

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION - TELEMANTENANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation du Service télémaintenance

1. DEFINITIONS

« **Application Mobile** » : L'application MyCitröën disponible sur smartphone ou tablette par laquelle le Client peut configurer et utiliser le Service.

"**Avertissement**" : un avertissement et des informations d'accompagnement produits par les systèmes d'information du Fournisseur de services, en utilisant les informations techniques transmises par l'Unité télématique du Véhicule.

"**Client**" : le client consommateur propriétaire ou locataire d'un Véhicule dans le cadre d'une location avec option d'achat.

"**Concessionnaire**" : un concessionnaire agréé du réseau du Constructeur autorisé à vendre le Véhicule.

« **Constructeur** » : L'entreprise qui a conçu et fabriqué le véhicule.

"**Fournisseur de services**" : PSA Automobiles SA dont le siège social est situé au 2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France.

« **Marque** » : La marque du Véhicule fabriqué par le Constructeur.

« **MyCitröën** » : Le nom de l'Application Mobile correspondant à la Marque du véhicule.

"**Réparateur agréé**" : un réparateur agréé du réseau du Constructeur du Véhicule autorisé à effectuer des réparations sur le Véhicule.

« **Réparateur agréé préféré** » : Le Réparateur agréé choisi par le Client lors de la configuration de son Application Mobile. Si le Client ne déclare aucun Réparateur agréé préféré, par défaut, c'est le Concessionnaire qui a vendu le Véhicule qui sera considéré comme Réparateur agréé préféré.

"**Service(s)**" : Service de télémaintenance fourni par le Fournisseur de services au Client, tel que décrit à l'article 2 ci-dessous.

« **Site Web** » : Le portail accessible dans la section « connectivité » du site Web de la Marque, sur lequel le Client peut souscrire au Service et trouver toutes informations complémentaires sur les caractéristiques et fonctionnalités du Service, de même que sur sa disponibilité et sa couverture en fonction du modèle et du pays de vente du Véhicule.

Technologie "Over the Air" : toutes les communications sans lien physique avec le réseau de télécommunication (par exemple GSM 4G, WiFi).

"**Unité télématique**" : unité installée sur le Véhicule, commercialisée sous le nom de Connect Box ou Connect SOS, comprenant une carte SIM intégrée et capable de transmettre les données du Véhicule nécessaires à la fourniture du Service.

"**Véhicule**" : véhicule de la Marque du Constructeur, présentant les caractéristiques techniques requises, vendu et immatriculé en France et équipé d'une Unité télématique, en série ou en option, compatible avec le Service.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. *Généralités - rôle des différentes parties – souscription au Service*

Le Fournisseur de services fournit le Service et, par conséquent, le contrat de fourniture du Service (qui comprend les présentes conditions générales) est conclu entre le Fournisseur de services et le Client.

Le Véhicule est vendu par le Concessionnaire vendeur au Client.

Le Concessionnaire agit au nom du Fournisseur de services pour les besoins du Service, en relation avec diverses activités. Par exemple, le Concessionnaire vendeur, dans le cadre de la vente du Véhicule, recueille la souscription du Client au Service et peut être un point de contact pour le Client.

La souscription au Service s'effectue soit lors de la commande du Véhicule neuf auprès du Concessionnaire vendeur du Véhicule, soit sur le Site Web. La souscription est sans frais et se matérialise par l'acceptation des présentes CGU du Service par le Client, qui après en avoir pris connaissance est invité à cocher la case « j'ai pris connaissance et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation ».

Le Client doit fournir au Fournisseur de services un numéro de téléphone et un e-mail valides afin d'activer le Service.

C'est l'adresse e-mail communiquée par le Client lors de la souscription qui est utilisée pour la délivrance du Service.

2.2. Activation automatique de la liaison de communication réseau

Après que le Client a souscrit au Service, une liaison de communication (réseaux télécommunications) est établie entre le Véhicule et le serveur de gestion des dispositifs utilisés et maintenue pour effectuer les transmissions de données nécessaires pour le Service. Dans la plupart des cas, le lien de communication réseau sera automatiquement activé mais dans des cas spécifiques, une opération d'activation physique doit être effectuée par un Concessionnaire. Veuillez contacter l'équipe d'assistance à la clientèle pour plus d'informations (dont les coordonnées sont indiqués à l'article 12 ci-dessous).

