

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELESERVICES INFOBOX

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELESERVICES pour les véhicules commandés par des clients consommateurs qui en bénéficient tels que décrits dans la rubrique « services connectés » sur le site [www.Citroën.fr](http://www.Citroën.fr) et/ou par le Vendeur.

### 1° DEFINITIONS

« **Alerte** » : alerte contextualisée, identifiée par les systèmes d'information de Citroën, sur la base des informations techniques transmises depuis le Boîtier Télématique du Véhicule.  
 « **InfoBox** » : boîtier équipant le Véhicule, monté en Après-Vente permettant de collecter et transmettre les informations nécessaires au Service.

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

« **Citroën** » : AUTOMOBILES CITROËN, Société Anonyme, dont le siège social est situé 7 rue Henri Sainte-Claire Deville - 92500 Rueil-Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 552 144 503.

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

« **Véhicule** » : véhicule de marque Citroën, techniquement éligible, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique compatible avec le Service.

### 2° DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Relations Clientèle Citroën ou un point de vente du réseau agréé Citroën, muni des informations pertinentes transmises par le Véhicule, prend contact avec le Client par téléphone, au numéro renseigné lors de la souscription du service ou celui mis à jour sur son espace personnel, afin de lui proposer un rendez-vous chez son réparateur agréé Citroën, lorsqu'une Alerte nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule. Il est précisé que ce rendez-vous ne sera fixé qu'après échange avec le Client et qu'il aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise). Une alerte est détectée et contextualisée à partir des informations techniques transmises depuis le Véhicule aux systèmes d'information de Citroën par le boîtier InfoBox.

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

- Système d'entretien du Véhicule,
- Systèmes de sécurité
- Système d'aide la conduite
- Groupe motopropulseur
- Système de freinage
- Niveaux des fluides

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

Le boîtier InfoBox peut être acheté en accessoire dans le réseau après-vente Citroën, sous réserve d'éligibilité du véhicule. Le prix de vente du boîtier InfoBox sera mentionné par le point de vente selon le tarif en vigueur.

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

#### 3.1. Délai d'activation

Le délai moyen d'activation du Service est de 7 jours à compter de la souscription au Service, afin de réaliser à distance les opérations de configuration du Véhicule.

#### 3.2. Conditions de fonctionnement

Pendant le délai mentionné au 3.1, le véhicule doit être utilisé régulièrement pendant au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

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

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

#### 3.3. Territorialité

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

Il est précisé que le rendez-vous, s'il est nécessaire, aura lieu chez un réparateur agréé Citroën situé en France métropolitaine (Corse comprise).

### 4° DUREE DU SERVICE

La disponibilité du Service est garantie pendant la durée du contrat (5 ans), à compter de la date de souscription au service, étant précisé que le Service pourra être modifié, notamment à distance, pour tenir compte d'éventuelles évolutions réglementaires, ou être enrichi d'Alertes supplémentaires et permettre la prise en considération de l'évolution des techniques et des attentes de la clientèle. Le contrat est non renouvelable.

Le service est rendu en continu pendant la durée du contrat, et ne peut pas être suspendu.

Le service ne pourrait plus être rendu en cas de démontage ou de mauvaise utilisation du boîtier InfoBox.

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

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

### 5° LIMITATIONS – RESPONSABILITE

#### 5.1. Limitations

Sous réserve des dispositions des articles 3 et 4, les Alertes et informations associées ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et organes possibles mais seulement les Alertes qui pourront être déclenchées à partir des catégories d'équipements énumérés au paragraphe 2 ci-dessus, et sous réserve que ces équipements le permettent techniquement, en fonction du modèle et de la finition du Véhicule.

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

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

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

#### 5.2. Responsabilité

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

La responsabilité de Citroën ne pourra pas être engagée :

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

- La responsabilité de Citroën ne pourra pas être engagée : si le numéro de téléphone fourni par le Client n'est pas valide, ne fonctionne pas ou si sa messagerie est pleine et empêche la réception de l'appel ou si le client reste injoignable après plusieurs appels

- en cas d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant de l'opérateur de télécommunications, ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions dus à l'opérateur de télécommunications, dès lors que Citroën aura fait ses meilleurs efforts pour maintenir, rétablir, ou remplacer ledit Service.

### 6° FORCE MAJEURE

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure ou d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au Service. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les juridictions françaises.

De convention expresse, sont également considérés comme cas de force majeure :

- un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ;
- les conflits collectifs du travail de Citroën ou de ses prestataires ou fournisseurs.
- incapacité technique ou juridique du fournisseur à poursuivre la fourniture du service

### 7° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE

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

- absence de levée d'option d'achat du Véhicule, au terme du contrat de location longue durée,
- coordonnées téléphoniques du client inexploitables,
- en cas de détérioration ou destruction partielle ou totale du boîtier Infobox et de ses éléments connexes, lors d'un accident ou de tout autre événement,
- cession du Véhicule par le Client, ou revente,
- destruction du Véhicule,
- indemnisation du Client par son assureur, en cas de vol du Véhicule ou de sinistre ne permettant pas la remise en état du Véhicule.

