

**CONDITIONS GENERALES
DU PROGRAMME CITROËN WE CARE GRATUIT
POUR LES VEHICULES PARTICULIERS CITROËN (y compris Berlingo VP et Spacetourer) THERMIQUES, MICRO
HYBRIDES, HYBRIDES RECHARGEABLES ET ELECTRIQUES
VENDUS A COMPTER DU 2 JANVIER 2025**

4 février 2025

Le Programme Citroën We Care est proposé par la société Automobiles AUTOMOBILES CITROËN, Société Anonyme au capital de 159.000.000 €, dont le siège est au 2-10 boulevard de l'Europe, 78300 Poissy (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le numéro 642 050 199B.

Le service relations clientèle peut être contacté par le formulaire Internet : www.citroent.fr, rubrique "Nous contactez », puis « Formulaire de contact » ou par téléphone au 09 69 39 18 18 (de 9 h à 18h) pour toute question.

1. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions d'application et le contenu de l'offre Citroën We Care gratuite pour les véhicules thermiques, micro hybrides, hybrides rechargeables et électriques Citroën ci-après désignés.

Cette offre est ci-après désignée le Programme Citroën We Care.

Le Programme s'applique aux véhicules thermiques, micro hybrides, hybrides rechargeables et électriques de la gamme des véhicules particuliers Citroën (y compris Berlingo VP et Spacetourer) vendus neufs en France à compter du 2 janvier 2025.

Ces véhicules sont ci-après désignés le « Véhicule »

Le Bénéficiaire du Programme est le propriétaire du Véhicule, aux conditions du Programme.

2. Eligibilité et durée

Le Véhicule doit être vendu neuf en France et initialement immatriculé en France. Il doit rester immatriculé dans l'un des pays suivants pendant la durée du Programme Citroën We Care : France, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Autriche, Portugal et Pologne.

Si le véhicule appartient à l'une des catégories suivantes, le programme Citroën We Care ne s'applique pas : taxis, véhicules privés avec chauffeur, ambulances et véhicules utilisés par tout autre service d'urgence, auto-écoles, véhicules médicaux légers, voitures de location courte durée, véhicules destinés au transport de passagers payants, véhicules de police, véhicules des services d'incendie, véhicules immatriculés au nom d'un revendeur/réparateur de voitures, véhicules modifiés ou utilisés dans des courses ou des rallyes.

Le Programme Citroën We Care est activé ou renouvelé après chaque entretien périodique prévu dans le carnet d'entretien du véhicule (ou sa version digitale) ou le tableau de bord du Véhicule et effectué dans le réseau Citroën ("Réseau Citroën") par un réparateur participant au Programme. Le Programme est valable jusqu'à l'entretien périodique suivant, tel que fixé dans le carnet d'entretien du Véhicule (ou sa version digitale) ou le tableau de bord du Véhicule, dans la limite maximale fixée ci-dessous.

Il est possible de bénéficier du Programme Citroën We Care dans la limite maximale de 8 ans après la date de livraison du Véhicule neuf et d'un kilométrage de 160 000 km (le Programme Citroën We Care prendra fin au premier de ces deux événements).

Le Programme Citroën We Care ne s'applique pas pendant la durée de la garantie commerciale du Véhicule, de la garantie Spoticar et de toute extension de garantie accordée par le groupe Stellantis ou son réseau, mais s'applique à compter de l'expiration de chacune des garanties susmentionnées.

Les défaillances survenant durant les trente (30) premiers jours suivant l'entretien périodique et l'activation du

Programme Citroën We Care ainsi que celles qui existaient déjà avant la réalisation de l'entretien périodique ne sont pas couvertes par le programme Citroën We Care, sauf dans les cas suivants :

- En cas d'activation de Citroën We Care suivant immédiatement la couverture du Véhicule par la garantie commerciale constructeur, la garantie Spoticar ou toute extension de garantie accordée par le Groupe Stellantis,
- En cas de renouvellement de Citroën We Care suivant immédiatement une précédente couverture du Véhicule par Citroën We Care.

Les codes de défaut du Véhicule ne doivent pas avoir été effacés dans les trente (30) jours ou les deux mille (2 000) kilomètres précédant la réalisation de l'entretien périodique.

Le Programme Citroën We Care est transférable automatiquement au sous-acquéreur du Véhicule aux conditions des présentes.

3. Territoire

Le Programme Citroën We Care s'applique dans les pays de l'Union européenne ainsi qu'au Royaume-Uni et en Suisse. L'Union Européenne est composée des pays suivants : Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, Allemagne, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Portugal, Suède.

Le Programme s'applique dans les pays suivants quelle que soit la durée du séjour avec le Véhicule : France, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Autriche, Portugal et Pologne.

