

# Condiciones de uso de “Tienda on line CITROËN” El Concesionario virtual de CITROËN

## 1. PREÁMBULO.

El acceso y la utilización de <https://www.citroen.es/promociones/promociones-turismos/venta-online.html> (en lo sucesivo Tienda On Line CITROËN) se regirá por las presentes condiciones de uso y las leyes y/o reglamentos aplicables.

La conexión y el acceso a Tienda On Line CITROËN implican la aceptación plena y sin reservas por parte del usuario de todas las disposiciones de estos términos y condiciones.

STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF Nº B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), Españ., se reserva el derecho de modificar y/o actualizar, sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los elementos que aparecen en Tienda On Line CITROËN. Todas estas modificaciones serán vinculantes para el usuario cada vez que acceda a Tienda On Line CITROËN.

El uso de Tienda On Line CITROËN está reservado a los particulares que actúen con fines que no estén comprendidos en el ámbito de una actividad comercial, industrial, artesanal o liberal.

## 2. PUBLICACIÓN y ALOJAMIENTO

Las páginas de inicio de Tienda On Line CITROËN son publicadas por STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF Nº B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España (en adelante CITROËN España). Tienda On Line CITROËN está alojada por CITROËN España.

La Tienda On Line CITROËN aloja ofertas para la venta con pago aplazado y online de vehículos nuevos de la Marca CITROËN en los concesionarios de CITROËN situados España. Las páginas que ofertan los vehículos en stock son publicadas por cada concesionario CITROËN. CITROËN España alberga estas páginas, pero no es responsable de su contenido. Cada concesionario CITROËN es responsable del contenido y la actualización de todas las páginas dedicadas a la presentación de sus existencias y, en particular, de la presentación de los vehículos, los precios y las disponibilidades anunciadas.

Las páginas relativas al presupuesto y a la Oferta de Adquisición en firme del vehículo usado del Usuario son publicadas por CITROËN España.

Las páginas y los sitios web relacionados con la Financiación son editados y publicados por STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ESPAÑA, E.F.C., S.A. (en adelante STELLANTIS FINANCE) con domicilio Eduardo Barreiros, 110 - 28041 MADRID. Registro Mercantil de Madrid, tomo 32.712, folio 194, sec. 8, hoja nº M-588.879, inscripción 1ª. N.I.F.: A87323705. Nº 8838 del R.B.E. Agente de Seguros Vinculado inscrito en el Registro de la D.G.S. y F.P. clave AJ-171. Seguro de R.C. (Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de Distribución de Seguros).

Para cualquier consulta o gestión relacionada con STELLANTIS FINANCE puede contactar a través del Espacio Cliente o bien mediante email dirigido al servicio de gestión cliente: [gestioncliente@stellantis-](mailto:gestioncliente@stellantis-)

[finance.com](http://finance.com). Todos los productos y servicios prestados por STELLANTIS FINANCE se encuentran sometidos a la legislación vigente y bajo la supervisión del Banco de España y demás organismos reguladores.

### **3. PRESENTACIÓN DE TIENDA ON LINE CITROËN**

Tienda On Line CITROËN permite a sus usuarios:

- acceder a una lista de vehículos nuevos CITROËN disponibles para su venta online con pago aplazado en los concesionarios la red CITROËN que participan en Tienda On Line CITROËN.
- seleccionar un vehículo y consiguientemente su concesionario vendedor según diferentes criterios como el modelo de vehículo, las características del mismo, la distancia geográfica del vehículo, el precio del vehículo. Tienda On Line CITROËN puede mostrar tanto vehículos expresamente ofertados para la venta online como otros que sólo se ofertan para su venta en las instalaciones del concesionario.
- Seleccionar unas condiciones de pago aplazado en función de la modalidad de pago aplazado: entrada, duración, kilometraje, etc.