Le client peut également résilier son contrat depuis le site Internet de souscription.

Dans les 3 derniers cas, le Client est tenu d'en informer Citroën et de lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) sur le formulaire de demande disponible sur le site

<https://Citroën-fr-fr.custhelp.com/app/ask> ou par courrier postal à l'adresse suivante : Automobiles Citroën – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY afin de désactiver le Service.

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

Par ailleurs, si le client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut en demander la désactivation, à tout moment, par internet aux coordonnées indiquées ci-dessus en fournissant les pièces justificatives correspondantes (copie du certificat d'immatriculation et de la pièce d'identité associée) ou par courrier postal à l'adresse suivante : Automobiles Citroën – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY. Dans ce cas, un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation à distance.

En cas de résiliation du service, le client conserve son boîtier InfoBox mais celui-ci ne pourra plus être utilisé (désactivation de la remonté d'information). Si le client le souhaite, le boîtier InfoBox peut être démonté dans le réseau après-vente Citroën. Dans ce cas, les frais de désinstallation sont à sa charge.

Il n'est pas possible d'utiliser le boîtier pour un autre véhicule ou de céder le contrat de service.

#### 8° DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Dans le cas où le Client constaterait un quelconque dysfonctionnement du Service, il contacte le service Relations Clientèle Citroën, dont les coordonnées figurent au 10° CENTRE DE CONTACT CLIENTS CITROËN, figurant en page 4 de la Commande, ou un membre du réseau agréé Citroën.

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

## DECLARATION DE CONFIDENTIALITE DE TELESERVICES INFOBOX

La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978), des conditions de traitement de Vos données à caractère personnel par **Automobiles Citroën, société anonyme, dont le siège social est situé 7 rue Henri Sainte-Claire Deville - 92500 Rueil-Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 552 144 503** dans le cadre de **Teleservices InfoBox**.

### 1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel par Automobiles Citroën et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

<i>Les finalités sur lesquelles Nous collectons les informations relatives à Votre véhicule sont les suivantes :</i>	<i>Le traitement de ces informations est justifié par :</i>
Vous fournir le Service et notamment la détection et la retransmission d'alertes	La fourniture de la prestation du Service en vertu du contrat entre Vous et Nous, si Vous avez souscrit au Service.
Optimiser et améliorer les caractéristiques du véhicule, y compris les données à caractère personnel : améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances des véhicules.  Gérer et optimiser la relation client.  Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité de ses produits & service et anticiper les besoins de ses clients.	L'intérêt légitime de <b>Automobiles Citroën</b> à améliorer ses produits et à fournir des produits de qualité supérieure avec des fonctionnalités améliorées et plus de sécurité.  L'intérêt légitime de <b>Automobiles Citroën</b> pour assurer la satisfaction et le suivi de ses clients.  L'intérêt légitime <b>Automobiles Citroën</b> pour évaluer la qualité de ses produits & services, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités.
Anonymiser vos données pour la mise à disposition de métadonnées à des partenaires commerciaux de <b>Automobiles Citroën</b> .	

### 2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées par **Automobiles Citroën**, à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que <b>Automobiles Citroën</b> , intervenant pour <b>Automobiles Citroën</b> , dans la fourniture du Service, aux fins énumérées ci-dessus.	Pour rendre le Service tel que décrit ci-dessus.
Toute société appartenant au même Groupe que <b>Automobiles Citroën</b> .	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits réalisés le Groupe PSA.

### 3. Le Service implique-t-il la géolocalisation du Véhicule ?

Le service n'implique pas la géolocalisation du Véhicule qui ne fait pas partie des données récupérée par le boîtier.

### 4. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

**Automobiles Citroën** peut être amenée à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les conditions de transfert sont protégées conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour obtenir une copie du dispositif de transfert mis en place, veuillez adresser votre demande à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://Citroën-fr-fr.custhelp.com>.

### 5. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées par Automobiles Citroën peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la législation, tant que Nous entretenons une relation commerciale avec vous).

- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour être utilisées en cas de litige ou de contestation pendant le délai de prescription applicable à l'objet du litige.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

## 6. Quels sont Vos droits et comment pouvez-Vous les exercer ?

Conformément à la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime.

Vous pouvez également adresser **Automobiles Citroën** des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier.

Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Règlementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à **Automobiles Citroën – Service Relation Clientèle, Case YT 227 – 2/10 Bd de l'Europe, 78092 POISSY**, ou par messagerie électronique à l'adresse suivante : <https://Citroën-fr-fr.custhelp.com>.

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur <https://conso.bloctel.fr/>.

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).