

CITROËN ASSISTANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES



CITROËN

1. INTRODUCTION

Ci-dessous, vous trouverez les conditions et modalités de l'Assistance Routière, valables pour les véhicules, dont la garantie contractuelle débute le premier janvier 2023. L'Assistance Routière est valable pendant la durée de la garantie contractuelle (2 ans).

Les prestations suivantes sont incluses, sous certaines conditions :

- Dépannage sur place
- Remorquage
- Véhicule de remplacement
- Hébergement
- Poursuite du voyage ou retour au domicile
- Frais de Liaison
- Transport du véhicule non réparé
- Récupération du véhicule réparé
- Service d'information

2. INFORMATIONS UTILES

Le service d'Assistance Routière est à votre disposition 24 heures sur 24 et ce, tous les jours de l'année. Les numéros de téléphones à composer sont indiqués dans votre carnet d'entretien.

3. LIMITE TERRITORIALE

Le service routier est disponible dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, République Tchèque, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne (y compris les îles Baléares et Canaries, Melilla et Ceuta), Estonie, Hongrie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Irlande, Islande, Italie (y compris la Cité du Vatican), Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Kosovo, Macédoine, Malte, Norvège, Principauté de Monaco, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris les îles Açores et Madère), Royaume-Uni (y compris les îles anglo-normandes), Roumanie, Saint-Marin, Serbie-et-Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse. Sont exclus tous les pays en état de guerre.

4. DATE DE PRISE D'EFFET ET DURÉE DU SERVICE

La couverture de l'Assistance Routière prend effet à compter de la date de livraison du Véhicule neuf indiquée sur le Certificat Européen

de Garantie Commerciale du présent carnet, pour une durée de 24 mois consécutive. Elle est cessible avec le transfert de propriété du Véhicule.

5. DÉFINITIONS

Service : L'ensemble des prestations fournies, selon les conditions spécifiées ci-dessous. Tout véhicule neuf, immatriculé au Belux, et commercialisé par le réseau de distribution Belge/Luxembourgeois, entré en garantie à compter du 01.01.2023. En cas de revente du Véhicule, pendant la durée de validité du Service, celui-ci reste valable jusqu'à l'expiration de la Garantie contractuelle. Sont exclus de ce service : les véhicules dont le poids est supérieur à 4,5 tonnes.

Assistance Routière : L'Opérateur, fonctionnant 24 heures sur 24 et ce, tous les jours de l'année, il assure le contact téléphonique avec le Client et fournit les prestations d'Assistance prévues dans les conditions telles que décrites ci-dessous.

Incident : Panne ou accident se produisant pendant la période de validité de la Garantie Contractuelle de 24 mois.

Client/Bénéficiaire : Tout conducteur/utilisateur du Véhicule et, lorsque cela est expressément prévu dans la carte grise, toute autre personne transportée à bord de celui-ci.

Panne : tout incident qui entraîne l'immobilisation du véhicule ou empêche sa remise en marche ou sa réutilisation à la suite d'un défaut s'inscrivant dans le cadre de la Garantie Commerciale.

Accident : tout incident non intentionnel dû à l'inexpérience ou à un événement fortuit de la circulation routière, qui cause au véhicule des dommages tels qu'il ne peut être utilisé dans des conditions normales, comme l'atteste le Réparateur Agréé.

Autres imprévus couverts : Ce sont les circonstances ci-dessous auxquelles le client est totalement incapable de remédier, à condition que ces circonstances interviennent pendant la période de Garantie Commerciale du véhicule et impliquent l'immobilisation du véhicule : batterie 12V au plomb déchargée (non dû à un problème technique), pneu(s) dégonflé(s) et, **uniquement pour les modèles BEV (Battery Electric**

Vehicle), batterie haute tension complètement déchargée.