Si le Client souhaite contrôler la diffusion de données, il peut choisir à tout moment de restreindre la diffusion de données en question, y compris le partage de données de géolocalisation en modifiant les paramètres de confidentialité concernés pour le Véhicule. La manière de modifier les paramètres de confidentialité dépend de l'équipement du Véhicule. Veuillez-vous référer au manuel d'utilisation du Véhicule ou contacter le service clientèle pour plus d'informations.

Si le Client choisit de restreindre la diffusion des données, en particulier le partage des données de géolocalisation, cela peut limiter la bonne exécution du Service.

La diffusion des données nécessaires pour effectuer la connexion, la gestion des équipements utilisés, les mises à jour des logiciels et des micro logiciels et la gestion des codes par défaut ne sont pas affectée par les paramètres de confidentialité.

Le Client s'engage à informer toute personne utilisant le Service ou montant dans le Véhicule que des données (notamment des données de géolocalisation) sont collectées et partagées.

2.3. Description du Service

Lorsque certains évènements surviennent, l'Unité télématique du Véhicule transmet aux systèmes d'information du Fournisseur de services un Avertissement comprenant des informations techniques et de géolocalisation du Véhicule, en vue de proposer un rendez-vous en après-vente au Client.

Quand un Avertissement nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule, le Client reçoit une alerte afin de lui proposer un rendez-vous chez son Réparateur agréé préféré.

Si le Client dispose d'un compte sur l'Application MyCitroën, il recevra l'alerte de la part du Fournisseur de services par une notification dans l'Application ainsi qu'un e-mail à l'adresse spécifiée à la souscription du Service.

Si le Client ne dispose pas d'un compte sur l'Application MyCitroën, il recevra l'alerte par un e-mail à l'adresse spécifiée à la souscription du Service (sur le Site Web ou sur le bon de commande à l'achat du Véhicule).

Si le Client n'a pas de compte sur l'Application MyCitroën ni communiqué d'adresse mail*, il recevra l'alerte par SMS sur son téléphone mobile au numéro spécifié sur le compte personnel du Client sur le Site Web ou sur le bon de commande à l'achat du Véhicule.

L'alerte reçue par Client contiendra un lien vers un système de prise de rendez-vous en ligne qui lui permettra de prendre rendez-vous avec le Réparateur agréé de son choix.

Si le Client n'a ni compte sur l'Application MyCitroën, ni communiqué d'adresse mail* ni communiqué de numéro de téléphone mobile, il sera directement appelé sur sa ligne fixe par le Service Clientèle ou par son Réparateur agréé préféré. Le Client sera directement contacté sur sa ligne fixe au numéro spécifié sur le compte personnel du Client sur le Site Web ou sur le bon de commande à l'achat du Véhicule, afin de prendre un rendez-vous avec le Réparateur agréé de son choix.

* Cas des contrats TELEMAINTENANCE souscrit avant avril 2021.

Veillez noter que les Avertissements fournies par les alertes numériques décrites ci-dessus ne sont pas disponibles dans certains pays, tel que décrit dans l'Annexe n°3. Dans ces pays, le Client pourra seulement être contacté par téléphone (Mobile ou fixe) par le Service Clientèle ou par son Réparateur Agréé Préféré.

Ce rendez-vous ne sera pris qu'après accord avec le Client et aura lieu chez un Réparateur Agréé de son choix situé en France. Si le Véhicule ne se trouve pas en France, mais dans un pays spécifié au paragraphe 3.3, le Client se verra proposer un rendez-vous à son retour en France, ou sera invité à utiliser le service d'assistance.

