicule concerné est doté de systèmes informatiques et électroniques proposant différentes fonctionnalités pour en assurer le bon fonctionnement et la sécurité tout au long de son cycle de vie.

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

- ☐ **Conditions techniques du Véhicule** : recueille et traite les informations techniques relatives au fonctionnement et à l'utilisation du Véhicule et notamment les niveaux des fluides, kilométrage, journal de bord comportant des diagnostics et alertes ou informations de sécurité mécanique.
- ☐ **Fonctionnalités à distance** : permet d'assurer une exécution optimale à distance des services demandés ou requis pour le bon fonctionnement du Véhicule, de fournir des services de maintenance ou de mettre à jour les systèmes informatique et électronique du Véhicule.
- ☐ **Fonctionnalité de sécurité** : permet de localiser le Véhicule pour déterminer le lieu où Vous ou votre Véhicule avez besoin d'assistance
- ☐ **Fonctionnalité e-call** : communique l'emplacement exact du Véhicule aux services d'urgence, l'heure de l'incident et la direction empruntée sur l'autoroute, même si le conducteur n'est pas conscient ou s'il est incapable de passer un appel téléphonique. Un e-Call peut également être déclenché manuellement en appuyant sur un bouton situé dans le Véhicule, par exemple par un témoin d'un grave accident. e-Call transmettra les données absolument nécessaires en cas d'accident.

L'objectif de la présente Déclaration de confidentialité est de vous informer, conformément à la Réglementation sur la protection des données applicable (qui désigne le Règlement général sur la protection des données - RGPD - et la loi locale applicable sur la protection des données qui complète le RGPD), des conditions du traitement de Vos données personnelles par *Stellantis Belux S.A.*, avec son siège social à *Avenue du Bourget 20 – 1130 Bruxelles, Belgique, (B.C.E. 0403.461.107)* (ci-après, « *Stellantis* » ou « *Nous* »), dès lors que ces différentes fonctionnalités recueilleront, traiteront et transmettront les informations pouvant être qualifiées de « données personnelles » en vertu de la Législation sur la protection des données applicable dans votre pays.

En outre, nous pourrions être tenus de recueillir et de traiter Vos données personnelles lorsque nous interagissons avec Vous pour répondre à Votre demande comme décrit ci-dessous.

1. Quels sont les objectifs du traitement de vos données personnelles par Stellantis et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les fins auxquelles nous recueillons des informations relatives à Votre Véhicule sont les suivantes :		Le traitement de ces informations est justifié par ce qui suit :
1	Vous fournir une estimation des frais à verser pour les services que Vous recherchez pour par exemple la maintenance, la réparation etc.	La nécessité d'accomplir les démarches nécessaires à Votre demande avant de conclure un Contrat.
2	Vous fournir les services de réparation et/ou d'entretien de Votre Véhicule adaptés sur le site ou à distance ou Vous fournir l'assistance requise (p.ex. assistance routière, Véhicule volé ou disparu ou personne disparue et services vers le point de destination).	L'exécution des services sur le fondement du Contrat conclu entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit ces services.
3	• L'optimisation et l'amélioration des caractéristiques du Véhicule sur la base des données personnelles collectées : améliorer la sécurité, développer de nouveaux Véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du Véhicule, analyser les tendances du Véhicule. • La gestion et l'optimisation de la relation client. • La réalisation d'enquêtes, sondages ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits, les améliorer et anticiper les besoins de ses clients.	• L'intérêt légitime de <i>Stellantis</i> à améliorer ses produits et à fournir des produits de meilleure qualité avec des fonctionnalités améliorées et une sécurité accrue. • L'intérêt légitime de <i>Stellantis</i> à assurer la satisfaction de ses clients ainsi qu'un bon suivi. • L'intérêt légitime de <i>Stellantis</i> à évaluer la qualité de ses produits et à anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et à développer de nouvelles fonctionnalités en fonction de ces évaluations.
4	Vous fournir des services nécessitant une géolocalisation, comme l'assistance sur le site ou à distance.	Votre consentement préalable à la collecte et au traitement des données de géolocalisation sera obtenu par le biais d'un message apparaissant dans une boîte de dialogue.
5	Vous envoyez, avec votre autorisation, des informations sur nos offres promotionnelles, actualités et événements (newsletters et autres publications).	Votre consentement préalable, lorsque celui-ci est exigé par la loi, sera donné en cochant la bonne case lors de la transmission de vos données personnelles à <i>Stellantis</i> .
6	Pour assurer votre sécurité, nous pouvons recueillir la géolocalisation de Votre Véhicule comme exigé par la Loi.	L'obligation de <i>Stellantis</i> de se conformer aux exigences légales, notamment lors de la mise en œuvre de la fonctionnalité e-Call.
7	Pour gérer vos plaintes.	L'exécution des services de réclamation sur la base du Contrat entre Vous et Nous, ou sur la base des intérêts légitimes de <i>Stellantis</i> pour évaluer la réclamation, gérer nos dossiers de réclamation, assurer la satisfaction du client et pour un bon suivi.
8	Gérer nos applications mobiles et vous fournir les services d'applications mobiles demandés.	La performance des services d'application mobile sur la base du Contrat entre Vous et Nous, si vous vous êtes inscrit à ces services.
9	Gérer vos inscriptions avec nous via des formulaires de contact ou d'autres formulaires d'inscription.	La performance des services sur la base du Contrat entre Vous et Nous, si vous vous êtes inscrit à ces services, ou sur la base des intérêts légitimes de <i>Stellantis</i> à communiquer avec nos clients et à maintenir nos dossiers clients à jour.

