

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA Y GARANTÍA CITROËN STORE (TIENDA ON LINE)

VENTA ONLINE CONTADO O CON PAGO APLAZADO DE VEHÍCULOS NUEVOS EN STOCK O FABRICAR CITROËN

El sitio Internet de STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España, (en adelante CITROËN España) para la venta online de vehículos nuevos al contado o pago aplazado se denominará en adelante CITROËN STORE.

El pago aplazado, cuando así esté previsto, podrá solicitarse por el Cliente a STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ESPAÑA, E.F.C., S.A., con domicilio Eduardo Barreiros, 110 - 28041 MADRID. Registro Mercantil de Madrid, tomo 32.712, folio 194, sec. 8, hoja n° M-588.879, inscripción 1ª. N.I.F.: A87323705. N° 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).

En el caso de pago aplazado, el concesionario vende el vehículo CITROËN al Cliente en base a la formalización de una solicitud de financiación por parte del cliente con Stellantis Finance.

Las presentes condiciones generales se aplican en caso de pedido online realizado en CITROËN STORE de un vehículo nuevo a fabricar o en stock, al contado o con financiación.

1º TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales que recogemos en el marco de la venta online están destinados a procesar su pedido de vehículo por el Concesionario Vendedor. Todos los campos marcados con un asterisco como obligatorios en el formulario de recogida de los datos, así como aquellos que el sistema advierte de la obligación de facilitarlos para continuar con el proceso de venta del Concesionario Vendedor, son necesarios a los citados fines. Si no los proporciona, no podremos procesar su pedido.

Los destinatarios principales de los datos personales son CITROËN España como responsable de este sitio internet, sujeto a la Política de Privacidad de CITROËN STORE aquí disponible <https://www.citroen.es/privacidad> y, de forma independiente, el Concesionario Vendedor del vehículo, que se identifica en el proceso de la venta online, en calidad de responsable en el marco de la citada venta del vehículo.

En el tratamiento derivado del soporte de los sistemas tecnológicos que afectan a este tratamiento, los datos son transferidos a destinatarios ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, con las garantías que exige la normativa vigente en esta materia, puede consultarlos en la política de privacidad.

Para obtener la información completa respecto de las finalidades de tratamiento por el Concesionario Vendedor, los destinatarios de los datos, las transferencias, así como de sus derechos relativos a sus datos personales y cómo ejercitarlos ante este Responsable, lea la Declaración de Privacidad del Concesionario Vendedor que tiene disponible más adelante.

2º VENDEDOR, COMPRADOR, VEHÍCULO VENDIDO Y CONTRATO DE VENTA EN CITROËN STORE

CITROËN STORE permite la compra online de vehículos nuevos en stock y pedidos a fabricar CITROËN.

CITROËN STORE presenta las ofertas de venta de los concesionarios de CITROËN situados en España.

El vendedor del Vehículo en CITROËN STORE es un Concesionario, llamado Concesionario Vendedor, cuyo nombre y datos de contacto aparecerán en CITROËN STORE a partir de la elección de un concreto vehículo en stock por parte del Cliente o de la elección de un concesionario para un pedido a fabricar. Dicho concesionario es el vendedor ofertante en CITROËN STORE del vehículo seleccionado.

El Concesionario vendedor se dedica entre otras actividades a la venta de vehículos nuevos de la Marca CITROËN.

El uso de CITROËN STORE está reservado a personas físicas consumidores que contraten como destinatarios finales, al margen de actividades comerciales, industriales, artesanales, profesiones liberales, etc.

Los concesionarios presentes en CITROËN STORE ofertan vehículos nuevos CITROËN de su stock, tratándose pues de vehículos concretos y definidos, con determinado equipamiento y opciones, que por

tanto al realizar un pedido un Cliente no puede modificar. Adicionalmente el cliente podrá realizar también un pedido de un modelo concreto a fabricar dentro de la oferta de la marca en ese momento.

El Contrato de Venta de Vehículos ("bono de pedido") se compone de las menciones de CITROËN STORE, en su caso completadas por el Cliente, así como de las presentes Condiciones Generales. Estas últimas consisten en las condiciones generales de venta sin financiación y de garantía, así como, en su caso, las condiciones generales de utilización de CITROËN Connect SOS, de la asistencia CITROËN Connect y de los Teleservicios.

El resumen del pedido CITROËN STORE y las condiciones que lo regulan pueden ser archivadas e impresas por el Cliente.

Las presentes Condiciones Generales, los productos y los precios que figuran en CITROËN STORE pueden ser modificados en cualquier momento sin previo aviso. Son válidas siempre y cuando sean visibles en CITROËN STORE. Todos los pedidos se rigen por las Condiciones Generales y los precios online visibles en CITROËN STORE en el momento en que se realizan.

El concesionario vendedor identificado en CITROËN STORE no es agente, mandatario ni representante de CITROËN España, actúa en nombre y por cuenta propia y es responsable ante el Cliente de los compromisos de cualquier tipo que haya asumido, sin perjuicio de la responsabilidad que por ley corresponde al fabricante del vehículo en relación a sus productos.

En caso de que el fabricante haga modificaciones en el Vehículo pedido teniendo en cuenta los avances técnicos, éstas no alterarán la calidad del mismo y no modificarán su precio.

Disponibilidad de las piezas: Se informa al Cliente que las piezas esenciales para el uso del Vehículo objeto del Pedido –bien sean del tipo originalmente montado, o compatibles- estarán disponibles, como mínimo, durante diez (10) años a partir del momento en que éste deje de fabricarse.

3º ETAPAS DEL PEDIDO EN CITROËN STORE CON FINANCIACIÓN

El Cliente que visita CITROËN STORE puede seleccionar un vehículo nuevo, su concesionario vendedor y las condiciones de la financiación.

El Cliente será informado de:

- El precio del vehículo nuevo de su elección, y sus opciones, fijado por el concesionario ofertante para su venta al contado. El precio comprende los gastos de preparación del vehículo (incluyendo el suministro e instalación de un juego de placas de matrícula definitivas –básicas-, la preparación para la puesta en carretera, el lavado, control de niveles y 5 litros de carburante). Este precio sólo es aplicable en el marco de una venta al contado en CITROËN STORE.
- Las características del vehículo: Características técnicas, detalle de equipamiento, opciones, etc.
- La posibilidad de seleccionar unas condiciones de pago aplazado en función de la modalidad de pago aplazado: entrada, duración, kilometraje, etc.

En función de modelo de vehículo seleccionado y las características elegidas por el Cliente, se actualizará la mensualidad de pago aplazado del vehículo y la fecha de entrega.

De existir ofertas comerciales en vigor se presentarán igualmente al Cliente. Estas ofertas serán válidas en caso de compra de un vehículo nuevo en stock al contado en CITROËN STORE, con sujeción a las condiciones que la propia oferta pueda contener.

Llegados a este punto, el Cliente que desee adquirir el vehículo nuevo seleccionado financiando deberá hacer clic en el botón de continuar.

El Cliente deberá introducir seguidamente sus datos personales (si no tiene cuenta en MyCITROËN deberán crear una cuenta online).

Posteriormente seleccionar uno de los concesionarios presentes en CITROËN STORE.

En ese momento CITROËN STORE mostrará un resumen de la operación con el Vehículo elegido y sus opciones, el desglose de precios con impuestos incluidos de vehículo y en su caso opciones, el precio total con impuestos incluidos, el importe de cualquier bonificación aplicable, el importe total con impuestos incluidos a pagar y la mensualidad financiera seleccionada.

A continuación, para poder realizar una solicitud de financiación, se le pedirá al Cliente que lea y acepte el deber de información de Stellantis Finance.

El deber de información de Stellantis Finance comunica al cliente que sus datos identificativos y de contacto serán comunicados a Stellantis Finance para poder iniciar el proceso de solicitud de financiación.

Antes de hacer clic en el botón para acceder al proceso de financiación, el Cliente tendrá la posibilidad de verificar los detalles y el total de su pedido y modificar las condiciones de su financiación.

Al hacer clic en el botón "Realizar solicitud de financiación", el cliente accederá al site de Stellantis Finance (Omnicanal) para seguir con el proceso de solicitud de la financiación.

En el caso de un Cliente que hubiese iniciado sesión y seleccionado un vehículo nuevo en CITROËN STORE sin haber llegado a la confirmación de la solicitud de financiación, el Cliente podrá recuperar el borrador de su pedido en el espacio habilitado a tal fin en CITROËN STORE; si el vehículo seleccionado hubiese sido ya vendido o si las condiciones de financiación se hubieran modificado, se informará al cliente. Si el vehículo seleccionado todavía estuviese disponible, el Cliente podrá, si lo desea, reanudar el proceso de compra.

4° PRECIO - PAGO

El precio del vehículo objeto del pedido es el que figura en CITROËN STORE. Dicho precio está garantizado hasta la expiración del plazo de entrega contractual del Vehículo (y, en caso de sobrepasarse dicho plazo por causa no imputable al Cliente, hasta la puesta a disposición del Vehículo), salvo que se produzca una variación del precio como consecuencia directa y exclusiva de modificaciones fiscales o en general legales.

En caso de sobrepasarse dicho plazo por causa imputable al Cliente:

-El precio del vehículo será el de la tarifa vigente el día de la entrega,

-El Cliente podrá, si el precio del Vehículo es superior al establecido en el Pedido, aplicar el artículo RESOLUCIÓN.

La garantía de precio sólo se aplica al vehículo objeto del pedido.

El precio del vehículo se paga de la siguiente manera:

-Solicitud de financiación: para poder realizar una solicitud de financiación, se le pedirá al Cliente que lea y acepte, marcando en una casilla, las condiciones de entrega y de garantía con financiación Alternativa, así como el deber de información de Stellantis Finance. El deber de información de Stellantis Finance comunica al cliente que sus datos identificativos y de contacto serán comunicados a Stellantis Finance para poder iniciar el proceso de solicitud de financiación. Antes de hacer clic en el botón para acceder al proceso de financiación, el Cliente tendrá la posibilidad de verificar los detalles y el total de su pedido y modificar las condiciones de su financiación. El importe financiado lo abonará mensualmente a Stellantis Finance en función de la solicitud de financiación aprobada.

-Solicitud pago al contado: al cliente se le solicitará la tarjeta bancaria para la realización de una retención en tarjeta de 500€ que se liberará de forma automática a los siete días en el momento de realizar el pedido. Esta retención no es un pago a cuenta, es una comprobación de la autenticidad de la operación.

El precio total del Vehículo debe ser pagado a más tardar tres días antes de la entrega (ésta no podrá producirse hasta que no conste el ingreso en la cuenta del concesionario vendedor) mediante ingreso o transferencia bancaria a la cuenta indicada a tal fin por el Concesionario Vendedor.

El pago se efectúa a través del Banque Stellantis Finance, una sociedad anónima francesa con domicilio social en 68 avenue Gabriel Péri 92230 Gennevilliers, inscrita en el Registro de Comercio y Sociedades de Nanterre con el número 325 952 224, código interbancario 13168N (en adelante "BPF"), que actúa como facilitador del pago.