Un Avertissement peut être déclenché pour les catégories d'équipement suivantes :

- Système d'entretien du véhicule (tel que le voyant de service)
- Systèmes de sécurité (tels que les Airbags)
- Système d'aide à la conduite (tel que l'ESP)
- Groupe motopropulseur (y compris le moteur)
- Système de freinage (tel que l'ABS)
- Niveaux de fluides (comme le niveau d'huile)

Si, parmi ces catégories, un équipement n'est pas installé ou n'est pas techniquement capable de transmettre un Avertissement, en raison du modèle ou de la finition du Véhicule, aucun Avertissement ne peut être transmis pour l'équipement concerné.

3. CONDITIONS NÉCESSAIRES POUR LA TRANSMISSION DES ALERTES

3.1. Période d'activation

Le Service sera activé dans les 9 jours suivant la date de souscription initiale du Service, suite à la configuration à distance du Véhicule. Pendant cette période de configuration, le Client doit utiliser le Véhicule régulièrement pendant une période d'au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

3.2. Conditions d'utilisation

Les informations techniques sur les véhicules et les avertissements ne peuvent être transmis que si les conditions suivantes sont remplies :

-Le moteur du Véhicule doit être en marche et le Véhicule doit être situé dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans perturbations techniques, atmosphériques ou topographiques de la couverture).

- Si le moteur ne tourne pas ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par un réseau d'opérateur de téléphonie mobile, les informations sont stockées et transmises lors de la prochaine mise en marche du moteur ou lors de la rentrée dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

- L'Unité télématique, ou les unités nécessaires au fonctionnement de l'Unité télématique, ne doivent pas avoir été endommagées lors d'un accident, d'un vol ou de tout autre événement.

- Le téléphone du Client (celui dont il a fourni le numéro au Fournisseur de Services) est allumé et connecté au réseau téléphonique.

Pour une utilisation optimale du Service, il est recommandé que le Client fournisse une adresse e-mail valide ou télécharge sur son smartphone l'Application Mobile.

3.3. Territorialité

Les informations techniques et la géolocalisation nécessaires à la détection et à l'interprétation des Avertissements ne peuvent être transmises par le Véhicule que dans les pays suivants, sous réserve de la couverture du réseau téléphonique et des systèmes de géolocalisation par satellite dans la zone où se trouve le véhicule : France, Espagne, Portugal, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, République tchèque, Slovaquie, Danemark, Royaume-Uni, Suède, Norvège.

4. DURÉE DU SERVICE

Le Service sera fourni par le Fournisseur de services à partir du début de la période d'activation (comme décrit dans le paragraphe 3.1 ci-dessus) pour une période 3 ans calculée à compter de la date de première immatriculation du Véhicule neuf, comme indiqué sur la carte grise.

Durant cette période de 3 ans, le Service prendra fin automatiquement si le(s) réseau(x) de communication utilisé(s) pour sa fourniture n'est (ne sont) plus disponible(s) ou est (sont) fortement saturé(s) en raison de l'arrêt du réseau 2G et/ou 3G décidé par les opérateurs de télécommunications. La cessation du Service sera annoncée sur le site Web de la Marque du Véhicule au moins 30 jours à l'avance.

S'il ne prend pas fin automatiquement au cours de cette période de 3 ans, le Service pourra se poursuivre au-delà pour une durée indéterminée pendant laquelle le Fournisseur de services pourra y mettre fin librement à tout moment pour quelque raison que ce soit. La cessation du Service sera

annoncée sur le site web de la Marque du Véhicule au moins 30 jours à l'avance.

Pendant la durée du contrat :

- Le Service peut être modifié, y compris à distance, pour tenir compte de tout changement réglementaire ou pour inclure des Avertissements supplémentaires, afin de tenir compte des changements techniques et de l'évolution des attentes générales des clients.
- Le Fournisseur de Services peut également supprimer le Service, afin d'inclure les services qui le composent dans un nouveau service.
- L'accès aux mises à jour du Service ou l'accès au bénéfice d'un nouveau service remplaçant le Service peut éventuellement être soumis à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des conditions générales d'utilisation correspondantes.