El usuario que haya seleccionado un vehículo y su concesionario vendedor podrá consultar los datos y equipamiento del vehículo, incluyendo:

- las características técnicas del vehículo, su equipamiento y las opciones de las que dispone.
- el precio fijado por el concesionario que lo ofrece a la venta.
- la fecha de entrega del vehículo (fecha válida si fuese pedido ese mismo día).

Los vehículos presentados en Tienda On Line CITROËN, al tratarse de unidades en stock) pueden no corresponder a la vigente definición del modelo (características, equipamiento, opciones, colores, etc.) publicitada por el fabricante. El usuario debe pues consultar las características técnicas y demás información sobre el vehículo ofertado que figura en Tienda On Line CITROËN.

En Tienda On Line CITROËN el usuario puede, clicando en las correspondientes opciones:

- comprar online con pago aplazado al concesionario vendedor un vehículo seleccionado.
- pedir que se ponga en contacto con él el concesionario ofertante del vehículo seleccionado para una cita en el punto de venta.
- Solicitar una tasación (valoración) orientativa y no vinculante del precio de adquisición de su vehículo usado (en adelante denominado V.U.).
- solicitar una Oferta de Adquisición de su V.U.
- seleccionar un vehículo online para solicitar a PSA-F la posibilidad de pago aplazado online sobre dicho vehículo nuevo –sólo en vehículos nuevos que ofrezcan expresamente esa opción-.

Los precios mostrados en Tienda On Line CITROËN son válidos para operaciones realizadas mientras que no sean sustituidos por otros precios.

Los precios de vehículos nuevos en stock ofertados en Tienda On Line CITROËN se especificarán según el caso tanto para su venta al contado online, como para la suscripción online de un pago aplazado con PSAF.

Se especifica que sólo será posible realizar pedidos online durante las franjas horarias habilitadas en Tienda On Line CITROËN (diurnas).

Las diferentes opciones ofrecidas en Tienda On Line CITROËN se detallan a continuación.

#### **4. VENTA DE VEHÍCULOS NUEVOS ONLINE AL CONTADO CON PAGO APLAZADO**

Cuando así se especifique en Tienda On Line CITROËN los vehículos nuevos ofertados podrán ser comprados online con pago aplazado por el usuario al concesionario que los ofrece, clicando en la correspondiente opción.

El proceso y las condiciones de esta venta online se describen en los "**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA Y GARANTÍA CITROËN TIENDA ON LINE CITROËN / VENTA ON LINE CON PAGO APLAZADO DE VEHÍCULOS NUEVOS EN STOCK CITROËN**" accesibles, susceptibles de archivo e imprimibles en Tienda On Line CITROËN.

#### **5. SOLICITUD DE CONTACTO**

El usuario interesado en un vehículo CITROËN ofertado en Tienda On Line CITROËN puede rellenar y enviar un formulario electrónico al concesionario vendedor de cara a concertar una cita con éste para continuar el proceso.

El usuario también puede llamar o enviar un correo electrónico al concesionario vendedor cuyas coordenadas de contacto figurarán en Tienda On Line CITROËN.

Estas solicitudes de contacto acerca de un vehículo no implican reserva de dicho vehículo, que podrá venderse a cualquier otro interesado mientras el usuario no haya realizado su pedido.

Los precios de los vehículos nuevos ofertados en Tienda On Line CITROËN sólo son válidos, respectivamente, para compras online al contado en Tienda On Line CITROËN, o para contratación online de un contrato de pago aplazado con PSA-F, según se exprese en Tienda On Line CITROËN.

#### **6. SOLICITUD DE UNA TASACIÓN ORIENTATIVA DEL VEHÍCULO DE SEGUNDA MANO DEL USUARIO**

El usuario puede solicitar una tasación (valoración) orientativa del precio de su V.U. on line en Tienda On Line CITROËN. El usuario deberá indicar el número de matrícula, el kilometraje y la versión de su V.U.