- Pour ces incidents, l'Assistance Routière est limitée à une réparation sur place par un atelier mobile ou un service remorquage jusqu'à un atelier du Réparateur Agréé le plus proche.
- Pour les modèles BEV uniquement, en cas de batterie haute tension complètement déchargée, dans la mesure du possible, une Assistance Routière est assurée par un atelier mobile, dans des zones sélectionnées et en fonction de l'endroit où le véhicule est immobilisé, pour effectuer une recharge d'urgence sur place ; cette recharge d'urgence, effectuée pendant un maximum de 30 (trente) minutes, permet au client de poursuivre son voyage jusqu'au point de recharge le plus proche. Si le service d'atelier mobile n'est pas disponible, le service de remorquage sera garanti au client jusqu'à la station de recharge publique la plus proche, s'il en existe une dans un rayon de 50 km. Alternativement, dans un rayon de 50 km du lieu d'arrêt, le client peut demander à être conduit à son domicile, à condition que celui-ci soit équipé d'une borne de recharge. S'il n'y a pas de station de recharge dans un rayon de 50 km de l'endroit où se trouve le véhicule, celui-ci sera remorqué jusqu'à l'endroit le plus proche : le Réparateur Agréé (si équipé d'une station de recharge) ou dépôt de l'Assistance Routière (si équipée d'une borne de recharge). La recharge auprès des stations de recharge publiques est au frais du client. **Le service peut être fourni jusqu'à un maximum de 3 (trois) fois par an.**

6. CONDITION D'ACCÈS AU SERVICE

La prestation du Service n'est accessible au client que si l'incident se produit pendant la période de validité de la Garantie Commerciale du Véhicule et, en outre, à condition que le Véhicule ait été soumis aux opérations d'Entretien tels que prévus dans le carnet d'entretien.

7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE ROUTIÈRE

7.1. DÉPANNAGE SUR PLACE

En cas de panne, accident ou autres imprévus

couverts, le client devra contacter le Service d'Assistance, qui interviendra (si possible) par l'intermédiaire de la personne désignée à l'endroit où le véhicule est immobilisé et s'efforcera de le remettre en état. Si les opérations de réparation ne peuvent être effectuées sur place, l'opérateur prendra des dispositions pour que le véhicule soit remorqué jusqu'à un Réparateur agréé de la Marque le plus proche. Exclusivement pour les modèles BEV, en cas de batterie haute tension complètement déchargée, l'intervention sera effectuée de la manière indiquée au paragraphe « Autres imprévus couverts ».

Le carburant éventuellement nécessaire pour faire repartir le véhicule, les pièces détachées de l'intervention de réparation et tous les frais éventuels de réparation non couverts par la Garantie resteront à la charge du Client.

7.2. REMORQUAGE

En cas de panne, accident ou autres imprévus couverts, si le Véhicule est endommagé à un point qu'il n'est plus en état de marche ou pas réparable sur place, il sera remorqué jusqu'au Réparateur Agréé le plus proche ou, au choix du client, dans un rayon de 30 km.

Si le remorquage est effectué par un service de dépannage qui a des droits exclusifs sur certaines

infrastructures publiques, le client, devra payer la prestation de dépannage/remorquage du service et demander ensuite le remboursement via son Réparateur Agréé habituel.

7.3. VÉHICULE DE REMPLACEMENT

En cas de panne et si les délais d'intervention, certifiés par le Réparateur Agréé de la Marque, sont supérieurs à 2 heures, l'Assistance Routière qui effectue l'intervention mettra un véhicule de remplacement ou une autre solution de mobilité à disposition du client, avec un maximum de 4 jours

ouvrable (en plus des jours non ouvrable). Les délais de réparation sont fixés par le Constructeur et établis sous forme d'un barème de temps de réparation des véhicules du groupe STELLANTIS et ne sont pas cumulables avec le temps nécessaire à des opérations, souhaitées par le client, comme un entretien.

En cas d'Accident, c'est au Réparateur Agréé de

la Marque, effectuant l'intervention, de fournir un véhicule de remplacement pouvant être utilisé gratuitement pendant une période maximale de 4 jours ouvrable (en plus des jours non ouvrable) à condition que le véhicule ne soit pas en état de marche ou ne soit pas dans un état sûr pour les occupants ; ce service ne sera fourni qu'après le remorquage du véhicule jusqu'au Réparateur Agréé de la Marque. En cas d'indisponibilité de véhicule de remplacement, le Réparateur Agréé peut avoir recours à des voitures de location :

dans ce cas, le client est tenu de respecter les conditions d'utilisation de la société de location de voitures affiliée. En hiver, si requis par la loi, la fourniture de chaînes ou de pneus neige sera garantie avec le véhicule de remplacement.