5. LIMITATIONS - RESPONSABILITÉ

5.1. Limitations du Service

Les Avertissements et les informations associées ne couvrent pas tous les dysfonctionnements et tous les organes possibles, mais seulement les Avertissements qui peuvent être déclenchés par les catégories d'équipement énumérées au paragraphe 2 ci-dessus, dans la mesure où le Véhicule concerné est bien équipé de ces équipements.

La détection des Avertissements et le contact Client associé sont uniquement à titre indicatif. Leur existence ne dispense pas l'utilisateur du Véhicule de :

- se conformer aux instructions du manuel d'utilisation du Véhicule,
- prêter attention au kilométrage figurant sur le compteur kilométrique du Véhicule, à l'écoulement du temps, aux alertes figurant sur le tableau de bord du Véhicule, aux niveaux des liquides, à l'état du Véhicule et à tout

autre indicateur de dysfonctionnement ou de problème technique, et de prendre ensuite toutes les mesures appropriées et de veiller notamment à ce que toutes les opérations techniques requises soient effectuées.

La couverture du réseau de téléphonie mobile, la topographie de la zone et les conditions atmosphériques peuvent, en certains endroits et à certains moments, limiter le fonctionnement du Service, en dehors du contrôle du Fournisseur de services

Le Fournisseur de Services ne peut garantir l'exhaustivité ou l'exactitude des informations reçues lors de l'utilisation du Service.

Bien que le Fournisseur du Service déploie des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité du Service, il ne peut pas garantir que le Service sera fourni sans interruption ou fonctionnera sans erreur.

Sans préjudice des dispositions de l'article 4 (Durée du Service), les performances du Service peuvent être affectées si le(s) réseau(x) de communication utilisé(s) pour sa fourniture est (sont) saturé(s) en raison de l'arrêt du réseau 2G et/ou 3G décidé par les opérateurs de télécommunications.

5.2. Responsabilité

Le Client est responsable de l'utilisation du Service et a donc l'entière responsabilité de toute violation des droits des tiers, en particulier, mais sans s'y limiter, toute atteinte à la liberté ou à la vie privée, qui peut résulter de l'utilisation du Service par le Client ou d'autres utilisateurs du Véhicule.

Le Fournisseur de Services n'est pas responsable de l'utilisation du Service par le client d'une manière contraire aux lois du pays dans lequel il est utilisé, de l'utilisation incorrecte ou abusive du Service par le client ou par des tiers, ni de l'exactitude ou non des informations reçues par le biais du Service.

De même, le Fournisseur de Services n'est pas responsable de toute interruption des réseaux de communication permettant l'accès au Service, de l'indisponibilité totale ou partielle du Service due à l'opérateur de

télécommunication, ou des problèmes liés à la sécurité des transmissions dus à l'opérateur de télécommunication, ou de la détérioration partielle ou totale ou de la destruction de l'Unité télématique et de ses éléments associées lors d'un accident ou de tout autre événement. Le Fournisseur de Services n'est pas responsable si le numéro de téléphone ou l'adresse e-mail fournis par le Client n'est pas valide, ne fonctionne pas ou si le service de messagerie est plein, empêchant la réception de l'appel.

6. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera en violation du présent accord ni responsable d'un retard dans l'exécution ou d'un manquement à l'exécution de l'une de ses obligations si ce retard ou ce manquement résulte d'événements de force majeure.

Qu'ils soient ou non considérés comme des événements de force majeure par la loi, il est convenu que les événements suivants seront dans tous les cas considérés comme des événements de force majeure:

- un ordre des autorités publiques imposant la suspension totale ou partielle du service de l'opérateur de téléphonie mobile utilisé pour le Service ; ou
- un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications utilisés pour le Service ;
- ou des grèves ou des conflits du travail affectant le Fournisseur de services ou ses fournisseurs.

7. DÉSACTIVATION - CESSATION ANTICIPÉE DU SERVICE

Le Fournisseur de Service se réserve le droit de mettre fin au Service à distance dans les cas suivants :

- lorsque le client n'exerce pas l'option d'achat du Véhicule à la fin d'un contrat de location longue durée,

- le transfert ou la revente du Véhicule par le client,
- la destruction du Véhicule,
- en cas de vol du Véhicule ou d'accident, qui entraîne la destruction du Véhicule,
- lorsqu'un appel est effectué au Client par le Fournisseur de Services ou en son nom en réponse à une alerte du Véhicule en utilisant le numéro de téléphone le plus récent fourni au Fournisseur de Services par le Client et que le destinataire de l'appel informe l'appelant qu'il n'est plus le propriétaire ou le détenteur du Véhicule.