La autorización bancaria se efectúa en las siguientes condiciones:

- la impresión bancaria podrá efectuarse con las siguientes tarjetas Visa, Master Card, American Express;

- la impresión bancaria es operada por Stripe Payments Europe Ltd, una empresa con domicilio social en One Building, Lower Grand Canal St, Dublín 2, Irlanda, inscrita en el Registro Mercantil de Dublín con el número 513174, (en adelante «Stripe»), que actúa como proveedor de servicios de pago y

controlador. Con este fin, Stripe puede recopilar datos personales, incluso a través de cookies y tecnologías similares. Los datos personales recogidos por Stripe pueden incluir datos transaccionales e información identificativa sobre los dispositivos que se conectan a sus servicios. Stripe utiliza esta información para operar y mejorar los servicios que nos presta, incluyendo la prevención del fraude, la prevención de pérdidas, la autenticación y los análisis relacionados con el rendimiento de sus servicios. Encontrará más información sobre Stripe y su política de privacidad en <https://stripe.com/privacy>. Si el Cliente tiene alguna pregunta sobre el método de pago, puede ponerse en contacto con la línea de atención al cliente.

- Como parte de la lucha contra el fraude, es posible que se compruebe el pedido. Para ello, se podrá contactar con el Cliente para confirmar su identidad.

- Para la seguridad de las transacciones, el Sitio Web utiliza la solución de pago desarrollada por Stripe. Los datos sensibles están protegidos por un sistema de encriptación SSL de extremo a extremo para proteger los datos personales y de pago. En el momento de la autorización, los datos bancarios del cliente se encriptan en su ordenador y se transmiten de forma ininteligible a unos servidores que son los únicos capaces de desencriptarlos. A continuación, las autorizaciones y los datos se comprueban en el banco del cliente para evitar abusos y fraudes. Este proceso se basa en uno de los protocolos HTTPS más robustos actualmente en uso. Por lo tanto, cuando se realiza una transferencia a través de Internet, es imposible leerla: nada pasa sin cifrar por la red. La información es almacenada y protegida por nuestros socios, que cumplen la norma PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

- La seguridad de los pagos en el sitio web se ve reforzada por el proceso 3D Secure implementado bajo los nombres comerciales «Verified By Visa» y «MasterCard SecureCode». La finalidad de este proceso es garantizar que la tarjeta es utilizada por el titular real de la misma para cada pago en línea. En el momento de la autorización, además del número de la tarjeta bancaria, la fecha de caducidad y el código de seguridad de tres dígitos (impreso en el reverso de la tarjeta), se pedirá al cliente que elija una contraseña, una fecha de nacimiento o un código dinámico de un solo uso (los métodos de autenticación varían en función del banco emisor de la tarjeta).

- Los datos transmitidos se utilizarán para la autorización bancaria.

La transferencia de la propiedad y de los riesgos tiene lugar en el momento de la entrega efectiva del Vehículo, tal como se define en el artículo ENTREGA.

Una vez realizado el pedido online, el cliente recibirá un email de confirmación de compra online con los datos de su pedido. El concesionario deberá ponerse en contacto con el cliente en un plazo de 24/48 horas para indicarle cuál es son los próximos pasos: formalización del pedido, entrega, pago restante del vehículo cuando el pago se haya realizado al contado, etc.

El precio total del Vehículo debe ser pagado a más tardar tres días antes de la entrega (ésta no podrá producirse hasta que no conste el ingreso en la cuenta del concesionario vendedor) mediante ingreso o transferencia bancaria a la cuenta indicada a tal fin por el Concesionario Vendedor.

5° ENTREGA

La entrega del vehículo tendrá lugar en los locales del concesionario vendedor cuya dirección figura en CITROËN STORE.

La entrega tendrá lugar a más tardar en la fecha límite indicada en CITROËN STORE en el momento del pedido. No obstante, en caso de modificación del Pedido a petición del Cliente, así como en caso de fuerza mayor o de un acontecimiento extraordinario, como incendio, inundación, conflicto laboral colectivo, etc., similar a la fuerza mayor, que afecte al Fabricante, sus proveedores o subcontratistas, o al Vendedor, el plazo de entrega mencionado se podrá retrasar dos (2) meses.

El concesionario vendedor se pondrá en contacto con el cliente por teléfono, o mensajería, etc. en las 48 horas siguientes al pedido para concertar la entrega.

El concesionario vendedor propondrá al cliente la realización de los trámites de matriculación del vehículo a su nombre a cambio de la correspondiente remuneración.

El Cliente debe retirar el Vehículo en un plazo de quince (15) días a partir de su puesta a disposición por parte del concesionario vendedor. En su defecto, el vendedor podrá aplicar las disposiciones del artículo RESOLUCIÓN.

Por razones de seguridad, el cliente que haya hecho un pedido en CITROËN STORE deberá retirar su vehículo en persona, sin poder enviar a un representante.

En el momento de la entrega, el Cliente deberá presentar al concesionario vendedor un documento de identidad oficial original, del cual el Vendedor realizará y guardará una copia.

La entrega dará lugar a la firma por parte de concesionario vendedor y cliente de un justificante de entrega por duplicado ejemplar, uno para cada parte.

En caso de que el concesionario vendedor supere el plazo de entrega mencionado anteriormente, el Cliente podrá resolver el pedido del vehículo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo RESOLUCIÓN.

6º GARANTÍAS COMERCIALES DE CITROËN

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. garantiza los vehículos nuevos vendidos en CITROËN STORE, en los términos indicados a continuación, sin que ello afecte a los derechos legales del consumidor y usuario ante la falta de conformidad de los productos con el contrato. El contenido y los derechos adicionales a los legales, que se conceden al consumidor adquirente como titular de estas garantías, así como su plazo de duración, alcance territorial, y vías de reclamación de que dispone el consumidor, constan junto con el contenido de sus derechos legales en documento anexo a estas condiciones, imprimible, que el cliente debe conservar y que acepta expresamente al aceptar las presentes condiciones generales.

7º RESOLUCIÓN

El Cliente tendrá derecho a resolver libremente su Pedido, en los casos previstos en las presentes condiciones generales, así como también sin motivo ni penalización alguna, en cualquier momento desde la realización del Pedido en CITROËN STORE y hasta la entrega del Vehículo por parte del Concesionario Vendedor, bastando a tal fin con informar al Concesionario Vendedor por correo electrónico (enviado desde la dirección indicada al realizar el Pedido), indicando sus datos de contacto, la fecha y el número del Pedido. La resolución será efectiva cuando el cliente reciba un acuse de recibo del vendedor.

El Concesionario Vendedor podrá por su parte resolver el pedido si el Cliente no procede a retirar el Vehículo en el plazo de quince (15) días previsto en el apartado ENTREGA de las presentes condiciones generales.

8 º DERECHO DE DESESTIMIENTO

El cliente tiene derecho a devolver su vehículo sin necesidad de motivar su decisión.

El período de desistimiento comienza el día en que el Cliente toma posesión física del Vehículo y expira 14 días después.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar su decisión mediante una declaración inequívoca dirigida al Departamento de Atención al Cliente Citroën España, con domicilio en C/ Eduardo Barreiros, 110, 28041 Madrid, y con dirección de correo electrónico venta-on-line@stellantis.com.

La notificación podrá realizarse mediante correo postal o correo electrónico. El Cliente podrá utilizar, si lo desea, el modelo de formulario de desistimiento incluido al final de la presente cláusula, sin que su utilización sea obligatoria. Se considerará ejercitado en plazo el derecho de desistimiento cuando la comunicación o el formulario de desistimiento hayan sido enviados antes de la expiración del periodo de desistimiento.

Citroën España remitirá sin demora la solicitud recibida al Concesionario Vendedor correspondiente para su gestión.

EFFECTOS DEL DESESTIMIENTO:

En caso de desistimiento, el Concesionario Vendedor reembolsará todos los pagos recibidos del Cliente en concepto de precio del vehículo, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, no más tarde de catorce días a partir del día en que el Concesionario Vendedor sea informado de la decisión de desistir de la operación. El reembolso se realizará utilizando el mismo medio de pago usado por el Cliente para la transacción inicial, a menos que el Cliente y el Vendedor concesionario acuerden expresamente un medio diferente. En cualquier caso, este reembolso del precio no supondrá ningún coste para el cliente.

El Concesionario puede diferir el reembolso hasta que haya recibido el Vehículo o hasta que el Cliente haya proporcionado pruebas de la devolución del Vehículo, lo que ocurra primero.

GASTOS Y CARGOS DE CUENTA DEL CLIENTE EN CASO DE DESESTIMIENTO:

1. **GASTOS DE DEVOLUCIÓN: DESINSTALACION Y TRANSPORTE:** El Cliente deberá devolver el Vehículo, así como cualquier elemento accesorio y o regalo recibido con el mismo, al concesionario vendedor en las instalaciones en las que lo recibió, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, a más tardar catorce días después de haber comunicado su decisión de desistir del contrato, siendo en estos casos a su cargo siempre los gastos de desinstalación de elementos de carga. En caso de que el Cliente no devuelva el Vehículo así como cualquier elemento accesorio y o regalo recibido con el mismo por sí mismo sino contratando los servicios de un transportista, los gastos de transporte hasta las instalaciones del concesionario en las que recogió el vehículo correrán a cargo del Cliente. El coste de estos transportes varía según la distancia y el transportista elegido.
2. **GASTOS DE MATRICULACIÓN:** Si el cliente desea realizar pruebas de conducción del vehículo durante el plazo de desistimiento, deberá solicitarlo al concesionario vendedor para proceder a realizar las mismas con un permiso temporal y acompañado de personal del concesionario en los términos previstos en el Reglamento General de Vehículos. El cliente podrá también, a su criterio, optar por solicitar la matriculación del vehículo, abonando los gastos y tasas correspondientes y suscribiendo la documentación a tal fin necesaria, pero en caso de desistimiento, no siendo dicha matriculación necesaria ni útil (al disponer el cliente de la posibilidad de probar el vehículo mediante un permiso temporal), no serán reembolsables los gastos (tasas, gestoría, etc.) de la citada matriculación realizada a instancias del cliente.
3. **DEPRECIACIÓN POR USO NO CONFORME A LO PACTADO:** El Cliente será responsable en caso de depreciación del Vehículo como resultado de un uso distinto al necesario para comprobar las características y el funcionamiento adecuado del mismo. En consecuencia:
 - El vehículo en el momento de su devolución, **no deberá superar el límite máximo de 100 kilómetros recorridos desde su entrega**. En caso contrario se aplicará la cantidad de 0,99 euros por cada kilómetro que exceda del indicado límite, cuyo cálculo se realizará mediante la lectura del cuentakilómetros de vehículo. El importe resultante deberá ser satisfecho por el Cliente en el momento de la devolución del vehículo.
 - En el caso de que el Vehículo sea devuelto por el Cliente con cualquier tipo de daño, el Cliente asumirá los costes de la reparación del Vehículo.
4. **GASTOS NECESARIOS Y ÚTILES NO REALIZADOS EN EL VEHÍCULO:** No serán reembolsables los gastos no realizados en el propio vehículo, aun cuando fuesen útiles, tales como la instalación de cargadores eléctricos en el domicilio del Cliente (o en cualquier otro lugar) -se recomienda el uso de instalaciones de carga públicas durante el periodo de desistimiento-, la adecuación de instalaciones, la compra de accesorios fácilmente desmontables, etc. (por el contrario si lo serían los gastos estrictamente necesarios y útiles que hubiera realizado el cliente en el propio vehículo). En consecuencia, si el cliente decide acometer estos gastos dentro del periodo de desistimiento, asume en función de la presente estipulación que en caso de ejercitar dicho derecho, no le serán reembolsados.