Esta tasación orientativa se referirá en abstracto (valores del mercado de compras de profesionales a particulares) sin atender al estado real del V.U., y considerando:

- Los gastos de gestión
- Los gastos estimados por reacondicionamiento (calculando un estándar para un vehículo de la antigüedad y kilometraje del V.U.), que deberán ajustarse en atención a las condiciones reales del V.U.

La realización de esta tasación orientativa no vincula ni a CITROËN España ni a sus concesionarios a

adquirir el V.U. del usuario, y tampoco obliga a aplicar el precio orientativamente estimado en el caso de que finalmente propongan una adquisición del V.U. –ofertándose en ese caso un precio atendiendo a las circunstancias reales del V.U. Si se ofreciese una prima de adquisición (valor adjudicado a la adquisición del V.U., a compensar parcialmente con el precio de un vehículo nuevo), dicha prima sólo sería aplicable en la compra online al contado del vehículo nuevo seleccionado por el usuario en Tienda On Line CITROËN.

La solicitud de una tasación orientativa de su V.U. no supone la reserva del vehículo nuevo seleccionado por el usuario, que podrá ser vendido a cualquier otra cliente mientras que el usuario no realice su pedido.

El usuario también podrá solicitar una Oferta de Adquisición online de su V.U. en Tienda On Line CITROËN. El hecho de haber obtenido una tasación orientativa de su V.U. no implica la obligación de realizarle una Oferta de Adquisición, ya que éstas están sujetas a criterios de elegibilidad. El método de cálculo de la Oferta de Adquisición difiere del de la tasación orientativa, en particular por la toma en consideración de las condiciones real del vehículo en el caso de una Oferta de Adquisición.

## **7. SOLICITUD DE UNA OFERTA DE ADQUISICIÓN EN FIRME**

El Usuario que tras identificarse en Tienda On Line CITROËN haya seleccionado un vehículo nuevo para su adquisición online con pago al contado, podrá solicitar en Tienda On Line CITROËN a CITROËN España (no al concesionario) una Oferta de Adquisición en firme de su V.U., que se regirá por los Términos y Condiciones Generales publicados en Tienda On Line CITROËN. CITROËN España no está obligado a realizar la oferta solicitada.

Si el V.U. del usuario no fuese elegible para una Oferta de Adquisición online (es decir, si no cumplierse los requisitos en cada momento establecidos por CITROËN España para realizar una oferta de este tipo), el usuario podrá solicitar personalmente –no mediante Tienda On Line CITROËN- una Oferta de Adquisición presencial (con revisión física de su V.U.) al concesionario vendedor. El concesionario no está obligado a realizar la oferta solicitada. En este caso si el usuario hubiese formalizado ya un pedido de vehículo nuevo al contado online en Tienda On Line CITROËN (o suscrito un contrato de pago aplazado con PSA-F a través de Tienda On Line CITROËN), no podrá condicionar dichas operaciones a la adquisición de su V.U. por el concesionario, por lo que si desea establecer una vinculación entre la compra de un vehículo nuevo y la venta de su V.U. al concesionario, deberá realizar su pedido presencialmente en el concesionario, en lugar de mediante Tienda On Line CITROËN.

## **8. PEDIDOS DE UN VEHÍCULO NUEVO PARA CONTRATO DE PAGO APLAZADO.**

Sólo los vehículos nuevos ofertados en Tienda On Line CITROËN que dispongan de un botón a tal fin, podrán ser pedidos online al concesionario vendedor mediante una operación de pago aplazado (con PSA-F).

El proceso y las condiciones generales aplicables a estas operaciones online se describen en los "TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA Y GARANTÍA CITROËN, VENTA ONLINE, PAGO APLAZADO" accesibles, susceptibles de archivo e imprimibles en Tienda On Line CITROËN.

En estos casos el Usuario no podrá hacer una solicitud de Oferta de Adquisición online de su V.U. en Tienda On Line CITROËN.