Le Client doit informer le Fournisseur de Services de la survenance de l'un des événements susmentionnés en utilisant le formulaire disponible à l'annexe 2 ou en contactant le centre de contact clientèle afin de désactiver le Service.

Si le Client n'informe pas le Fournisseur de Services du transfert ou de la revente du véhicule, il accepte que le Fournisseur de Services désactive le service à tout moment.

En outre, si le Client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut, à tout moment, demander la désactivation du service via le formulaire figurant à l'annexe 2 ou en contactant le service clientèle. La désactivation à distance du Service n'est pas instantanée et il peut y avoir un délai entre la réception d'une demande de désactivation et la désactivation effective.

8. DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Dans le cas où le Client constate un dysfonctionnement du Service, il doit contacter l'équipe d'assistance à la clientèle, dont les coordonnées sont détaillées au paragraphe 12.

9. GESTION À DISTANCE DES EQUIPEMENTS UTILISES ET MISES À JOUR À DISTANCE DES LOGICIELS ET DES MICROPROGRAMMES

En tant que partie intégrante du Service objet du présent accord, la gestion des dispositifs nécessaires et les mises à jour des logiciels et des micro logiciels nécessaires au Service seront effectuées à distance, notamment en utilisant la technologie "Over the Air".

À cette fin, une connexion sécurisée par réseau radio entre le Véhicule et le serveur de gestion des équipements utilisés sera établie après chaque démarrage du Véhicule lorsqu'un réseau de téléphonie mobile est disponible. En fonction de l'équipement du Véhicule, la configuration de la connexion doit être réglée sur "*Véhicule connecté*" pour permettre l'établissement de la connexion au réseau radio.

Indépendamment d'une souscription au Service, la gestion à distance des équipements utilisés liés à la sécurité des produits et les mises à jour des logiciels et des micro logiciels seront effectuées lorsque le traitement est nécessaire pour le respect d'une obligation légale à laquelle le fabricant du Véhicule est soumis (par exemple, la loi applicable sur la responsabilité des produits, la réglementation sur les appels électroniques) ou lorsque le traitement est nécessaire pour protéger les intérêts vitaux des utilisateurs et des passagers du Véhicule.

L'établissement d'une connexion sécurisée au réseau radio et les mises à jour à distance correspondantes ne sont pas affectés par les paramètres de confidentialité et seront en principe effectués après une initialisation par l'utilisateur du Véhicule faisant suite à une notification spécifique.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Fournisseur de services (ou ses sociétés liées) et ses fournisseurs restent les seuls détenteurs de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Service. Le Fournisseur de Services accorde au Client une licence d'utilisation du Service. Cette licence est accordée pour toute la durée de l'abonnement au Service.

11. DROIT APPLICABLE - MEDIATION

Les présentes conditions générales et tout litige ou réclamation découlant de celles-ci, de leur objet ou de leur formation sont régis par la loi française et interprétés conformément à celle-ci.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Fournisseur de services, il a la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur du Fournisseur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmf.fr.

Le Client consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

A défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Client consommateur au Fabricant sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

Le Client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. ÉQUIPE D'ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE

Les clients peuvent prendre contact avec l'équipe d'assistance à la clientèle pour toute demande d'information ou plainte relative au service :

Automobiles Citroën :

- par téléphone au 09 70 80 91 20. Appel gratuit depuis une ligne fixe du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 9 heures à 13 heures, en indiquant que l'appel concerne la Télémaintenance,
- par internet via : <https://Citroen.my-customerportal.com/Citroen/>, rubrique « *Services connectés* »

ANNEXE 1: DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

DECLARATION DE CONFIDENTIALITE SUR LA TELEMANTENANCE

Vos données personnelles seront traitées pour la fourniture de la Télémaintenance par PSA Automobiles SA, dont le siège social est situé 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, France en tant que responsable du traitement.