Pour les autres pays couverts par le Programme, le bénéfice du Programme est exclu en cas de séjour avec le Véhicule excédant quatre-vingt-dix (90) jours consécutifs.

4. Conditions de prise en charge

Le Programme Citroën We Care est activé ou renouvelé automatiquement après la réalisation de l'entretien périodique dans le réseau Citroën, selon les conditions ci-dessus, sans nécessité d'inscription.

L'intervention est entièrement couverte (pièces et la main d'œuvre) à condition que les prestations correspondantes soient effectuées par un membre du Réseau Citroën.

Le bénéfice du Programme Citroën We Care est subordonné au respect des conditions suivantes :

- le Véhicule doit toujours avoir été utilisé et entretenu conformément aux spécifications du constructeur, comme indiqué dans les documents d'accompagnement du Véhicule (ou leur version digitale) ou au tableau de bord du Véhicule.
- les opérations d'entretien et de contrôle prévues au plan d'entretien du Constructeur doivent être enregistrées dans le carnet d'entretien du Véhicule. A défaut, le Bénéficiaire devra être en mesure d'en apporter la preuve en produisant les justificatifs de réalisation desdites opérations (fiches de suivi d'entretien, factures,...).
- les niveaux de fluides doivent avoir été maintenus à tout moment conformément aux spécifications du constructeur.
- Seuls les membres du Réseau Citroën sont habilités à intervenir au titre du Programme.

Le Programme Citroën We Care cesse si le véhicule devient définitivement inutilisable, par exemple à la suite d'un accident.

5. Prestations couvertes

Le Programme Citroën We Care couvre les prestations suivantes, selon les conditions et exclusions prévues dans les présentes conditions générales.

5.1 Dispositions relatives aux modèles électriques (BEV)

Le Programme Citroën We Care comprend pour les modèles électriques (BEV) le remplacement ou la réparation, selon l'avis de l'homme de l'art, des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses, c'est-à-dire des pièces qui, en raison de leurs défauts, ne permettraient pas un usage normal du Véhicule, tel que défini dans le manuel d'utilisation. Si d'autres pièces du Véhicule sont endommagées par ce défaut, elles seront remplacées ou réparées dans les mêmes conditions.

Il est à noter que la batterie de traction des véhicules électriques Citroën bénéficie d'une garantie commerciale offerte

pour tout véhicule neuf pour une période de 8 ans ou un kilométrage maximal de 160.000km, selon les conditions générales de la garantie. En conséquence, la batterie de traction n'est pas couverte par le programme Citroën We Care.

5.2 Dispositions relatives aux modèles Thermiques, Micro-Hybrides et Hybrides Rechargeables (PHEV)

Le Programme Citroën We Care comprend pour les modèles Thermiques, Micro-Hybrides et Hybrides Rechargeables (PHEV) le remplacement ou la réparation, selon l'avis de l'homme de l'art, des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses sur les organes suivants : moteur, boîte de vitesses et transmission.

5.3 Dispositions communes à toutes les motorisations

Le Programme Citroën We Care ne comprend pas le remplacement des pièces soumises à une usure normale et dont le remplacement n'est pas la conséquence directe et indirecte d'un défaut de fabrication. Ces pièces sont par exemple les filtres, les plaquettes et disques de frein, les garnitures, les soudures et les câbles, les roues, les jantes, les pneus, les courroies, les fluides...

Le coût de chaque réparation effectuée au titre du Programme Citroën We Care ne peut pas excéder la valeur de marché véhicule d'occasion du Véhicule au jour de la panne. Cette valeur de marché sera celle déterminée par Autobiz dans le cadre d'une vente entre deux particuliers. Si l'estimation Autobiz n'est plus disponible, Citroën choisira un autre prestataire d'évaluation de réputation équivalente. Dans le cas où le coût de la réparation dépassera la valeur retenue, le Bénéficiaire aura la faculté de payer la différence. Si le Bénéficiaire ne souhaite pas payer cette différence, le Programme ne s'appliquera pas à la réparation.

De même, la somme des coûts de toutes les réparations pendant la période totale d'application du Programme Citroën We Care ne peut dépasser le prix d'achat du Véhicule neuf payé par son premier propriétaire (prix catalogue constructeur). Si la somme des coûts de toutes les réparations dépasse le prix d'achat du véhicule, le propriétaire du véhicule aura la possibilité de prendre en charge la différence de coûts. S'il ne souhaite pas payer cette différence, le Programme ne s'appliquera pas à la réparation.

Les réparations au titre du Programme Citroën We Care peuvent être effectués avec des pièces neuves d'origine ou des pièces remanufacturées.