VEHÍCULO USADO DEL CLIENTE EN CASO DE DESISTIMIENTO:

Si el Cliente hubiese entregado su vehículo usado para con su importe satisfacer parte del precio de uno nuevo, y finalmente ejerciese su derecho de desistimiento de la compra del vehículo nuevo, el Cliente podrá solicitar la resolución de la venta del vehículo usado siempre que en ese momento el vehículo usado aún no hubiese sido revendido a un tercero. De procederse a la resolución de la venta del vehículo usado, éste podrá ser recogido por el Cliente en las instalaciones del Concesionario; en otro caso (es decir, si ya hubiese sido vendido a un tercero) se le abonará en el plazo máximo de 14 días el importe en el que fue valorado dicho vehículo.

AYUDAS PUBLICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS ELECTRICOS EN CASO DE DESISTIMIENTO

Si el cliente hubiese solicitado ayudas públicas para la adquisición de un vehículo eléctrico y posteriormente desistiese de su compra, quedará obligado, bajo su exclusiva responsabilidad, a comunicar dicho desistimiento a la administración competente, en la forma legalmente establecida, asumiendo los efectos inherentes a dicho desistimiento según la normativa vigente en cada momento,

En los casos en los que el Concesionario vendedor hubiese intervenido en la tramitación de la solicitud de ayuda, el cliente queda informado de que el Concesionario se reserva el derecho a comunicar también por su parte a la Administración competente el ejercicio del derecho de desistimiento por parte del cliente,

sin que esto exonere en modo alguno al cliente de cumplir por su parte con sus obligaciones de comunicación para con dicha Administración.

DERECHO DE DESISTIMIENTO – MODELO DE NOTIFICACIÓN AL VENDEDOR

A la atención de (nombre y datos de contacto del vendedor):

Mediante el presente, le notifico que desisto del siguiente pedido:

Fecha y número de pedido (*mencionado en el correo electrónico de confirmación del pedido*):

Modelo del vehículo:

Precio total incluyendo el IVA del vehículo:

Apellido y nombre del consumidor:

Dirección del consumidor:

Fecha:

Firma del cliente o clientes consumidores (*en caso de notificación en papel*)

9º CONDICIONES GENERALES DE USO DE CITROËN CONNECT SOS Y CITROËN CONNECT ASSISTANCE and TELESERVICES

Las condiciones generales de uso de CITROËN Connect SOS y CITROËN Connect Assistance, para los vehículos CITROËN con acceso a dichos servicios (ya sea de serie o como opción -Las características del vehículo, accesibles en CITROËN STORE especifican si el vehículo incluye estos servicios-), constan en el siguiente documento descargable e imprimible, que el cliente debe conservar y que acepta expresamente al aceptar las presentes condiciones generales.

https://media.citroen.es/file/57/4/Condiciones_generales_-_Teleservices.289574.pdf?_ga=2.218656273.980035321.1613383925-763554396.1608552645

El periodo de desestimiento comienza el día en que el Cliente tome posesión físicamente del vehículo CITROËN y expirará 14 días después. En el caso de que exista una financiación también se deberá producir un desistimiento de este contrato que coincide para consumidores particulares en plazo, contando desde el momento de suscripción del contrato de financiación.

10º DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD CONCESIONARIO VENDEDOR

Nosotros, el Socio de *Citroën* que usted ha elegido, llevaremos a cabo un tratamiento de sus datos personales, en calidad de responsables del tratamiento de datos, para la ejecución de los contratos y para los fines que se detallan a continuación.

Trataremos sus datos personales, incluidos sus datos identificativos (nombre*, número de cliente, etc.), datos de contacto (dirección*, dirección de correo electrónico, número de teléfono, etc.), datos de identificación del vehículo (número de chasis (VIN)*, número de registro/matriculación, etc.), obtenidos a través de este acuerdo y de otros acuerdos y contratos relacionados con el presente (acuerdos de garantía, acuerdos de leasing, acuerdos financieros, etc.) asociados con los datos contractuales relacionados, datos del vehículo y de los servicios, incluidas las especificaciones de los productos y los servicios (modelo, estado, motor, datos de hardware y de software, etc.), datos técnicos de recambios y accesorios, datos de taller y de los servicios y reparaciones, incluidos los códigos de error de diagnóstico* o los datos de la unidad de control del vehículo.

Una vez terminada la relación contractual, conservaremos sus datos personales durante diez años. En caso de que haya otorgado su consentimiento para el tratamiento con fines comerciales, conservaremos sus datos para tales fines durante un periodo de tres años desde la última fecha en que tenga contacto con nosotros o con *Citroën*.

Los datos marcados con un asterisco (*) son obligatorios y constituyen una obligación contractual. Tiene, por lo tanto, la obligación de proporcionar estos datos personales. Si no se proporcionan estos datos, no se podrá ejecutar el presente contrato.

Sus datos personales serán revelados a los destinatarios que se enumeran a continuación y con las finalidades que se detallan en cada caso:

- A. Finalidades relacionadas con la ejecución de un contrato o con los pasos necesarios a petición del interesado antes de celebrar un contrato de conformidad con el Artículo 6 -1 b) del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD):

Datos/Categorías de datos	Finalidad	Destinatario/s
Datos identificativos y de contacto*, datos del vehículo y de los servicios, incluidas las especificaciones del producto y de los servicios*	- Planificación y producción del vehículo - Entrega (de motores de los vehículos, repuestos, etc.) - Asegurar la protección de los precios	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Los destinatarios indicados revelarán sus datos personales a sus respectivos proveedores de servicios informáticos para facilitar la administración de las finalidades indicadas; concretamente, los siguientes: • Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - Francia), que contrata a otros (sub)encargados del tratamiento de datos situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y, por consiguiente, en un país que no ofrece unos niveles adecuados de protección de datos. No existe una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea, pero se han tomado las precauciones apropiadas, que, en este caso, son las normas vinculantes para empresas. Podrá obtener una copia en el siguiente enlace: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/ • Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, Francia), que contrata a otros (sub)encargados del tratamiento de datos situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y, por consiguiente, en un país que no ofrece unos niveles adecuados de protección de datos. No existe una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea,

		pero se han tomado las precauciones apropiadas, que, en este caso, son las normas vinculantes para empresas. Podrá obtener una copia en el siguiente enlace: https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf • IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francia • Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Reino Unido), situado fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y, por consiguiente, en un país que no ofrece unos niveles adecuados de protección de datos. No existe una decisión de adecuación por parte de la Comisión Europea, pero se han tomado las precauciones apropiadas, que, en este caso, son las normas vinculantes para empresas. Podrá obtener una copia en el siguiente enlace: https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf Sus datos personales serán revelados a nuestros proveedores de servicios, que actúan en calidad de encargados del tratamiento de datos para facilitar la administración de las finalidades indicadas; concretamente, los siguientes: • Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Núremberg, Alemania
Datos identificativos y de contacto*, datos de identificación del vehículo*, especificaciones del producto y de los servicios*, datos técnicos de los recambios y accesorios, datos relacionados con el taller y los servicios, incluidos los códigos de error de diagnóstico* o los datos de la unidad de control del vehículo	- Tramitación de la garantía - Tramitación de incidentes, quejas y solicitudes, en concreto, de los centros de asistencia de Citroën - Tramitación de cuestiones (técnicas) sobre reparaciones concretas (a través de los centros de asistencia técnica, diagnóstico de vehículos, etc.) o en relación con el análisis de problemas concretos de funcionamiento (registro de datos de incidencias/diagnósticos a bordo del vehículo o telediagnósticos)	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España, y Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.
Datos de identificación del vehículo*, especificaciones del producto*, datos técnicos de recambios y	Actualización de software y hardware	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.

accesorios*		
Datos de identificación del vehículo*, datos identificativos (anonimizados)*, datos de incentivos de ventas / servicios y otros datos de programas de margen	Administración de incentivos de ventas / servicios, programas de recompensas y otros programas de margen entre los Socios de <i>Citroën</i> y <i>Citroën</i> como myBonus, el programa Loyalty Bonus, siempre que no sea necesario que otorgue su consentimiento	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.
Datos identificativos y de contacto*, datos identificativos del vehículo*, datos del contrato de venta y servicios*	Administración de auditorías de concesionarios y control de documentos	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.
Datos identificativos y de contacto*, datos identificativos del vehículo*	Registro previo en el programa y servicios de myCitroën	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Los destinatarios indicados revelarán sus datos personales a sus respectivos proveedores de servicios informáticos para facilitar la administración de las finalidades indicadas; concretamente, los siguientes: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.
Datos identificativos del vehículo*, fecha de la primera matriculación*, marca*, modelo*, carrocería*	Provisión de servicios de asistencia en carretera de fabricantes europeos de equipamiento original	Race Asistencia, S.A., c/ Isaac Newton, 4 Parque Tecnológico de Madrid, 28670 Tres Cantos (Madrid)

B. Finalidades relacionadas con el cumplimiento de una obligación legal en cumplimiento del Art. 6 1 c) del RGPD:

Datos/Categorías de datos	Finalidad	Destinatario/s
Número de chasis*, especificaciones del producto y de los servicios*, datos técnicos de los recambios y accesorios, datos relacionados con el taller y los servicios, incluidos los códigos de error de diagnóstico* o los datos de la unidad de control del vehículo	Seguimiento de productos, responsabilidad del producto (junto con control de calidad/garantía de calidad) y posibles campañas de seguridad	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Los destinatarios indicados revelarán sus datos personales a los proveedores de servicios informáticos mencionados.

C. Finalidades relacionadas con los intereses legítimos del responsable del tratamiento de datos o de un tercero, de conformidad con el Art. 6 1 f) del RGPD, a menos que haya ejercido su derecho de oposición (Art. 21(1) RGPD):

Datos/Categorías de datos	Finalidad	Destinatario/s
---------------------------	-----------	----------------

Datos identificativos y de contacto*, especificaciones del producto y de los servicios*, datos del contrato*	Estudios de mercado y encuestas de los consumidores para que den su opinión sobre los productos y servicios de Citroën (encuestas de satisfacción de los clientes, encuestas sobre la calidad de los productos o servicios, etc.), solo en los casos en que sea posible contactar con el cliente a través de los canales de comunicación correspondientes para este fin sin que el cliente haya prestado su consentimiento	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Los destinatarios indicados revelarán sus datos personales a sus respectivos encargados del tratamiento de datos para facilitar la administración de las finalidades indicadas.
Número de chasis*, especificaciones del producto y de los servicios*, datos técnicos de los recambios y accesorios, datos relacionados con el taller y los servicios, incluidos los códigos de error de diagnóstico* o los datos de la unidad de control del vehículo	Mejora de productos y servicios, aumento de la calidad, campañas específicas, campañas de adaptación, desarrollo continuo de productos (información sobre el desgaste, diagnóstico y reparación), junto con control de calidad/garantía de calidad	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España, y Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Los destinatarios indicados revelarán sus datos personales a sus respectivos encargados del tratamiento de datos para facilitar la administración de las finalidades indicadas.

D. Finalidades para las que ha otorgado su consentimiento de conformidad con el Art. 6 1 a) del RGPD, a menos que haya ejercido su derecho a retirar el consentimiento (Art. 7 -3 RGPD), como las siguientes:

Datos/Categorías de datos	Finalidad	Destinatario/s
Datos identificativos, datos de contacto, datos identificativos del vehículo relacionados con datos del contrato, datos del vehículo y de los servicios, incluidas las especificaciones de los productos, datos técnicos de recambios y accesorios, datos de taller y de los servicios	Actividades de marketing, finalidades de identificación y reconocimiento cliente	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. revelan mis datos personales a los proveedores correspondientes de servicios (informáticos) contratados para facilitar la administración de las finalidades indicadas; concretamente, los siguientes: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia • Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.
Especificaciones de productos, datos identificativos y de contacto, datos del contrato, datos de incentivos de ventas / servicios y otros datos de programas de margen	Administrar programas de compensación de ventas y recompensas y otros programas de margen entre los Socios de Citroën y <i>Citroën</i>	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.