Dans le cas des véhicules utilitaires, un véhicule de remplacement de type fourgon **pourrait être** fourni dans la mesure du possible. Pour les véhicules utilitaires, utilisés pour le transport de personnes à usage privé et avec plus de cinq passagers à bord, en cas **d'indisponibilité** de voitures de segment approprié, sur demande du client et si une autre personne transportée disposant d'un permis de conduire valide, est présente, l'assistance fournira deux voitures de catégorie inférieure.

Dans le cas de véhicules transformés, un véhicule de remplacement de type fourgon non transformé et non équipé pourrait être fourni **dans la mesure du possible**.

Le service est proposé en alternative au service « Retour à domicile » ou « Poursuite du voyage ».

7.4. BÉNÉFICIAIRES A MOBILITÉ RÉDUITE

Dans le cas où le client serait une personne à mobilité réduite, l'Assistance Routière prendra en charge un véhicule de remplacement spécialement équipé pour un maximum de 10 jours, y compris en cas d'accident. Si le véhicule de remplacement proposé ne répond pas aux exigences du Client, l'Assistance Routière mettra à disposition un chauffeur pour une période maximale de 10 jours.

7.5. HÉBERGEMENT

A la suite d'une panne ou d'un accident, immobilisant le véhicule à plus de 100 km du lieu de résidence du client et si le Véhicule ne peut

pas être réparé dans la journée où l'incident s'est produit, un hébergement en hôtel trois/quatre étoiles sera organisé pour le client et les passagers. Le Service d'Assistance prend en charge les frais d'hébergement et de petit-déjeuner, jusqu'à un maximum de 4 nuits et 800 €, et pour un nombre maximum de personnes correspondant au nombre de sièges homologués et figurant sur la carte grise du Véhicule.

7.6. FRAIS DE LIAISON

À la suite d'une panne ou d'un accident immobilisant le Véhicule, le client et ses éventuels passagers, après accord préalable de l'Assistance Routière, pourront bénéficier de la prise en charge d'un taxi pour un montant maximum de 120 € TTC par incident, indépendamment du nombre de passagers. Ce montant sera ensuite remboursé.

La prestation n'est pas couverte en cas d'immobilisation du véhicule, nécessaire aux opérations d'entretien périodique prévues par la Marque, à la pose d'accessoires et aux réparations résultant des campagnes de rappel effectuées par le Constructeur.

Pour obtenir le remboursement, le client doit envoyer : a) les originaux des reçus avec la date d'utilisation du service de taxi (ou autres moyens de transport) ; b) une copie du document de réception du véhicule, indiquant la date et une copie de la facture de réparation, toutes deux émises par le Réparateur Agréé de la Marque. Les montants susmentionnés seront remboursés après l'envoi des documents énumérés ci-dessus, selon les modalités indiquées au paragraphe « Remboursement des frais engagés par le Client ».

Pour le remboursement, la date de la facture pour le taxi (ou autres moyens de transport) doit être

comprise entre la date indiquée sur le document de réception véhicule, rempli par le Réparateur Agréé de la Marque, et la date de la facture de réparation dudit véhicule.

7.7. POURSUITE DU VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE

A la suite d'une panne ou d'un accident, immobilisant le véhicule à plus de 100 km du lieu de résidence du client et si le véhicule ne peut pas être réparé dans la journée où l'incident s'est

produit, le service d'Assistance organisera le retour du client et des passagers à leur domicile ou la poursuite du voyage en train ou en car (classe confort) ou, si la distance est supérieure à 500 km, en avion (classe économique) et prendra en charge tous les frais.

Le service est fourni comme alternative au service de véhicule de remplacement.

7.8. RÉCUPÉRATION DU VÉHICULE RÉPARÉ

À la suite d'une panne ou d'un accident, immobilisant le véhicule à plus de 100 km du lieu de résidence du client et que le véhicule ne peut être réparé dans la journée où l'incident s'est produit, le client bénéficiera d'un billet de train aller simple (première classe) ou d'un billet de car aller simple (classe confort) ou, si la distance est supérieure à 500 km, d'un billet d'avion aller simple (classe économique) pour récupérer le véhicule une fois la réparation terminée.