En tant que responsable du traitement, nous traitons vos données à caractère personnel aux fins suivantes, fondées sur les base juridique suivantes.

Données (les données obligatoires sont marquées d'un *)	Finalités	Base juridique
1. Nom*, prénom*, adresse électronique*, numéro de téléphone*, numéro d'identification du véhicule (VIN)*, numéro de contrat*, début et fin du service (durée)	Activation et administration du service	Art. 6 (1) 1 b) Règlement général sur la protection des données (Règlement général sur la protection des données (RGPD))
2. Données de diagnostic et de maintenance (telles que la prochaine échéance de maintenance ou le kilométrage prévu, le niveau de liquide, l'état des coussins gonflables et des ceintures de sécurité), kilométrage, données de géolocalisation	Fourniture du service (tel que l'interprétation des notifications d'alerte de diagnostic et de maintenance, les prévisions de service)	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
3. VIN*, adresse IP*, numéro de carte IMEI/SIM*, numéro de certificat*, ID de service*, liste des ECU concernés*, état des logiciels et des micro logiciels*, version du matériel*, confirmation de l'utilisateur sans propriétaire du véhicule*, résultat (réussi/non réussi) de la gestion à distance des dispositifs ou de la mise à jour à distance des logiciels et des micro logiciels*.	Connexion entre le véhicule et le serveur de gestion des appareils, gestion à distance des appareils et mises à jour à distance des logiciels et des microprogrammes	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
4. VIN*, adresse IP*, numéro de carte IMEI/SIM*, numéro de certificat*, ID de service*, liste des ECU concernés*, état des logiciels et des micro logiciels*, version du matériel*, confirmation de l'utilisateur sans propriétaire du véhicule*, résultat (réussi/non réussi) de la gestion à distance des	Connexion entre le véhicule et le serveur de gestion des appareils, gestion à distance des appareils et mises à jour à distance des logiciels et des microprogrammes	Art. 6 (1) 1 c) RGPD ou – le cas échéant - Art. 6 (1) 1 d) RGPD

dispositifs ou de la mise à jour à distance des logiciels et des micro logiciels*.		
5. VIN, données de diagnostic et de maintenance, état des logiciels et des micro logiciels, version du matériel, spécifications des produits et services respectifs	Suivi des produits et services, responsabilité produits et services (en association avec le contrôle de la qualité/assurance qualité) et campagnes de rappel éventuelles	Art. 6 (1) 1 c) RGPD
6. NIV, données de diagnostic et de maintenance, état des logiciels et des micro logiciels, version du matériel, spécifications des produits et services respectifs (tous pseudonymisés)	Amélioration des produits et des services, amélioration de la qualité, campagnes de terrain, campagnes de modifications, développement continu des services et des produits (informations sur l'usure, diagnostic et réparation), également en association avec le contrôle de qualité/assurance qualité	Art. 6 (1) 1 f) RGPD : L'intérêt légitime du fabricant du véhicule et/ou du prestataire de services à améliorer ses produits et services.
7. VIN, données de diagnostic et de maintenance, données de géolocalisation	Anonymisation des données afin de pouvoir utiliser les informations anonymisées pour un traitement ultérieur	Art. 6 (1) 1 f) RGPD : L'intérêt légitime du constructeur du véhicule et/ou du prestataire de services à rendre les données anonymes afin de pouvoir utiliser les informations à des fins statistiques.

Les éléments d'information marqués d'un * sont obligatoires et constituent une exigence contractuelle. Si vous ne fournissez pas les données, nous ne pouvons pas fournir le service correspondant.

Les données contractuelles susmentionnées seront conservées pendant 10 ans après la fin du contrat. Les données de la section 2 utilisées pour calculer les notifications de diagnostic et d'alerte, y compris les données de géolocalisation, seront conservées pendant 6 mois au maximum. Les données énumérées dans les sections 3 et 4 seront conservées pendant 10 ans après la fin de la relation contractuelle. Les données énumérées dans la section 5 seront conservées pendant toute la période d'activité plus 5 ans (19 ans). Les données énumérées à la section 6 seront conservées pendant 7 ans.

