

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 nº 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 no 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. El pago online del depósito se realiza bajo las siguientes condiciones: El Cliente debe constituir un depósito de 500€ online en el concesionario vendedor al realizar el pedido del vehículo. El resto del pago del Vehículo (descontado el depósito) 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 puede realizar con las tarjetas de crédito indicadas en CITROËN STORE.

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. Si el Cliente tiene alguna pregunta sobre los métodos de pago, puede ponerse en contacto con BPF en la siguiente dirección: solutionspaiements@stellantis.com. A fin de protegerse contra el fraude, se puede llevar a cabo una verificación de la orden. En este contexto, el Cliente puede ser contactado para probar su identidad.

Para la seguridad de las transacciones, CITROËN STORE utilizó la solución de pago desarrollada por BPF. Durante el pago, sus datos bancarios son encriptados en su computadora y luego transmitidos en forma ininteligible a los servidores que son los únicos capaces de descifrarlos. Las autorizaciones y los datos se comprueban con su banco para evitar abusos y fraudes. Este proceso se basa en el protocolo HTTPS, uno de los más robustos hoy en día. Durante las transferencias a través de Internet, es entonces imposible leerlas: nada transita en texto claro en la web. Esta información es almacenada y asegurada por nuestros socios que están sujetos al Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de

Tarjetas de Pago (PCI-DSS). La seguridad del pago se refuerza en CITROËN STORE gracias al proceso 3D Secure desplegado bajo los nombres comerciales "Verified By Visa" y "MasterCard SecureCode". Su propósito es asegurar, durante cada pago online, que la tarjeta sea utilizada por su verdadero titular. En el momento del pago, además del número de la tarjeta bancaria, la fecha de caducidad de la tarjeta y los tres dígitos del código de seguridad (impreso en el reverso de la tarjeta), el Cliente debe introducir, en un paso posterior, una contraseña, la fecha de nacimiento o un código dinámico de un solo uso (los métodos de autenticación varían según el banco emisor de la tarjeta). Los datos transmitidos se utilizarán para realizar el pago

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.

5º 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 N° 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 ° 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 de desistir mediante una declaración inequívoca (enviada, por ejemplo, desde la dirección de correo electrónico utilizada para realizar el pedido), dirigida a las coordenadas de contacto del concesionario vendedor mencionadas tanto en CITROËN STORE como en el correo electrónico de confirmación del pedido. El cliente podrá, si lo desea, usar el texto que figura en el modelo descargable e imprimible inserto al final de esta cláusula.

Para respetar el plazo de desistimiento bastará con que el Cliente transmita su comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que expire el plazo anteriormente mencionado.

EFFECTOS DEL DESISTIMIENTO:

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 DESISTIMIENTO:

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/matricula, 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*	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación y producción del vehículo - Entrega (de motores de los vehículos, repuestos, etc.) - Asegurar la protección de los precios 	<p>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.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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:

		<p>https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>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</p> <p>Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.</p>
Datos de identificación del vehículo*, especificaciones del producto*, datos técnicos de recambios y accesorios*	Actualización de software y hardware	<p>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.</p> <p>Otros destinatarios: Ver los proveedores de servicios informáticos mencionados más arriba.</p>
Datos de identificación del vehículo*, datos	Administración de incentivos de ventas / servicios, programas de	<p>Citroën: STELLANTIS ESPAÑA, S.L., con CIF/NIF N° B50629187, con domicilio en Avenida Citroën 3 y 5, Zona Franca de Vigo, 36210 Vigo</p>

identificativos (anonimizados)*, datos de incentivos de ventas / servicios y otros datos de programas de margen	recompensas y otros programas de margen entre los Socios de Citroën y Citroën como myBonus, el programa Loyalty Bonus, siempre que no sea necesario que otorgue su consentimiento	(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	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	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.

contrato*	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	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 Citroën	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>

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.