Le service est fourni comme alternative au service de véhicule de remplacement.

Uniquement pour les modèles BEV, alternativement, le client peut demander la livraison du véhicule à son lieu de résidence, à organiser par remorquage.

7.9. TRANSPORT DU VÉHICULE NON RÉPARÉ

Le rapatriement du véhicule non réparé est possible sous certaines conditions. La décision du rapatriement, oui ou non, se fera en concertation entre le Service Clientèle et l'Assisteur. Dans ce cas, le véhicule sera remorqué vers le Réparateur Agréé le plus proche du lieu de domicile du client ou chez le Retailer qui a vendu le véhicule.

7.10. REMBOURSEMENT DES FRAIS ENGAGÉS PAR LE CLIENT

Pour obtenir le remboursement des frais engagés, le client doit envoyer les originaux (pas de copies) des reçus ou des documents équivalents avec une description sommaire de l'événement, en indiquant si les frais ont été autorisés et en fournissant le numéro de référence attribué par le service d'Assistance, les données du véhicule figurant sur le certificat de garantie (inséré dans le Livret) et les données personnelles de la personne en faveur de laquelle le remboursement doit être effectué, ainsi que les informations sur le compte

bancaire, afin d'accélérer les procédures de paiement par virement bancaire. L'ensemble des pièces doit être envoyé à l'adresse qui sera communiquée par l'Assistance.

8. EXCLUSIONS DE LA PRESTATION DE SERVICE

8.1. Les prestations ne sont pas dues en cas de : courses de motos, rallyes, tests de vitesse ou d'endurance, courses d'essai ou guerres, émeutes, soulèvements, manifestations politiques de masse, pillages, grèves, utilisation à des fins militaires ou actes de terrorisme, dommages causés par des tremblements de terre, catastrophes naturelles extraordinaires, phénomènes de transformation nucléaire ou radiations causées par l'accélération artificielle de particules atomiques, dommages délibérés, vandalisme ou participations à des actes criminels ou à des délits, dommages causés par des remorques, charges ou autres agents extérieurs ;

8.2. Celui qui fournit le service n'assume aucune responsabilité pour les dommages causés par l'intervention des autorités publiques du pays dans lequel l'Assistance est fournie ou résultant de toute autre circonstance fortuite et imprévisible ;

8.3. Les ambulances, les véhicules utilisés par les entreprises de transport public, les véhicules vendus à des organismes ministériels, notamment la police, la police des douanes et les pompiers, ou dans le cadre d'autres missions spécifiques visant à fournir des services publics, n'ont droit qu'aux services d'Atelier Mobile et de Remorquage ; pour les modèles BEV, en cas de batterie haute tension complètement déchargée, l'intervention sera effectuée selon les modalités indiquées au paragraphe « Autres imprévus couverts »;

8.4. Si le Client, de son propre chef, n'a pas fait appel au numéro d'assistance susmentionné, il n'aura droit à aucune indemnisation ou prestation alternative de quelque nature que ce soit à titre de compensation.

8.5. Les frais engagés qui ne sont pas liés à l'incident (nourriture, boisson, hébergement, déplacements en taxi, carburant, téléphone, etc.) ne seront pas remboursés ;

8.6. Les activités d'Entretien Programmé sont

exclues du service ;

8.7. Les véhicules dont l'état compromet la sécurité ou ceux entretenus sans respecter les instructions du Constructeur sont exclus du service ;

8.8. Les véhicules vendus sans garantie.

9. DIVERS

Le client ne pourra, en aucun cas, avoir droit à un dédommagement pour une perte éventuelle de jouissance, de revenu (chiffres d'affaires inclus) ou autre (non exhaustif) pendant la période à laquelle le client a fait appel à l'Assistance ou pendant la réparation de son véhicule.

La garantie commerciale ne porte pas atteinte aux droits légaux du consommateur en vertu de la loi régissant la vente des biens de consommation ; ces droits ne sont pas affectés par la garantie commerciale.