Sus derechos

Como titular de los datos, tiene derecho de acceso, rectificación, supresión (derecho al olvido), derecho a la limitación del tratamiento de sus datos, a la portabilidad de los datos, derecho de oposición al tratamiento de sus datos personales, basados en el Art. 6 - 1 e) o f) del RGPD o, en los casos en que el tratamiento de datos personales se efectúe con fines directamente comerciales, con arreglo a la legislación que resulte de aplicación.

Tenga en cuenta que los derechos enumerados están regulados por ley y por nuestra parte se cumplirán con el contenido y bajo las condiciones establecidos en ella.

Si así lo solicita, procederemos en cualquier momento a actualizar sus datos personales en calidad de responsables del tratamiento de datos (por ejemplo cambio de dirección, etc.).

Si desea ejercer los derechos enumerados antes ante nosotros como Socio CITROËN (Concesionario Vendedor) póngase en contacto con nosotros escribiendo a la dirección de correo electrónico o postal que tiene identificadas en la documentación de venta on line del vehículo, indicando claramente el derecho que desea ejercitar y sus datos identificativos para que podamos atender su solicitud a la mayor brevedad posible dentro de los plazos establecidos por la normativa.

Para ejercer su derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad de Protección de Datos (Art. 77 RGPD), póngase en contacto con la Agencia Española de Protección de Datos, c/ Jorge Juan nº 2, 28002 Madrid, España, dirección web: www.aepd.es.

Contactar con nosotros

Asimismo, puede contactar por escrito con nuestro responsable de protección de datos si desea realizarle una consulta respecto de los tratamientos de datos de nuestra responsabilidad; para ello, diríjase a nuestro responsable en esta área mediante comunicación a nuestros datos de contacto de correo postal o electrónico del Concesionario vendedor con la referencia "protección de datos" para que nuestro responsable pueda atender su consulta a la mayor brevedad posible.

Reclamaciones - Centro de contacto con el cliente de CITROËN :

El usuario de Internet puede ponerse en contacto con el Departamento de Relaciones con los Clientes de CITROËN para cualquier solicitud de información o reclamación relativa al proceso de canje y a la Oferta de Adquisición en firme:

- Por teléfono en el 91 321 39 21 (precio de una llamada local desde un teléfono fijo) de lunes a viernes (excepto festivos) de 8 a 19 horas.
- Por Internet en el sitio web <https://www.citroen.es/contacto/atencion-al-cliente.html> :
- Por correo a la siguiente dirección: <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=es#1>

12° RECLAMACIONES - SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CITROËN

El Cliente puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente CITROËN para cualquier solicitud de información o reclamación relativa a las condiciones generales de venta y garantía del Vehículo y/o en su caso, las condiciones generales de uso de los servicios CITROËN CONNECT SOS y CITROËN CONNECT ASSISTANCE and TELESERVICES:

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

Por Internet en <https://www.citroen.es/contacto/atencion-al-cliente.html>

Por correo a la siguiente dirección: <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=es#1>

Nuestro punto de contacto para clientes, disponible en estos Términos y Condiciones, estará igualmente habilitado para atender cualquier pregunta, incidencia o queja relativa a la seguridad de los productos comercializados

13° LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

El pedido del vehículo en CITROËN STORE, las presentes condiciones generales de venta y garantía del vehículo y las condiciones generales de uso de los servicios CITROËN CONNECT SOS y CITROËN

CONNECT ASSISTANCE y TELESERVICES se rigen exclusivamente por la legislación española.

Para la resolución de controversias, el cliente podrá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente, según las modalidades descritas en las presentes condiciones.

Igualmente podrá también someter cualquier controversia que pudiera suscitarse en relación a la interpretación y/o aplicación las presentes condiciones generales de venta y garantía del vehículo y las condiciones generales de uso de los servicios CITROËN CONNECT SOS y CITROËN CONNECT ASSISTANCE y TELESERVICES, 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>

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.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitral.es.htm, siendo que NO es intención de esta parte aceptar ninguna invitación a una resolución alternativa de litigios.

TERMES I CONDICIONS DE VENDA I GARANTIA CITROËN STORE (BOTIGA EN LÍNIA)

VENDA EN LÍNIA AMB PAGAMENT AJORNAT DE VEHICLES NOUS QUE HA DE FABRICAR CITROËN

El lloc Internet de STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, con domicili a Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España, (d'ara endavant, CITROËN España) per a la venda en línia de vehicles nous al comptat o pagament ajornat es denominarà en endavant CITROËN STORE.

El pagament ajornat, quan així estigui previst, el podrà sol·licitar el client a STELLANTIS FINANCIAL SERVICES ESPAÑA, E.F.C., S.A., c/Eduardo Barreiros, 110 - 28041 MADRID. Registre Mercantil de Madrid, volum 32.712, foli 194, secció. 8, full núm n° M-588.879, inscripció 1ª. N.I.F.: A87323705. N° 8838 del R.B.E. Agent d'assegurances vinculat inscrit en el Registre de la DGS i FP amb clau AJ-171. Assegurança de R.C. (Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de mediació d'assegurances).

En el cas de pagament ajornat, el concessionari ven el vehicle AUTOMÓBILES CITROËN al client d'acord amb la formalització d'una sol·licitud de finançament per part del client amb Stellantis-Finance.

Aquestes condicions generals s'apliquen a les comandes en línia que es facin a CITROËN STORE d'un vehicle nou a fabricar o en estoc, al comptat o amb finançament.

1. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

Les dades personals que recollim en el marc de la venda en línia estan destinades a processar la vostra comanda de vehicle pel concessionari venedor. Tots els camps marcats amb un asterisc com a obligatoris en el formulari de recollida de les dades, així com els camps que el sistema adverteix que s'han de facilitar obligatòriament per continuar amb el procés de venda del concessionari venedor, són necessaris amb les finalitats esmentades. Si no els proporcioneu, no podrem processar la vostra comanda.

Les persones destinatàries principals de les dades personals són CITROËN España com a responsable d'aquest lloc Internet, subjecte a la política de privacitat de CITROËN STORE disponible aquí <https://www.citroen.es/privacidad>, i, de manera independent, el concessionari venedor del vehicle que s'identifica en el procés de la venda en línia, en qualitat de responsable en el marc de la venda del vehicle esmentada.

En el tractament que deriva del suport dels sistemes tecnològics que afecten aquest tractament, les dades es transfereixen a persones destinatàries ubicades fora de l'Espai Econòmic Europeu, amb les garanties que exigeix la normativa vigent en aquesta matèria, les quals podeu consultar en la política de privacitat.

Per obtenir la informació completa respecte de les finalitats de tractament per part del concessionari venedor, de les persones destinatàries de les dades, de les transferències, així com dels drets relatius a les vostres dades personals i com exercir-los davant d'aquest responsable, llegiu la Declaració de confidencialitat del concessionari venedor que teniu disponible més endavant.

2. VENEDOR, COMPRADOR, VEHICLE VENUT I CONTRACTE DE VENDA A CITROËN STORE

CITROËN STORE permet la compra en línia de vehicles nous en estoc i comandes per fabricar CITROËN.

CITROËN STORE presenta les ofertes de venda dels concessionaris de CITROËN situats a Espanya.

El venedor del vehicle a CITROËN STORE és un concessionari, anomenat *concessionari venedor*, el nom i les dades de contacte del qual apareixeran a CITROËN STORE a partir de l'elecció que faci el client d'un vehicle concret en estoc o de l'elecció d'un concessionari per a una comanda per fabricar. El concessionari esmentat és el venedor oferent a CITROËN STORE del vehicle seleccionat.

El concessionari venedor es dedica, entre altres activitats, a la venda de vehicles nous de la marca

CITROËN.

L'ús de CITROËN STORE està reservat a persones físiques consumidors que contractin com a destinataris finals, al marge d'activitats comercials, industrials, artesanals, professions liberals, etc.

Els concessionaris presents a CITROËN STORE ofereixen vehicles nous CITROËN del seu estoc, així que es tracta de vehicles concrets i definits, amb un equipament i unes opcions determinades que, per tant, en fer una comanda un client no pot modificar. Addicionalment, el client també pot fer una comanda d'un model concret per fabricar dins de l'oferta de la marca en aquell moment.

El contracte de venda de vehicles (bo de comanda) està format per les mencions de CITROËN STORE completades pel client, si escau, així com per aquestes condicions generals. Aquestes últimes consisteixen en les condicions generals de venda sense finançament i de garantia, així com, si escau, en les condicions generals d'utilització de CITROËN Connect SOS, de l'assistència CITROËN Connect i dels teleserveis.

El client pot arxivar i imprimir el resum de la comanda CITROËN STORE i les condicions que la regulen.

Aquestes condicions generals, els productes i els preus que figuren a CITROËN STORE es poden modificar en qualsevol moment sense cap avís previ. Són vàlides sempre que siguin visibles a CITROËN STORE. Totes les comandes es regeixen per les condicions generals i els preus en línia visibles a CITROËN STORE en el moment en què es duguin a terme.

El concessionari venedor identificat a CITROËN STORE no és cap agent, mandatari ni representant de CITROËN España, actua en nom i per compte propi i és responsable davant del client dels compromisos de qualsevol mena que hagi assumit, sens perjudici de la responsabilitat que per llei correspon al fabricant del vehicle en relació amb els seus productes.

En cas que el fabricant faci modificacions en el vehicle demanat tenint en compte els avenços tècnics, aquestes no n'han d'alterar la qualitat ni modificar-ne el preu.

Disponibilitat de les peces: s'informa el client que les peces essencials per a l'ús del vehicle objecte de la comanda —tant si són del tipus originalment muntat com compatibles— estaran disponibles, com a mínim, durant deu (10) anys a partir del moment en què aquest deixi de fabricar-se.

3. ETAPES DE LA COMANDA A CITROËN STORE AMB FINANÇAMENT

El client que visita CITROËN STORE pot seleccionar un vehicle nou, el seu concessionari venedor i les condicions del finançament.

El client serà informat del següent:

- El preu del vehicle nou de la seva elecció, i les seves opcions, fixat pel concessionari oferent per a la seva venda al comptat. El preu comprèn les despeses de preparació del vehicle (inclosos el subministrament i la instal·lació d'un joc de plaques de matrícula definitives —bàsiques—, la preparació per posar-lo a la carretera, el rentat, el control de nivells i 5 litres de carburant). Aquest preu només s'aplica en el marc d'una venda al comptat a CITROËN STORE.
- Les característiques del vehicle: característiques tècniques, detall d'equipament, opcions, etc.
- La possibilitat de seleccionar unes condicions de pagament ajornat en funció de la modalitat de pagament ajornat: entrada, durada, quilometratge, etc.

En funció del model del vehicle seleccionat i les característiques que triï el client, la mensualitat de pagament ajornat del vehicle i la data de lliurament s'actualitzaran.

Si hi ha ofertes comercials en vigor, s'han de presentar igualment al client. Aquestes ofertes són vàlides en cas de compra d'un vehicle nou en estoc al comptat a CITROËN STORE, amb subjecció a les condicions que la mateixa oferta pugui contenir.

Arribats a aquest punt, el client que vulgui adquirir el vehicle nou seleccionat finançat ha de fer clic al botó de continuar.