Nous partageons vos données personnelles aux fins énumérées ci-dessous aux destinataires suivants :

Données	Finalités	Destinataires
Données mentionnées ci-dessus dans la section 1.-3.	Abonnement au service, transmission des notifications d'alerte de diagnostic	Nous partageons vos données personnelles à nos prestataires de services (informatiques) engagés respectifs qui agissent en tant que sous-traitants, en particulier:

	et de maintenance, gestion du service.	<ul style="list-style-type: none"> • IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France • Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, France) qui fait appel à d'autres sous-traitants situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et donc dans un pays sans niveau de protection des données adéquat. La commission européenne n'a rendu aucune décision relative à l'adéquation, mais des garanties appropriées sont prévues qui sont, dans ce cas, des règles d'entreprise contraignantes (BCR). Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/
Données mentionnées ci-dessus dans la section 1, données de diagnostic et d'entretien, kilométrage.	Suivi avec le client en fonction des notifications d'alerte de diagnostic et de maintenance, des prévisions de service.	Le revendeur / réparateur agréé respectif.
VIN, données de diagnostic et de maintenance, état du logiciel et du micrologiciel, version du matériel, spécifications respectives des produits et services (tous pseudonymisés).	Amélioration des produits et services, amélioration de la qualité, campagnes sur le terrain, campagnes de reprise, service continu et développement de produits (informations sur l'usure, le diagnostic et la réparation), également en association avec le contrôle qualité / assurance qualité.	Nous partageons vos données personnelles à nos prestataires de services (IT) engagés respectifs comme mentionnés ci-dessus, qui agissent en tant que sous-traitants, et à Peugeot Citroën DS Maroc, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22-20270, Sidi Maarouf qui est placé en dehors de l'Espace économique européen (EEE) au Maroc et donc dans un pays sans niveau adéquat de protection des données. La Commission européenne n'a rendu aucune décision relative à l'adéquation, mais des garanties appropriées sont en place, qui sont dans ce cas des clauses contractuelles types de l'UE. Pour en obtenir une copie, veuillez envoyer un e-mail à Citroën, Customer Relations Department, Case YT 227, 2/10 Bd de l'Europe, 78092, Poissy, France.

Vos droits

En tant que personne concernée, vous disposez d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement (droit à l'oubli), d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données, d'un droit d'opposition au traitement des données personnelles vous concernant basé sur Art. 6 (1) e) ou f) du RGPD ou lorsque les données personnelles sont traitées à des fins de marketing direct conformément au droit applicable. Vous pouvez également adresser à Automobiles Citroën des directives relatives au sort de vos informations après votre décès.

Veillez noter que les droits susmentionnés sont restreints par la loi et que nous devons les respecter uniquement sous certaines conditions.

Si vous souhaitez faire valoir vos droits ou supprimer complètement votre compte, veuillez envoyer un e-mail à privacyrights@stellantis.com.

En application de l'article L.223-2 du code de la consommation, nous vous informons que vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone en vous inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Pour exercer votre droit de déposer une réclamation conformément à l'art. 77 GDPR, veuillez contacter l'autorité de surveillance concernée.

Nous contacter

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, les noms des membres de la direction se trouvent ici: <https://www.groupe-psa.com/fr/group-automotive/gouvernance>. Pour des demandes d'informations plus détaillées, vous pouvez contacter le service des relations avec la clientèle ou le centre d'engagement client.

Contactez le délégué à la protection des données:

PSA Automobiles SA, Délégué à la protection des données, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Version: novembre 2021

Consultez nos mentions légales pour connaître tous les détails de l'entreprise.

ANNEXE 2: FORMULAIRE D'ANNULATION DU SERVICE

À: Équipe du service client de la Marque respective -

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) annulation du contrat portant sur le service Télémaintenance

Commandé le:

Numéro VIN du véhicule:

Nom du Client:

Adresse du Client:

Signature du (des) Client (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier),

Date