## 9. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CITROËN España informa a los usuarios de este sitio web de que muchos de los elementos del mismo:

a) están protegidos por la legislación sobre derechos de autor, especialmente en el caso de fotografías, artículos, dibujos, secuencias de animación,...

b) y/o están protegidos por la legislación sobre dibujos y modelos, particularmente los modelos de vehículos que aparecen en el sitio web;

c) están protegidos por la legislación de marcas, especialmente la marca CITROËN España, y las marcas de los modelos de vehículos que aparecen en el sitio web. Los elementos así protegidos son propiedad de CITROËN España o de un tercero que haya autorizado a CITROËN España para su utilización.

Por ello, queda prohibida cualquier reproducción, representación, utilización, adaptación, modificación, incorporación, traducción, comercialización, parciales o totales, de cualquier forma y en todos los soportes (papel, digital, ...), sin autorización previa y por escrito de CITROËN España, salvo las excepciones previstas legalmente, pudiendo constituir una vulneración de derechos de Propiedad Industrial y/o Intelectual, dando lugar a las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

## 10. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Dispone de la información relativa a la protección de datos personales que recopilamos en esta página web en nuestra **POLÍTICA DE PRIVACIDAD** mediante el acceso a través de este enlace directo <https://www.citroen.es/privacidad> donde podrá encontrar la información requerida por la normativa vigente respecto a:

- Tipos de datos que se tratan / Enlaces a otras páginas web/aplicaciones.
- Información sobre el tratamiento de datos personales, destinatarios, finalidades y transferencias internacionales.
- Interacción con redes sociales.
- Sus derechos.
- Cambios en la Política de Privacidad.
- Contactar con nosotros

## 11. ENLACES DE HIPERTEXTO

Para poder incorporar un hipervínculo al sitio web [www.citroen.es](http://www.citroen.es) será necesaria una autorización previa y por escrito de CITROËN España, que no podrá considerarse, en ningún caso, responsable del contenido, así como de los productos y servicios, propuestos en los sitios web a los que la página [www.citroen.es](http://www.citroen.es) se encuentre conectada mediante hipervínculos o cualquier otro tipo de enlace.

## 12. SEGURIDAD

El Usuario se compromete en su utilización de Tienda On Line CITROËN a no realizar ninguna manipulación susceptible de provocar averías informáticas, funcionales o de cualquier otro tipo que puedan afectar al funcionamiento de Tienda On Line CITROËN o de cualquier servicio accesible a través de ella. En particular, el Usuario se compromete a poner a proporcionar en Tienda On Line CITROËN únicamente información y datos fiables que no puedan afectar al funcionamiento de Tienda On Line CITROËN o de cualquier servicio accesible a través de ella. El uso que se haga de Tienda On Line CITROËN

o de cualquier servicio accesible a través de ella deberá respetar todas las normativas nacionales e internacionales aplicables, así como los derechos de terceros y no deberá perjudicar en modo alguno a CITROËN España.

### **13. LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD**

El usuario accederá al sitio [www.citroen.es](http://www.citroen.es) bajo su única y entera responsabilidad. CITROËN España, las empresas de Stellantis España y los miembros de sus redes de distribución no podrán considerarse responsables de los daños directos o indirectos, (como, entre otros, daños materiales, pérdidas de datos o de programa, perjuicios financieros), consecuencia del uso de dicho sitio web o de los sitios a los que esté vinculado. Destacamos el hecho de que ciertos productos o servicios presentados en el sitio [www.citroen.es](http://www.citroen.es) pueden ser objeto de normativas especiales, incluso de restricciones y/o prohibiciones en algunos países. Por tanto, debe asegurarse de que el país en el que se conecta permite la consulta del sitio [www.citroen.es](http://www.citroen.es)

### **14. ACTUALIZACIONES DE TIENDA ON LINE CITROËN**

Las técnicas actuales de reproducción no permiten reproducir fielmente los colores.