Seguidament, el client ha d'introduir les seves dades personals (si no té compte a MyCITROËN, ha de

crear un compte en línia).

Posteriorment, ha de seleccionar un dels concessionaris presents a CITROËN STORE.

En aquell moment, CITROËN STORE mostrarà un resum de l'operació amb el vehicle triat i les seves opcions, el desglossament dels preus amb impostos inclosos del vehicle i, si escau, les opcions, el preu total amb impostos inclosos, l'import de qualsevol bonificació aplicable, l'import total amb impostos inclosos que s'ha de pagar i la mensualitat financera seleccionada.

A continuació, per poder efectuar una sol·licitud de finançament, es demanarà al client que llegeixi i accepti el deure d'informació de Stellantis Finance.

El deure d'informació de Stellantis Finance comunica al client que les seves dades identificadores i de contacte es comunicaran a Stellantis Finance per poder iniciar el procés de sol·licitud de finançament.

Abans de fer clic al botó per accedir al procés de finançament, el client té la possibilitat de verificar els detalls i el total de la seva comanda i modificar les condicions del finançament.

En fer clic al botó "Efectuar sol·licitud de finançament", el client accedeix al lloc web de Stellantis Finance (Omnicanal) per continuar amb el procés de sol·licitud del finançament.

En cas que un client hagi iniciat sessió i seleccionat un vehicle nou a CITROËN STORE sense que hagi arribat la confirmació de la sol·licitud de finançament, el client pot recuperar l'esborrany de la seva comanda a l'espai habilitat per a aquesta finalitat a CITROËN STORE; si el vehicle seleccionat ja s'ha venut o si les condicions de finançament s'han modificat, se n'informarà el client. Si el vehicle seleccionat encara està disponible, el client pot reprendre el procés de compra, si vol.

4. PREU-PAGAMENT

El preu del vehicle objecte de la comanda és el que figura a CITROËN STORE. Aquest preu està garantit fins que finalitzi el termini de lliurament contractual del vehicle (i en cas que se superi aquest termini per una causa no imputable al client, fins a la posada a disposició del vehicle), tret que es produeixi una variació del preu com a conseqüència directa i exclusiva de modificacions fiscals o, en general, legals.

En cas que se superi el termini esmentat per una causa imputable al client:

-El preu del vehicle serà el de la tarifa vigent el dia del lliurament,

-Si el preu del vehicle és superior al que estableix la comanda, el client pot aplicar l'article Resolució.

La garantia de preu només s'aplica al vehicle objecte de la comanda.

El preu del vehicle es paga de la manera següent:

-Sol·licitud de finançament: per poder realitzar una sol·licitud de finançament, se us demanarà al Client que llegiu i accepteu, marcant en una casella, les condicions de lliurament i de garantia amb finançament Alternatiu, així com el deure d'informació de Stellantis Finance. El deure d'informació de Stellantis Finance comunica al client que les vostres dades identificatives i de contacte seran comunicades a Stellantis Finance per poder iniciar el procés de sol·licitud de finançament. Abans de fer clic al botó per accedir al procés de finançament, el Client tindrà la possibilitat de verificar els detalls i el total de la comanda i modificar les condicions del finançament. L'import finançat l'abonarà mensualment a Stellantis Finance en funció de la sol·licitud de finançament aprovada.

-Sol·licitud pagament al comptat: Al client se li sol·licitarà la targeta bancària per a la realització d'una retenció en targeta de 500 € que es lliurarà de forma automàtica als set dies en el moment de realitzar la comanda. Aquesta retenció no és un pagament a compte, és una comprovació de l'autenticitat de l'operació.

El preu total del Vehicle ha de ser pagat com a màxim tres dies abans del lliurament (aquest no podrà produir-se fins que no consti l'ingrés en el compte del concessionari venedor) mitjançant ingrés o transferència bancària al compte indicat a tal fi pel Concessionari Venedor.

El pagament es realitza a través del Banque Stellantis Finance, una societat anònima francesa amb domicili social a 68 avenue Gabriel Péri 92230 Gennevilliers, inscrita en el Registre de Comerç i Societats de Nanterre amb el número 325 952 224, codi interbancari 13168N (d'ara endavant "BPF"), que actua com a facilitador del pagament.

L'autorització bancària es realitza en les següents condicions:

- La impressió bancària podrà efectuar-se amb les següents targetes Visa, Master Card,

American Express;

- La impressió bancària és operada per Stripe Payments Europe Ltd, una empresa amb domicili social a One Building, Lower Grand Canal St, Dublín 2, Irlanda, inscrita en el Registre Mercantil de Dublín amb el número 513174, (d'ara endavant «Stripe»), que actua com a proveïdor de serveis de pagament i controlador. Amb aquesta finalitat, Stripe pot recopilar dades personals, fins i tot a través de cookies i tecnologies similars. Les dades personals recollides per Stripe poden incloure dades transaccionals i informació identificativa sobre els dispositius que es connecten als seus serveis. Stripe utilitza aquesta informació per operar i millorar els serveis que ens presta, incloent-hi la prevenció del frau, la prevenció de pèrdues, l'autenticació i les anàlisis relacionades amb el rendiment dels seus serveis. Trobarà més informació sobre Stripe i la seva política de privacitat a <https://stripe.com/privacy>. Si el Client té alguna pregunta sobre el mètode de pagament, pot posar-se en contacte amb la línia d'atenció al client.
- Com a part de la lluita contra el frau, és possible que es comprovi la comanda. Per a això, es podrà contactar amb el Client per confirmar la seva identitat.
- Per a la seguretat de les transaccions, el Lloc Web utilitza la solució de pagament desenvolupada per Stripe. Les dades sensibles estan protegides per un sistema de xifrat SSL de punta a punta per protegir les dades personals i de pagament. En el moment de l'autorització, les dades bancàries del client es xifren en el seu ordinador i es transmeten de forma intel·ligible a uns servidors que són els únics capaços de desxifrar-los. A continuació, les autoritzacions i les dades es comproven en el banc del client per evitar abusos i frauds. Aquest procés es basa en un dels protocols HTTPS més robustos actualment en ús. Per tant, quan es realitza una transferència a través d'Internet, és impossible llegir-la: res no passa sense xifrar per la xarxa. La informació és emmagatzemada i protegida pels nostres socis, que compleixen la norma PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
- La seguretat dels pagaments al lloc web es veu reforçada pel procés 3D Secure implementat sota els noms comercials «Verified By Visa» i «MasterCard SecureCode». La finalitat d'aquest procés és garantir que la targeta és utilitzada pel titular real de la mateixa per a cada pagament en línia. En el moment de l'autorització, a més del número de la targeta bancària, la data de caducitat i el codi de seguretat de tres dígits (imprès al revers de la targeta), es demanarà al client que triï una contrasenya, una data de naixement o un codi dinàmic d'un sol ús (els mètodes d'autenticació varien en funció del banc emissor de la targeta).
- Les dades transmeses s'utilitzaran per a l'autorització bancària.

La transferència de la propietat i dels riscos té lloc en el moment del lliurament efectiu del Vehicle, tal com es defineix en l'article LLIURAMENT.

Un cop realitzada la comanda en línia, el client rebrà un correu electrònic de confirmació de compra en línia amb les dades de la seva comanda. El concessionari haurà de posar-se en contacte amb el client en un termini de 24/48 hores per indicar-li quins són els propers passos: formalització de la comanda, lliurament, pagament restant del vehicle quan el pagament s'hagi realitzat al comptat, etc.

El preu total del Vehicle ha de ser pagat com a màxim tres dies abans del lliurament (aquest no podrà produir-se fins que no consti l'ingrés en el compte del concessionari venedor) mitjançant ingrés o transferència bancària al compte indicat a tal fi pel Concessionari Venedor.

5. LLIURAMENT

El lliurament del vehicle té lloc als locals del concessionari venedor l'adreça del qual figura a CITROËN STORE.

El lliurament té lloc, a tot tardar, en la data límit que s'indica a CITROËN STORE en el moment de la comanda. No obstant això, en cas de modificació de la comanda a petició del client, així com en cas de força major o d'un esdeveniment extraordinari, com incendi, inundació, conflicte laboral col·lectiu, etc., similar a força major, que afecti el fabricant, els seus proveïdors o subcontractistes o el venedor, el termini de lliurament esmentat es pot retardar dos (2) mesos.

El concessionari venedor es posarà en contacte amb el client per telèfon, o missatgeria, etc. durant les 48 hores següents a la comanda per concertar el lliurament del vehicle.

El concessionari venedor proposarà al client la realització dels tràmits de matriculació del vehicle al seu nom a canvi de la remuneració corresponent.

El client ha de retirar el vehicle en un termini de quinze (15) dies a partir de la seva posada a disposició per part del concessionari venedor. Si no és possible, el venedor pot aplicar les disposicions de l'article Resolució.

Per raons de seguretat, el client que hagi fet una comanda a CITROËN STORE ha de retirar el vehicle en persona, ja que no hi pot enviar cap representant.

En el moment del lliurament, el client ha de presentar al concessionari venedor un document d'identitat oficial original, del qual el venedor farà una còpia i la guardarà.

El lliurament donarà lloc a la signatura per part del concessionari venedor i el client d'un justificant de lliurament en dos exemplars, un per a cada part.

En cas que el concessionari venedor superi el termini de lliurament que s'ha esmentat abans, el client pot resoldre la comanda del vehicle d'acord amb el que disposa l'article Resolució.

6. GARANTIES COMERCIALS DE CITROËN

STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España, garanteix els vehicles nous venuts a CITROËN STORE en els termes indicats a continuació, sense que això afecti els drets legals del consumidor i l'usuari davant de la falta de conformitat dels productes amb el contracte. El contingut i els drets addicionals als legals, que es concedeixen al consumidor adquirent com a persona titular d'aquestes garanties, així com el seu termini de durada, abast territorial i vies de reclamació de què disposa el consumidor, consten juntament amb el contingut dels seus drets legals en el document annex a aquestes condicions, el qual es pot imprimir, i que el client ha de conservar i accepta expressament en acceptar aquestes condicions generals.

Per la seva part, el concessionari venedor pot resoldre la comanda si el client no rep el vehicle en el termini de quinze (15) dies que preveu l'apartat Lliurament d'aquestes condicions generals.

7. RESOLUCIÓ

El client té dret a resoldre lliurement la seva comanda en els casos que preveuen aquestes condicions generals, així com sense cap motiu ni penalització, en qualsevol moment des de la realització de la comanda a CITROËN STORE i fins al lliurament del vehicle per part del concessionari venedor. Per fer-ho ha d'informar el concessionari venedor per correu electrònic (enviant un missatge electrònic des de l'adreça que s'hagi indicat en fer la comanda), i indicar-li les seves dades de contacte, la data i el número de la comanda. La resolució serà efectiva quan el client rebí un justificant de recepció del venedor.

Per la seva part, el concessionari venedor pot resoldre la comanda si el client no rep el vehicle en el termini de quinze (15) dies que preveu l'apartat Lliurament d'aquestes condicions generals.

8. DRET DE DESISTIMENT

El client té dret a tornar el seu vehicle sense necessitat de justificar la seva decisió.

El període de desistiment comença el dia en què el client pren possessió física del vehicle i expira 14 dies després.

Per exercir el dret de desistiment, el Client haurà de comunicar la seva decisió mitjançant una declaració inequívoca adreçada al Departament d'Atenció al Client de Citroën Espanya, amb domicili a C/ Eduardo Barreiros, 110, 28041 Madrid, i amb adreça electrònica venta-on-line@stellantis.com.