6. Exclusions

6.1 Exclusions communes à toutes les motorisations

Le Programme Citroën We Care ne s'applique pas dans les cas suivants :

- submersion, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, attentats, émeutes, immobilisation par la police, actes de guerre, terrorisme.
- accident, incendie, vol, tentative de vol, émeute et défaut résultant d'autres causes externes.

Le programme Citroën We Care ne couvre pas :

- les accessoires qui ne sont pas montés d'origine sur le véhicule,
- les conséquences des réparations, altérations ou modifications effectuées par des entreprises ou des personnes non agréées par Citroën ,
- les dommages résultant de l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente ou de tout additif supplémentaire non recommandé par le fabricant,
- les conséquences de l'utilisation de carburants non adaptés,
- les réparations résultant d'une négligence, d'une erreur de conduite, d'une mauvaise utilisation du Véhicule (surcharge, même temporaire, course, etc.) ou du non-respect des opérations d'entretien telles que définies dans le carnet d'entretien du Véhicule (ou sa version digitale) ou le tableau de bord du Véhicule,
- la perte d'enjoliveurs ou de télécommandes, de joints de porte,
- la carrosserie et l'habitacle,
- la capote du cabriolet (le cas échéant),
- le verre et les optiques,
- la détérioration telle que la décoloration, l'altération ou la déformation des pièces en raison de leur vieillissement normal lié à l'utilisation du Véhicule,
- les mises à jour de la navigation, les recharges de désodorisants,
- les roues, les pneus et leur alignement,
- les dommages esthétiques et la peinture,
- les systèmes multimédias,
- le remorquage du véhicule,
- les entrées d'eau et leurs conséquences,
- les fuites d'air, fuites de liquide, bruits d'air, joints en caoutchouc et ouvertures des portes, du sol et du plafond,

- grincements, ajustements, vibrations et chocs en général, tout bruit qui n'affecte pas le fonctionnement normal de la pièce,
- les dommages au véhicule résultant de la traction au-delà des limites prévues pour le poids brut du véhicule sur le certificat d'immatriculation
 - toute défaillance de quelque nature que ce soit dès lors que le compteur kilométrique a été altéré, modifié ou déconnecté,
 - les conséquences directes ou indirectes dues au fait que le Bénéficiaire n'a pas signalé le défaut à un réparateur agréé du Réseau Citroën dès la détection d'un éventuel défaut,
 - les conséquences directes ou indirectes du fait qu'il n'a pas été tenu compte des alertes et messages figurant au tableau de bord du Véhicule,
 - les conséquences directes ou indirectes dues au fait que le propriétaire du véhicule n'a pas répondu à l'invitation d'un membre du Réseau Citroën de mettre immédiatement le véhicule en conformité,
 - tout autre dommage et frais non spécifiquement prévus dans le Programme Citroën We Care.

6.2 Exclusions additionnelles applicables aux véhicules électriques (BEV)

Tout dommage des véhicules résultants :

- D'un usage de la batterie de traction pour tout autre usage que l'alimentation de la chaîne de traction électrique.
- D'un usage des câbles de recharge et des bornes de recharge non conforme avec les spécifications de Citroën.
- D'un usage de bornes publiques de recharge qui ne sont pas certifiées ou qui ne remplissent pas les standards et réglementations en vigueur.

Tout autre dommage et frais non spécifiquement prévus dans le Programme Citroën We Care.

6.3 Exclusions complémentaires applicables aux modèles Thermiques, Micro-Hybrides et Hybrides Rechargeables (PHEV)

- Toutes les pièces et éléments non compris dans le périmètre technique moteur, boîte de vitesse et transmission du véhicule.
- Tout autre dommage et frais non spécifiquement prévus dans le Programme Citroën We Care.

7. Données personnelles

Aux fins du Programme Citroën We Care décrit dans les présentes conditions générales, en application du règlement (UE) 2016/679 et de toute autre législation applicable en matière de protection des données (ci-après dénommée "loi sur la protection des données"), on entend par données à caractère personnel (ci-après "données") toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement, en particulier par référence à un identifiant pouvant être, mais sans s'y limiter, un nom, un numéro d'identification, un numéro en ligne, un numéro d'identification... Toutes les informations relatives au traitement des données en cause sont contenues et fournies au Bénéficiaire du présent Programme Citroën We Care à l'Annexe 1 des présentes conditions générales.

8. Droit applicable, litiges, médiation de la consommation

Le Programme Citroën We Care et les présentes conditions générales sont exclusivement régis par le droit français.

En cas de litige entre Citroën et le Bénéficiaire, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Bénéficiaire consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès de Citroën, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir le Médiateur de Citroën compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmf, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmf.fr.

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

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