CITROËN España se reserva el derecho de modificar y de actualizar, sin preaviso, las Condiciones Generales y cualquier elemento, producto o servicio que aparezca en Tienda On Line CITROËN. Los usuarios quedarán sometidos a todas estas modificaciones, debiendo consultar las presentes Condiciones Generales en cada conexión.

### **15. GESTIÓN DE CLAVES DE ACCESO**

En Website CITROËN España puede poner a su disposición espacios solo accesibles mediante clave. Para obtener el acceso a dichos espacios, deberá introducir su dirección de e-mail, nombre completo y elegir una clave de acceso. Dicha clave de acceso es estrictamente personal y usted deberá garantizar su confidencialidad. Para ello, usted será responsable de cualquier uso de dicha clave de acceso y, en ningún caso, CITROËN España podrá considerarse responsable en casos de pérdida o de daño ocasionado por el uso de dichos espacios y/o claves de acceso. Deberá informar a CITROËN España de cualquier utilización fraudulenta de su clave de acceso o espacio y desconectarse tras haber consultado el sitio web.

### **16. COOKIES Y PUBLICIDAD PERSONALIZADA**

Dispone de la información relativa a la Política de Cookies a través de este enlace directo <https://www.citroen.es/cookies.html>

### **17. STELLANTIS FINANCE**

Todas las operaciones de pago aplazado ofertadas en Tienda On Line CITROËN quedan condicionadas a la aceptación por parte de STELLANTIS FINANCE. La información publicada en Tienda On Line CITROËN respecto a STELLANTIS FINANCE no tiene pues hasta dicha aceptación valor contractual y no constituye una oferta vinculante,

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones vinculadas a productos financieros ante el Servicio de Atención al Cliente de STELLANTIS FINANCE, a la dirección Eduardo Barreiro 110 28041 Madrid, o a través de la dirección específica de correo electrónico ([gestioncliente@stellantis-finance.com](mailto:gestioncliente@stellantis-finance.com)), así como del formulario habilitado para tal efecto que se encuentra en el Espacio Cliente ([www.stellantisfinancialservices.es](http://www.stellantisfinancialservices.es)).

## 18. LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Tienda On Line CITROËN y todas las condiciones generales disponibles en Tienda On Line CITROËN se rigen exclusivamente por la legislación española.

Para la resolución de controversias, el usuario podrá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

Por teléfono en el número 91 321 39 21 (coste de una llamada local) de lunes a viernes (excepto festivos) de 8 a 19 horas..

Por Internet en <https://www.citroen.es/> o a través del formulario:  
<https://www.citroen.es/contacto/atencion-al-cliente.html>

Por correo a la siguiente dirección C/ Eduardo Barreiros nº 110, 28041, España.

Igualmente podrá también someter cualquier controversia que pudiera suscitarse a los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital, salvo que la Ley establezca otra cosa.

En cumplimiento de la obligación de información al consumidor establecida en el artículo 14 del Reglamento (UE) 524/2013, ponemos a su disposición el acceso a la plataforma de resolución de litigios en línea, habilitada por la Comisión Europa mediante el siguiente enlace electrónico:  
<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

Igualmente, de conformidad con lo dispuesto en el citado precepto, les indicamos que si desean enviarnos un email sobre este particular podrán hacerlo contactando con nosotros cumplimentando e formulario en la siguiente dirección <https://www.citroen.es/contacto/atencion-al-cliente.html> y que una vez recibida su comunicación recibirán un código de referencia asociado a ésta.

De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, le informamos que esta empresa no está adherida a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios. Igualmente, y en cumplimiento del antedicho precepto legal, ponemos en su conocimiento que puede voluntariamente acudir a la Junta Arbitral de Consumo, cuya identificación completa, información y requisitos puede consultar en la siguiente página web: [http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas\\_Arbitrales/juntas\\_arbitrales.htm](http://www.aecosan.mssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm), siendo que NO es intención de esta parte aceptar ninguna invitación a una resolución alternativa de litigios.