La notificació es podrà efectuar per correu postal o per correu electrònic. El Client podrà utilitzar, si ho desitja, el model de formulari de desistiment inclòs al final de la present clàusula, sense que la seva utilització sigui obligatòria. Es considerarà exercit dins del termini el dret de desistiment quan la comunicació o el formulari de desistiment hagin estat enviats abans de l'expiració del període de desistiment.

Citroën Espanya trametrà sense demora la sol·licitud rebuda al Concessionari Venedor corresponent perquè en faci la gestió.

EFFECTES DEL DESISTIMENT:

En cas de desistiment, el Concessionari Venedor ha de reemborsar tots els pagaments rebuts del Client en concepte de preu del vehicle, sense demores indegudes i, en qualsevol cas, no més tard de catorze dies a comptar des del dia en què el Concessionari Venedor hagi estat assabentat de la decisió de desistir de l'operació. El reemborsament s'ha de fer a través del mateix mitjà de

pagament usat pel Client per a la transacció inicial, tret que el Client i el Venedor concessionari n'acordin expressament un de diferent. En qualsevol cas, aquest reemborsament del preu no ha de suposar cap cost per al client.

El Concessionari pot diferir el reemborsament fins que hagi rebut el Vehicle o fins que el Client hagi aportat proves de la devolució del Vehicle, segons el que esdevingui primer.

DESPESES I CÀRRECS DE COMPTE DEL CLIENT EN CAS DE DESISTIMENT:

5.DESPESES DE DEVOLUCIÓ: DESINSTAL·LACIÓ I TRANSPORT: El Client haurà de tornar el Vehicle, així com qualsevol element accessori i o regal rebut amb el mateix, al concessionari venedor a les instal·lacions en què el va rebre, sense demores indegudes i, en qualsevol cas, a més trigar catorze dies després d'haver comunicat la seva decisió de desistir del contracte, i en aquests casos són sempre a càrrec seu les despeses de desinstal·lació d'elements de càrrega. En cas que el Client no torni el Vehicle així com qualsevol element accessori i o regal rebut amb el mateix per si mateix sinó contractant els serveis d'un transportista, les despeses de transport fins a les instal·lacions del concessionari en què va recollir el vehicle aniran a càrrec del Client. El cost d'aquests transports varia segons la distància i el transportista triat.

6.DESPESES DE MATRICULACIÓ: Si el client vol realitzar proves de conducció del vehicle durant el termini de desistiment, ho ha de sol·licitar al concessionari venedor per fer-les amb un permís temporal i acompanyat de personal del concessionari en els termes previstos en el Reglament General de Vehicles. El client, si vol, també pot sol·licitar la matriculació del vehicle, abonant les despeses i taxes corresponents i subscriuint la documentació necessària; però, en cas de desistiment, atès que aquesta matriculació no és necessària ni útil (ja que el client pot provar el vehicle mitjançant un permís temporal), no seran reemborsables les despeses (taxes, gestoria, etc.) de la matriculació feta a instàncies del client.

7.DEPRECIACIÓ PER ÚS NO CONFORME ALS PACTES: El Client és responsable en cas de depreciació del Vehicle com a resultat d'un ús diferent al necessari per a comprovar-ne les característiques i el funcionament adequat. En conseqüència:

- El vehicle, en el moment de la devolució, **no pot superar el límit màxim de 100 quilòmetres recorreguts des del seu lliurament**. En cas contrari, s'ha d'aplicar la quantitat de 0,99 euros per cada quilòmetre que excedeixi aquest el límit. Aquest càlcul es fa mitjançant la lectura del comptakilòmetres del vehicle. El client ha de satisfer l'import resultant en el moment de la devolució del vehicle.
- En el cas que el Client torni el Vehicle amb alguna mena de dany, el Client ha d'assumir els costos de la reparació del Vehicle.

8.DESPESES NECESSÀRIES I ÚTILS NO FETES EN EL VEHICLE: No són reemborsables les despeses no fetes en el vehicle, encara que siguin útils, com ara la instal·lació de carregadors elèctrics en el domicili del Client (o en qualsevol altre lloc) —durant el període de desistiment, es recomana l'ús d'instal·lacions de càrrega públiques—, l'adequació d'instal·lacions, la compra d'accessoris fàcilment desmuntables, etc. (per contra, si ho són les despeses estrictament necessàries i útils que hagués fet el client en el vehicle). En conseqüència, si el client decideix fer aquestes despeses dins del període de desistiment, mitjançant aquesta estipulació assumeix que en cas d'exercitar aquest dret, aquestes despeses no li seran reemborsades.

VEHICLE USAT DEL CLIENT EN CAS DE DESISTIMENT:

Si el Client ha lliurat el seu vehicle usat per, amb el seu valor, satisfer part del preu d'un vehicle nou, i finalment exercís el seu dret de desistiment de la compra del vehicle nou, el Client pot sol·licitar la resolució de la venda del vehicle usat sempre que en aquell moment el vehicle usat encara no s'hagi reventat a una tercera part. En cas de procedir-se a la resolució de la venda del vehicle usat, el Client el podrà recollir a les instal·lacions del Concessionari; altrament (és a dir, si ja s'ha venut a una tercera part), se li ha d'abonar en el termini màxim de 14 dies l'import amb què va ser valorat el vehicle.

AJUDES PÚBLIQUES PER A L'ADQUISICIÓ DE VEHICLES ELÈCTRICS EN CAS DE DESISTIMENT:

Si el client ha sol·licitat ajudes públiques per a l'adquisició d'un vehicle elèctric i posteriorment desisteix de la compra, queda obligat, sota la seva responsabilitat exclusiva, a comunicar aquest desistiment a l'Administració competent, en la forma legalment establerta, assumint els efectes inherents a aquest desistiment segons la normativa vigent a cada moment.

En els casos en què el Concessionari venedor ha intervingut en la tramitació de la sol·licitud d'ajuda, el client queda informat que el Concessionari es reserva el dret a comunicar també a l'Administració competent l'exercici del dret de desistiment per part del client, sense que això exoneri de cap manera al client el complement de les seves obligacions de comunicació a aquesta Administració.

DRET DE DESISTIMENT – MODEL DE NOTIFICACIÓ AL VENEDOR

A l'atenció de (nom i dades de contacte del venedor):

Mitjançant aquest escrit, us notifico que desisteixo de la comanda següent:

Data i número de comanda *(esmentada en el missatge electrònic de confirmació de la comanda)*:

Model del vehicle:

Preu total amb l'IVA del vehicle inclòs:

Cognom i nom del consumidor:

Adreça del consumidor:

Data:

Signatura del client o clients consumidors *(en cas de notificació en paper)*

9. CONDICIONS GENERALS D'ÚS DE CITROËN CONNECT SOS I CITROËN CONNECT ASSISTANCE and TELESERVICES

Les condicions generals d'ús de CITROËN Connect SOS i CITROËN Connect Assistance, per als vehicles CITROËN amb accés als serveis esmentats (de sèrie o com a opció —les característiques del vehicle, accessibles a CITROËN STORE especifiquen si el vehicle inclou aquests serveis), consten en el document següent, que es pot baixar i imprimir, que el client ha de conservar i les quals accepta expressament en acceptar aquestes condicions generals.

https://media.citroen.es/file/57/4/Condiciones_generales_-_Teleservices.289574.pdf?_ga=2.218656273.980035321.1613383925-763554396.1608552645

El període de desestiment comença el dia en què el client pren possessió física del vehicle CITROËN i expira 14 dies després. En cas que existeixi un finançament, també s'ha de produir un desistiment d'aquest contracte que coincideix per a consumidors particulars en termini, a comptar a partir del moment

en què se subscrigui el contracte de finançament.

10. DECLARACIÓ DE CONFIDENCIALITAT CONCESSIONARI VENEDOR

Nosaltres, el soci de *Citroën* que heu triat, tractarem les vostres dades personals, en qualitat de responsables del tractament de dades, per executar els contractes i per a les finalitats que es detallen a continuació.

Tractarem les vostres dades personals, incloses les vostres dades identificadores (nom,* número de client, etc.), dades de contacte (adreça,* adreça electrònica, número de telèfon, etc.) i dades d'identificació del vehicle (nombre de xassissos (VIN),* número de registre/matricula, etc.), que obtinguem a través d'aquest acord i altres acords i contractes relacionats amb aquest (acords de garantia, acords de lísing, acords financers, etc.) i associats amb les dades contractuals relacionades, dades del vehicle i dels serveis, incloses les especificacions dels productes i els serveis (model, estat, motor, dades de maquinari i de programari, etc.), dades tècniques de recanvis i accessoris, dades de taller i dels serveis i reparacions, inclosos els codis d'error de diagnòstic* o les dades de la unitat de control del vehicle.

Una vegada finalitzi la relació contractual, conservarem les vostres dades personals durant deu anys. En cas que hàgiu atorgat el vostre consentiment per al tractament amb finalitats comercials, conservarem les vostres dades per a aquestes finalitats durant un període de tres anys des de l'última data en què tingueu contacte amb nosaltres o amb *Citroën*.

Les dades marcades amb un asterisc (*) són obligatòries i constitueixen una obligació contractual. Teniu, per tant, l'obligació de proporcionar aquestes dades personals. Si no es proporcionen aquestes dades, no es podrà executar aquest contracte.

Les vostres dades personals es revelaran a les persones destinatàries que s'enumeren a continuació i amb les finalitats que es detallen en cada cas:

- E. Finalitats relacionades amb l'execució d'un contracte o amb els passos necessaris a petició de la persona interessada abans de subscriure un contracte de conformitat amb l'article 6, apartat 1.b del Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea (RGPD):

Dades / Categori es de dades	Finalitat	Persona/es destinatària/àries
Dades identificadores i de contacte,* dades del vehicle i dels serveis, incloses les especificacions del producte i dels serveis*	- Planificar i produir el vehicle - Fer lliuraments (de motors dels vehicles, recanvis, etc.) - Assegurar la protecció dels preus	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Les persones destinatàries indicades han de revelar les seves dades personals als seus proveïdors de serveis informàtics respectius per facilitar l'administració de les finalitats indicades; concretament, als següents: • Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - França), que contracta a altres (sub)encarregats del tractament de dades situats fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEEE) i, per tant, en un país que no ofereix uns nivells adequats de protecció de dades. No hi ha cap decisió d'adequació per part de la Comissió Europea, però s'han pres les precaucions apropiades, que, en aquest cas, són les normes vinculants per a empreses. En podeu obtenir una còpia a l'enllaç següent: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/ • Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, França), que contracta a altres (sub)encarregats del