2. Quels sont les destinataires ?

Les données personnelles que Nous traitons seront partagées comme suit par *Stellantis*, sur la base du besoin d'en connaître, à un nombre limité de destinataires, en fonction de l'objectif du traitement :

Nom du destinataire		Objectif du partage des données
1	Le réseau de vente de <i>Citroën</i> .	Pour s'assurer que le client/la cliente est reconnu(e) lorsqu'il/elle interagit avec l'un des points de vente de <i>Citroën</i> .
2	Tout prestataire de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que <i>Citroën</i> , auquel/à laquelle <i>Stellantis</i> fait appel pour la prestation des services que Vous avez demandés ou qui ont été demandés par <i>Stellantis</i> aux fins indiquées ci-dessus.	Pour réaliser des campagnes marketing, des enquêtes de satisfaction client et des analyses.
3	A la Société-mère.	Pour les activités de sécurité, recherche, analyse et développement de produits réalisées par la Société-mère <i>STELLANTIS S.A.</i>
4	Toute société appartenant au même groupe que <i>Citroën</i> .	Avec votre consentement, afin qu'ils puissent vous fournir des informations sur leurs produits et services, des offres promotionnelles, des nouvelles et des événements. La liste des sociétés est disponible ici : https://www.stellantis.com/fr
5	Partenaires de <i>Stellantis</i> .	Avec votre consentement, afin qu'ils puissent vous fournir des informations sur leurs produits et services, des offres promotionnelles, des nouvelles et des événements. La liste des partenaires est disponible ici : https://www.stellantis.com/fr
6	Services d'urgence désignés par la loi.	Pour Vous fournir une aide d'urgence grâce à notre fonctionnalité e-Call, comme exigé par la Loi applicable.

3. Vos données personnelles sont-elles transférées hors de l'UE ?

Stellantis pourrait être tenue de transférer Vos données personnelles à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Économique Européen (EEE). Dans ce cas, les données sont transférées sur la base de mécanismes de transfert conformément à la Réglementation sur la protection des données applicable.

Afin d'obtenir une copie du mécanisme de transfert mis en œuvre, veuillez envoyer une demande à <https://citroen-be-fr.custhelp.com/>.

4. Pour quelle durée conservons-nous vos données personnelles ?

La durée de conservation de Vos données personnelles recueillies par Stellantis peut être déterminée en fonction de l'objectif du traitement des données, selon les critères suivants :

- ☐ Les données stockées à des fins précises sont conservées pour une durée aussi longue que nécessaire aux fins de leur traitement, telle que définie à l'Article 1 ci-dessus (durée du Contrat avec Vous, comme exigé par la loi, pour aussi longtemps que Nous avons une relation commerciale avec Vous).
- ☐ Vos données personnelles sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de différend pendant la durée de prescription applicable pour cet objet ;
- ☐ Puis anonymisées ou supprimées.

Pour en savoir plus, Vous pouvez également consulter la politique relative à la conservation des données de Stellantis.

5. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément au Règlement sur la protection des données applicable, Vous disposez des droits d'accès, droit de rectification, droit de suppression, droit de traitement restreint, droit d'obtention d'une copie de Vos Données Personnelles à vos propres fins ou pour les fournir à un autre fournisseur de données de Votre choix (portabilité des données) ainsi que du droit de Vous opposer au traitement de Vos données personnelles lorsque celles-ci sont traitées à des fins de marketing direct.

Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment si le traitement se fonde sur votre consentement.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite autorisée par le Règlement applicable sur la protection des données.

Pour exercer ces droits, il Vous suffit d'en faire la demande par courrier à

Stellantis Belux S.A.
Relations Clientèle
Avenue du Bourget, 20
1130 Bruxelles
Belgique
ou par internet à l'adresse suivante : <https://citroen-be-fr.custhelp.com/>

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une réclamation auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande, selon votre pays, à :

Pour la Belgique
Commission de la protection de la vie privée
Rue de la Presse 35
1000 Bruxelles
Belgique

Site web : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/>

Pour le Luxembourg
Commission Nationale pour la Protection des Données
Service des plaintes
1, avenue du Rock'n'Roll
L-4361 Esch-sur-Alzette
Luxembourg
Un formulaire de réclamation en ligne est disponible sur le lien suivant : <https://cnpd.public.lu/fr/droits/faire-valoir/formulaire-plainte.html>.

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

Il Vous incombe de nous informer des coordonnées de tout nouveau conducteur et nouveau propriétaire ou locataire de votre Véhicule afin que nous puissions les informer du traitement de leurs données personnelles. Vous devez notifier Stellantis d'une vente ou d'un transfert de Votre Véhicule, en indiquant les coordonnées du nouveau propriétaire ou locataire à l'adresse :

Stellantis Belux S.A.
Administration Contrats de Services
Avenue des Sorbiers, 25
1300 Wavre
Belgique
Ou par internet à l'adresse suivante : services.ac.belux@citroen.com

Si Vous ne nous avisez pas d'une vente ou d'un transfert, Nous pourrions continuer à envoyer des rapports ou données concernant le Véhicule aux coordonnées de l'adhérent principal figurant actuellement dans nos dossiers, et nous déclinons toute responsabilité pour les préjudices éventuels que Vous pourriez subir en lien avec la confidentialité.

7. Consentement pour l'utilisation de vos données personnelles par Stellantis.

- ☐ J'accepte de recevoir des communications marketing, notamment par voie électronique (y compris des informations sur les produits et services, offres promotionnelles, nouvelles et événements) de la part du concessionnaire.

Date :

Signature du Souscripteur :