		tractament de dades situats fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEEE) i, per tant, en un país que no ofereix uns nivells adequats de protecció de dades. No hi ha cap decisió d'adequació per part de la Comissió Europea, però s'han pres les precaucions apropiades, que, en aquest cas, són les normes vinculants per a empreses. En podeu obtenir una còpia a l'enllaç següent: https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf • IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, França • Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Regne Unit), situat fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) i, per tant, en un país que no ofereix uns nivells adequats de protecció de dades. No hi ha cap decisió d'adequació per part de la Comissió Europea, però s'han pres les precaucions apropiades, que, en aquest cas, són les normes vinculants per a empreses. En podeu obtenir una còpia a l'enllaç següent: https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf Les vostres dades personals es revelaran als nostres proveïdors de serveis, que actuen en qualitat d'encarregats del tractament de dades per facilitar l'administració de les finalitats indicades; que, concretament, són els següents: • Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nuremberg, Alemanya
Dades identificadores i de contacte,* dades d'identificació del vehicle,* especificacions del producte i dels serveis,* dades tècniques dels recanvis i accessoris, dades relacionades amb el taller i els serveis, inclosos els codis d'error de diagnòstic* o les dades de la unitat de control del vehicle.	- Tramitació de la garantia - Tramitació d'incidents, queixes i sol·licituds, en concret, dels centres d'assistència de Citroën - Tramitació de qüestions (tècniques) sobre reparacions concretes (a través dels centres d'assistència tècnica, diagnòstic de vehicles, etc.) o en relació amb l'anàlisi de problemes concrets de funcionament (registre de dades d'incidències / diagnòstics a bord del vehicle o telediagnòstics).	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Dades d'identificació del vehicle,* especificacions del producte,* dades tècniques de recanvis i	Actualització de programari i maquinari	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Altres persones destinatàries: Vegeu els

accessoris*		proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Dades d'identificació del vehicle,* dades identificadores (anonimitzades),* dades d'incentius de vendes/serveis i altres dades de programes de marge	Administració d'incentius de vendes/serveis, programes de recompenses i altres programes de marge entre els socis de <i>Citroën</i> i <i>Citroën</i> , com myBonus, el programa Loyalty Bonus, sempre que no sigui necessari que atorgueu el vostre consentiment.	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Dades identificadores i de contacte,* dades identificadores del vehicle,* dades del contracte de venda i serveis*	Administració d'auditories de concessionaris i control de documents	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Dades identificadores i de contacte,* dades identificadores del vehicle*	Registre previ en el programa i serveis de myCitroën	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Les persones destinatàries indicades han de revelar les seves dades personals als seus proveïdors de serveis informàtics respectius per facilitar l'administració de les finalitats indicades; concretament, als següents: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Dades identificadores del vehicle,* data de la primera matriculació,* marca,* model,* carrosseria*	Provisió de serveis d'assistència a la carretera de fabricants europeus d'equipament original	Race Assistència, SA, c/ Isaac Newton, 4 Parc Tecnològic de Madrid, 28670 Tres Cantos (Madrid)

F. Finalitats relacionades amb el compliment d'una obligació legal en compliment de l'article 6, apartat 1.c del RGPD:

Dades / Categories de dades	Finalitat	Persona/es destinatària/àries
Número de xassís,* especificacions del producte i dels serveis,* dades tècniques dels recanvis i accessoris, dades relacionades amb el taller i els serveis, inclosos els codis d'error de diagnòstic* o les dades de la unitat de control del vehicle.	Seguiment de productes, responsabilitat del producte (juntament amb control de qualitat / garantia de qualitat) i possibles campanyes de seguretat	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Les persones destinatàries indicades han de revelar les seves dades personals als proveïdors de serveis informàtics esmentats.

G. Finalitats relacionades amb els interessos legítims del responsable del tractament de dades o d'un tercer, de conformitat amb l'article 6, apartat 1.f del RGPD, llevat que hagi exercit el seu dret d'oposició (article 21 (1) del RGPD):

Dades / Categories de dades	Finalitat	Persona/es destinatària/àries
Dades identificadores i de contacte,* especificacions del producte i dels serveis,* dades del contracte*	Estudis de mercat i enquestes dels consumidors perquè donin la seva opinió sobre els productes i serveis de Citroën(enquestes de satisfacció dels clients, enquestes sobre la qualitat dels productes o serveis, etc.), només en els casos en què sigui possible posar-se en contacte amb el client a través dels canals de comunicació corresponents per a aquesta finalitat i sense que el client hagi prestat el seu consentiment.	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Les persones destinatàries indicades han de revelar les seves dades personals als seus encarregats del tractament de dades respectius per facilitar l'administració de les finalitats indicades.
Número de xassís,* especificacions del producte i dels serveis,* dades tècniques dels recanvis i accessoris, dades relacionades amb el taller i els serveis, inclosos els codis d'error de diagnòstic* o les dades de la unitat de control del vehicle.	Millora de productes i serveis, augment de la qualitat, campanyes específiques, campanyes d'adaptació, desenvolupament continu de productes (informació sobre el desgast, diagnòstic i reparació), juntament amb control de qualitat / garantia de qualitat	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Les persones destinatàries indicades han de revelar les seves dades personals als seus encarregats del tractament de dades respectius per facilitar l'administració de les finalitats indicades.

H. Finalitats per a les quals s'ha atorgat el consentiment de conformitat amb l'article 6, apartat 1.a del RGPD, tret que hagi exercit el seu dret a retirar el consentiment (article 7, apartat 3 del RGPD), com les següents:

Dades / Categories de dades	Finalitat	Persona/es destinatària/àries
Dades identificadores, dades de contacte, dades identificadores del vehicle relacionades amb dades del contracte, dades del vehicle i dels serveis, incloses les especificacions dels productes, dades tècniques de recanvis i accessoris, dades de taller i dels serveis	Activitats de màrqueting, finalitats d'identificació i reconeixement de client	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España. revelen les meves dades personals als proveïdors corresponents de serveis (informàtics) contractats per facilitar l'administració de les finalitats indicades; concretament, els següents: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. • Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
Especificacions de productes, dades identificadores i de contacte, dades del contracte, dades	Administrar programes de compensació de vendes i recompenses i altres programes de marge entre els socis de Citroën i	Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., amb CIF/NIF N° B50629187, domiciliada en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo (Pontevedra), España.

d'incentius de vendes/serveis i altres dades de programes de marge	Citroën	Altres persones destinatàries: Vegeu els proveïdors de serveis informàtics esmentats més amunt.
--	---------	---

Els vostres drets

Com a persona titular de les dades, teniu dret d'accés, de rectificació, de supressió (dret a l'oblit) i dret a la limitació del tractament de les vostres dades; així com dret a la portabilitat de les dades i dret d'oposició al tractament de les vostres dades personals, d'acord amb l'article 6, apartat 1.i o f del RGPD o, en els casos en què el tractament de dades personals s'efectuï amb finalitats directament comercials, d'acord amb la legislació que s'apliqui.

Cal que tingueu en compte que els drets enumerats estan regulats per llei i que, per la nostra part, es compliran amb el contingut i les condicions que s'hi estableixen.

Si així ho sol·liciteu, en qualsevol moment actualitzarem les vostres dades personals en qualitat de responsables del tractament de dades (per exemple, canvi d'adreça, etc.).

Si voleu exercir els drets que s'han enumerat abans davant de nosaltres com a soci CITROËN (concessionari venedor), poseu-vos en contacte amb nosaltres escrivint a l'adreça de correu electrònic o postal que teniu identificada en la documentació de venda en línia del vehicle, indicant clarament el dret que voleu exercir i les vostres dades identificadores perquè puguem atendre la vostra sol·licitud com més aviat millor dins dels terminis que estableix la normativa.

Per exercir el vostre dret a presentar una reclamació davant de l'Autoritat de Protecció de Dades (article 77 del RGPD), poseu-vos en contacte amb l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, c/ Jorge Juan, 2, 28002 Madrid, Espanya, adreça web: <https://www.aepd.es/es>.

Contactar amb nosaltres

Així mateix, us podeu posar en contacte per escrit amb el nostre responsable de protecció de dades si li voleu fer una consulta respecte dels tractaments de dades de la nostra responsabilitat; per a això, dirigiu-vos al nostre responsable en aquesta àrea mitjançant una comunicació a les nostres dades de contacte de correu postal o electrònic del concessionari venedor amb la referència "Protecció de dades" perquè el nostre responsable pugui atendre la vostra consulta com més aviat millor.

12. RECLAMACIONS - SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT CITROËN

El client es pot posar en contacte amb el Servei d'Atenció al Client CITROËN per a qualsevol sol·licitud d'informació o reclamació relativa a les condicions generals de venda i garantia del vehicle i/o, si escau, les condicions generals d'ús dels serveis CITROËN CONNECT SOS i CITROËN CONNECT ASSISTANCE and TELESERVICES:

Per telèfon, al 913 213 921. (preu d'una trucada local des d'un telèfon fix), de dilluns a divendres (excepte dies festius), de 8 h a 19 h.

Per Internet a <https://www.citroen.es/contacto/atencion-al-cliente.html>

Per correu a l'adreça següent: <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=es#1>

El nostre punt de contacte per a clients, disponible en aquests Termes i Condicions, estarà igualment habilitat per atendre qualsevol pregunta, incidència o queixa relativa a la seguretat dels productes comercialitzats.

13. LEGISLACIÓ APLICABLE, JURISDICCIO COMPETENT I RESOLUCIÓ DE CONTROVÈRSIES

La comanda del vehicle a CITROËN STORE, aquestes condicions generals de venda i garantia del vehicle i les condicions generals d'ús dels serveis CITROËN CONNECT SOS i CITROËN CONNECT ASSISTANCE i TELESERVICES es regeixen exclusivament per la legislació espanyola.

Per a la resolució de controvèrsies, el client es pot posar en contacte amb el nostre Servei d'Atenció al

Client, segons les modalitats que es descriuen en aquestes condicions.

Així mateix, també pot sotmetre qualsevol controvèrsia que pugui sorgir en relació amb la interpretació i/o l'aplicació d'aquestes condicions generals de venda i garantia del vehicle i les condicions generals d'ús dels serveis CITROËN CONNECT SOS i CITROËN CONNECT ASSISTANCE i TELESERVICES, als jutjats i tribunals de Madrid capital, tret que la Llei estableixi una altra cosa.

En compliment de l'obligació d'informació al consumidor que estableix l'article 14 del Reglament (UE) 524/2013, posem a la vostra disposició l'accés a la plataforma de resolució de litigis en línia, que habilita la Comissió Europea, mitjançant l'enllaç electrònic següent: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De conformitat amb el que estableix l'article 40 de la Llei 7/2017 relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, us informem que aquesta empresa no està adherida a cap entitat de resolució alternativa de litigis. Així mateix, i en compliment del precepte legal esmentat, posem en el vostre coneixement que podeu acudir voluntàriament a la Junta Arbitral de Consum, la identificació completa, informació i requisits de la qual podeu consultar en la pàgina web següent: http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitral.es.htm, tenint en compte que NO és intenció d'aquesta part acceptar cap invitació a una resolució alternativa de litigis.

CONDICIONES DE GARANTIA

Su Vehículo nuevo está cubierto por las garantías comerciales Citroën desde la fecha de inicio de garantía que consta en el “certificado de garantía” de la guía de mantenimiento, durante el periodo indicado y sin límite de kilometraje.

Para beneficiarse de la gratuidad de las reparaciones que se realicen en el Vehículo en virtud de las garantías comerciales Citroën, el Cliente deberá realizarlas exclusivamente a un Servicio Oficial de la marca Citroën.

El beneficio de las garantías comerciales Citroën no está sujeto a la prestación de servicios de reparación y mantenimiento no cubiertos por estas garantías por un Servicio Oficial Citroën.

Estas garantías comerciales no reducen ni eliminan los derechos que legalmente corresponden al consumidor en caso de falta de conformidad del vehículo, incluido el derecho a obtener gratuitamente las medidas correctoras previstas por la legislación aplicable.

Las garantías comerciales Citroën son aplicables siempre que su vehículo permanezca matriculado y circule en los países de la zona de territorialidad del país en el que se matriculó inicialmente el nuevo vehículo.

En caso de reventa del Vehículo, sus siguientes compradores se beneficiarán de las garantías comerciales. Citroën hasta su fecha de finalización respectiva, siempre que cada uno de ellos hayan cumplido las condiciones de aplicación de estas garantías.

El Cliente se compromete a tal efecto a facilitar al comprador las condiciones de aplicación de estas garantías.

GARANTIA COMERCIAL CONTRA DEFECTOS DE FABRICACION

Lo que cubre la garantía comercial contra defectos de fabricación:

- Al margen de las restricciones citadas a continuación, la garantía comercial contra Defectos de Fabricación del Vehículo cubre la reparación o sustitución gratuitas de las piezas consideradas defectuosas por Automóviles Citroën o su representante, así como la mano de obra necesaria para las operaciones de puesta en conformidad del Vehículo. Esta operación puede realizarse con piezas nuevas de origen o piezas de origen remanufacturadas (cambio estándar) o de piezas en garantía directa. Las cajas de velocidades automáticas pueden ser renovadas.
- Asimismo, si el Vehículo se encuentra inmovilizado por motivo de una avería cubierta por la garantía, Automóviles Citroën o su representante asumirán los posibles gastos de reparación en el lugar de la avería o de remolcado del vehículo hasta el Servicio Oficial Citroën más cercano.
- Las intervenciones realizadas a título de la garantía comercial no tienen por efecto extender la duración de la misma. En particular, la sustitución de una pieza como parte de las operaciones en garantía no prolonga la duración de esta última.
- La garantía comercial que cubre las piezas de recambio expira en la fecha de vencimiento de la garantía del vehículo. Sin embargo, en caso de inmovilización del vehículo igual o superior a 7 días consecutivos con motivo de la garantía comercial y que no sea responsabilidad del cliente, la garantía comercial se extenderá por el mismo periodo. Las piezas sustituidas con

motivo de la garantía comercial pasan a ser propiedad de Automóviles Citroën.

Los elementos no cubiertos por la garantía comercial contra defectos de fabricación:

- Las operaciones de mantenimiento y las revisiones necesarias para el buen funcionamiento del Vehículo, mencionado en el "Plan de mantenimiento" personalizado, la aditivación, la sustitución del filtro de partículas en el kilometraje apropiado, así como la sustitución de las piezas de consumo como los filtros de aceite, de aire, de combustible o de habitáculo;
- Los reglajes o puestas a punto (alineación, equilibrado de las ruedas, tren delantero, puertas, etc)
- La sustitución de las piezas que sufren un desgaste normal derivado del uso del Vehículo, de su kilometraje, de su entorno geográfico y climático si dicha sustitución no es consecuencia de un defecto de fabricación. Estas piezas son las siguientes: pastillas, zapatas y discos de freno, embrague, amortiguadores, escobillas de limpiaparabrisas, lámparas (excepto las lámparas de descarga y LED).
- Las vibraciones y los ruidos asociados al funcionamiento del vehículo, los deterioros como la decoloración, la alteración o la deformación de piezas causada por su envejecimiento normal;
- los daños producidos por la utilización de fluidos, piezas o accesorios no originales o de calidad equivalente, así como la utilización de combustibles inadecuados o de mala calidad y el uso de todo aditivo complementario no recomendado por Automóviles Citroën los daños producidos como consecuencia de fenómenos naturales, granizadas, inundaciones, rayos, tormentas u otros fenómenos atmosféricos, así como los ocasionados por accidentes, incendios o robos;
- las consecuencias de reparaciones, transformaciones o modificaciones realizadas en el Vehículo por empresas no homologadas por el Constructor, así como las consecuencias del montaje de accesorios no homologados por esta última;
- Los neumáticos, que son garantizados directamente por el fabricante respectivo. La red Citroën podrá ayudarle en sus contactos con el fabricante;
- cualquier otro gasto que no esté específicamente previsto por la presente garantía comercial, entre otros los gastos que deriven de una posible inmovilización del Vehículo, como la pérdida de uso o de explotación.

Lo que el Cliente debe hacer para beneficiarse plenamente de la Garantía Comercial:

- Presentar la guía de mantenimiento del Vehículo actualizada, con el certificado de garantía debidamente cumplimentado por el concesionario Vendedor.
- Realizar las operaciones de mantenimiento y las revisiones del Vehículo en perfecta conformidad con las prescripciones de Automóviles Citroën y poder acreditarlas (hojas de seguimiento de la guía de mantenimiento, facturas).
- En cuanto detecte un posible defecto, acudir con el Vehículo a un Servicio Oficial Citroën para repararlo dentro del horario normal de apertura. Esta medida tiene como finalidad preservar la seguridad del Vehículo y la de sus

pasajeros, así como impedir la agravación del defecto constatado que pudiese necesitar reparaciones más importantes que las requeridas en un principio.

En consecuencia, la garantía comercial contra defectos de fabricación no cubrirá el defecto y sus consecuencias cuando el Cliente no actúe inmediatamente después de detectarlo.

- Responder a toda recomendación de un Servicio Oficial Citroën para que proceda inmediatamente a la puesta en conformidad del vehículo.

El incumplimiento de estas reglas implicaría su responsabilidad por cualquier consecuencia futura directa o indirecta relacionada con el correcto funcionamiento de su vehículo.

El Cliente dejará de beneficiarse de la garantía comercial en los siguientes casos:

- Cuando se hayan efectuado modificaciones o adaptaciones en el Vehículo que no estuviesen previstas ni autorizadas por Automóviles Citroën, o cuando se hayan realizado sin respetar las prescripciones técnicas establecidas por esta;
- Cuando el fallo sea causado por negligencia o incumplimiento de las prescripciones establecidas en la guía de utilización y en el plan de mantenimiento personalizado;
- Cuando el Vehículo haya sido utilizado de manera anormal, o con fines de competición, o cuando haya sido sometido a una sobrecarga, aunque esta sea puntual;
- Cuando el cuentakilómetros del Vehículo haya sido modificado o cuando no se pueda establecer con certeza su kilometraje real (en caso de sustitución del cuentakilómetros, la “hoja de sustitución del cuentakilómetros” en la guía de mantenimiento deberá cumplimentarla un Servicio Oficial Citroën).

GARANTÍA COMERCIAL DE LOS DEFECTOS DE FABRICACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA CADENA DE TRACCIÓN DE LOS VEHICULOS HÍBRIDOS Y ELECTRICOS.

Ciertos elementos de la cadena de tracción de los vehículos híbridos y eléctricos pueden tener una duración de garantía específica:

- Batería de tracción y calculadores
- Máquina eléctrica de tracción
- Caja de control híbrida/eléctrica
- Cables de alta tensión
- Reductor
- Ondulador
- Convertidor
- Cargador embarcado

Para beneficiarse de esta garantía específica, las condiciones generales de la garantía comercial descritas anteriormente deberán ser respetadas plenamente (seguimiento del plan de mantenimiento específico, exclusiones de las condiciones específicas...)

GARANTÍA COMERCIAL PINTURA

Como complemento a la Garantía Comercial contra Defectos de Fabricación, Automóviles Citroën garantiza su vehículo contra cualquier defecto de pintura y barniz en la carrocería de origen, durante toda la duración de la garantía comercial.

Lo que cubre la Garantía Comercial de Pintura:

- La Garantía Comercial Pintura cubre la reparación total o parcial de la pintura o del barniz necesaria para el tratamiento de un defecto constatado por Automóviles Citroën o su representante.
- La Garantía Comercial Pintura se aplica siempre que el mantenimiento del Vehículo se haya realizado siguiendo las recomendaciones de mantenimiento definidas por Automóviles Citroën y que la reparación de cualquier daño se haya efectuado cumpliendo estrictamente las normas del constructor.

Para seguir beneficiándose de la garantía de pintura Citroën, el Cliente debe reparar los daños ocasionados por causas exteriores dentro de los dos (2) meses siguientes a su constatación, las reparaciones de este daño corren a cargo del Cliente.

Los elementos no cubiertos por la garantía comercial de pintura son:

- Los daños en la pintura o el barniz de la carrocería ocasionados por el medio ambiente, tales como el polvo atmosférico, agentes de origen químico, animal o vegetal, arena, sal, proyección de gravilla o fenómenos naturales (granizadas, inundaciones, etc.) y otros factores exteriores (tras un accidente o no);
- los daños causados por negligencia, por la presentación tardía del defecto a reparar o por incumplimiento de las recomendaciones del Constructor;
- los daños que deriven de incidentes no cubiertos por la Garantía Comercial;
- las consecuencias de reparaciones, transformaciones o modificaciones realizadas por empresas no homologadas por el Constructor.

GARANTIA COMERCIAL ANTI-PERFORATION

Automóviles Citroën garantiza su vehículo contra la perforación (corrosión del interior hacia el exterior de la carrocería) La Garantía anti-perforación tiene una duración específica.

Lo que cubre la garantía comercial anti-perforación:

- La Garantía Comercial Anti-Perforación cubre la reparación o sustitución de los elementos reconocidos como defectuosos por Automóviles Citroën o su representante, en los que aparezca una perforación causada por la corrosión.
- La Garantía Comercial Anti-Perforación se aplica siempre que el vehículo se haya reparado cumpliendo estrictamente las normas del Constructor y que el cliente haya realizado en su debido momento:
- las revisiones indicadas en la guía de mantenimiento

- las visitas establecidas por la Garantía Comercial Anti-Perforación citadas en la guía de mantenimiento.
- Reparación de cualquier daño del vehículo.

En estas visitas de Garantía anti-perforación, tras realizar un lavado completo del Vehículo si fuera necesario, el reparador comprobará su estado y determinará las posibles intervenciones que deban realizarse, así como las que pudiesen estar cubiertas por la Garantía Comercial Anti-perforación. Los deterioros ocasionados por causas externas que puedan provocar la corrosión se indicarán y anotarán en las hojas de la guía de mantenimiento previstas a este efecto.

Toda intervención en la carrocería (tras un accidente, deterioros, etc.) tendrá que ir sistemáticamente seguida de una revisión de control que se efectuará en las mismas condiciones.

Debe reparar a su cargo, de conformidad con las normas establecidas por Automóviles Citroën y dentro de los dos meses siguientes a los controles, los daños causados por causas externas. La mención de esta reparación se ingresará en la "guía de mantenimiento", especificando el nombre comercial del reparador, la fecha de la reparación, el kilometraje del vehículo y el número de la factura pagada.

La presentación de la guía de mantenimiento, debidamente cumplimentada durante las visitas periódicas de control, se exigirá para cualquier recurso bajo la garantía comercial anti-perforación Citroën.

Los elementos no cubiertos por la garantía comercial anti-perforación son:

- los daños ocasionados por negligencia o incumplimiento de las preconizaciones de Automóviles Citroën;
- los daños que deriven de acontecimientos no cubiertos por la garantía comercial
- las consecuencias de la destrucción de los productos de protección anti-perforación por un tratamiento adicional que no esté previsto en el plan de mantenimiento;
- las consecuencias de reparaciones, transformaciones o modificaciones realizadas por empresas que no estén homologadas por el Constructor;
- la corrosión causada por el montaje de accesorios no homologados por Automóviles Citroën y/o instalados incumpliendo las prescripciones establecidas por este último;
- las transformaciones de carrocería realizadas en el Vehículo, así como los volquetes y las plataformas de carga en el caso de vehículos comerciales;
- las ruedas y los elementos mecánicos que no son parte integrante de la carrocería.

Para cualquier información adicional sobre las Garantías comerciales o para conocer los diferentes

períodos de Garantía de su vehículo, no dude en ponerse en contacto con su Servicio Oficial Citroën