

Les présentes Conditions Générales régissent les conditions d'utilisation de *TELEMAINTENANCE* pour les *Clients* (consommateurs) ayant souscrit à ce *Service*.

1. DÉFINITIONS

- « **Application** » : Application *MyCitroën* disponible sur le smartphone ou la tablette à partir desquels le *Client* est capable d'utiliser et de configurer le *Service*.
- « **Alerte** » : *Alerte* contextualisée, identifiée par les systèmes d'information du *Prestataire de Services*, sur la base des informations techniques transmises depuis le *Boîtier Télématique* du *Véhicule*.
- « **Boîtier Télématique** » : Unité montée sur le *Véhicule*, commercialisée en tant que *Connect Box* ou *Connect SOS*, y compris une carte SIM intégrée, et capable de transmettre les données du *Véhicule* nécessaires à la livraison du *Service*.
- « **Client** » : *Client* consommateur propriétaire ou locataire d'un *Véhicule*, au titre d'une location avec option d'achat.
- « **Constructeur** » : *Constructeur* effectif du *Véhicule*.
- « **Marque** » : *Marque* concernée du *Constructeur*.
- « **MyBrand** » : Nom de l'*Application* correspondant à la *Marque* du *Véhicule* concerné (par ex. *MyCitroën*).
- Technologie « Over the Air »** : Toute communication sans connexion réseau physique (par ex. GSM, 4G, wifi).
- « **Réparateur Agréé** » : Un *Réparateur Agréé* dans le réseau du *Constructeur* du *Véhicule*, autorisé à effectuer des réparations sur le *Véhicule*.
- « **Réparateur Agréé Préféré** » : *Réparateur Agréé* désigné par le *Client* lorsqu'il paramètre son compte dans l'*Application*. Si le compte du *Client* ne mentionne aucun *Réparateur Agréé*, le *Point de Vente Revendeur* initial du *Véhicule*, tel que spécifié sur le bon de commande établi au moment de l'achat du *Véhicule*, sera affecté par défaut.
- « **Point de Vente Revendeur** » : Un *Point de Vente Revendeur* agréé dans le réseau du *Constructeur* du *Véhicule*, autorisé à vendre ces *Véhicules*.
- « **Prestataire de Services** » : *PSA Automobiles S.A.*, société anonyme dont le siège social est établi 2/10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France.
- « **Service(s)** » : *Service TELEMAINTENANCE* fourni au *Client* par le *Prestataire de Services*, tel que défini au point 2 ci-dessous.
- « **Site Internet** » : Portail accessible via l'adresse internet disponible dans la section « Connectivité » du *Site Internet* de chacune des *Marques de Véhicules* et procurant au *Client* toute information complémentaire sur les fonctionnalités et l'utilisation des *Services*, ainsi que sur leurs disponibilité et couverture en fonction du modèle de *Véhicule* et du pays dans lequel il est vendu.
- « **Véhicule** » : *Véhicule* de *Marque Citroën*, techniquement éligible, commercialisé et immatriculé en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg et équipé de série ou en option d'un *Boîtier Télématique* compatible avec le *Service*.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 – Généralités – Rôle des différentes parties

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

Le *Véhicule* est vendu au *Client* par le *Point de Vente Revendeur*.

Le *Point de Vente Revendeur* agit pour le compte du *Prestataire* pour diverses activités. Par exemple, dans le cadre du processus de vente de *Véhicules*, le *Point de Vente Revendeur* s'assurera qu'il obtient la signature du *Client* pour accepter les présentes modalités et être un point de contact pour le *Client*.

2.2 – Activation automatique de la connexion de communication réseau

Après que le *Client* se soit abonné à un *Service* en ligne fourni par le *Prestataire* (tel que le *Service*), une connexion de communication réseau est établie et maintenue entre le *Véhicule* et le serveur de gestion dédié de l'appareil afin de partager les informations requises pour le ou les *Service(s)* en ligne. Dans la plupart des cas, la liaison de communication réseau est automatiquement activée mais, dans certains cas, un *Point de Vente Revendeur* du réseau du constructeur du *Véhicule* doit effectuer physiquement une opération d'activation. Veuillez contacter le Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous) pour plus d'informations.

Si le *Client* souhaite contrôler le partage des données, il peut à tout moment choisir de restreindre le partage des données pertinentes, y compris le partage des données de géolocalisation, en modifiant les paramètres de confidentialité concernés du *Véhicule*. La façon dont ces paramètres de confidentialité concernés peuvent être modifiés dépend de l'équipement du *Véhicule*. Reportez-Vous au Manuel d'Utilisation du *Véhicule* ou contactez le Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous) pour obtenir de plus amples renseignements.

Si le *Client* choisit de restreindre le partage de données, notamment le partage de données de géolocalisation, cela peut limiter la livraison du *Service*.

Les paramètres de confidentialité n'affectent pas le partage des informations nécessaires à la connexion, à la gestion des appareils, aux mises à jour logicielles et micro logicielles, ni à la gestion des codes d'erreur.

Le *Client* s'engage à informer les personnes utilisant le *Service* ou présentes dans le *Véhicule* que des données (notamment des données de géolocalisation) sont collectées et partagées. Le *Client* est informé qu'il est responsable de la suppression de toutes les données le(s) concernant et qu'il a entrées et stockées dans le système du *Véhicule*.

2.3 – Description du Service

Lorsqu'une *Alerte* requière l'intervention d'un technicien pour effectuer des travaux sur le *Véhicule*, le *Client* en sera notifié afin de lui proposer un rendez-vous chez son *Réparateur Agréé Préféré*.

S'il dispose de l'*Application* et d'un compte, le *Client* recevra par ce biais une notification émanant du *Prestataire de Services* ainsi que par e-mail à l'adresse fournie lors de la souscription au *Service*.

S'il ne dispose pas d'un compte, le *Client* recevra une notification par e-mail à l'adresse fournie lors de la souscription au *Service* (sur le *Site Internet* ou sur le bon de commande établi au moment de l'achat du *Véhicule*).

S'il ne dispose ni d'un compte ni d'un e-mail, le *Client* recevra une notification par SMS sur son téléphone portable au numéro spécifié dans le compte personnel du *Client* sur le *Site Internet* ou sur le bon de commande établi au moment de l'achat du *Véhicule*.

La notification reçue par le *Client* dans ce contexte contient un lien vers le site de réservation en ligne lui permettant de prendre un rendez-vous en ligne avec le *Réparateur Agréé* de son choix.

S'il ne dispose ni d'un compte ni d'un e-mail ni d'un numéro de téléphone portable, le *Client* sera contacté directement sur sa ligne fixe par le Centre de Contact Client ou par son *Réparateur Agréé Préféré* au numéro spécifié dans le compte personnel du *Client* sur le *Site Internet* ou sur le bon de commande établi au moment de l'achat du *Véhicule* afin de lui proposer un rendez-vous chez le *Réparateur Agréé* de son choix.

Le *Client* ayant fourni un e-mail lors de la souscription au *Service* (sur le *Site Internet* ou sur le bon de commande établi au moment de l'achat du *Véhicule*) recevra un rapport mensuel synthétique des *Alertes* relatives à son *Véhicule* émises, le cas échéant, dans les 30 jours précédant le rapport.

Veuillez noter que les *Alertes* communiquées par le biais des notifications électroniques décrites ci-dessus ne sont pas disponibles dans certains pays tels que repris dans l'Annexe 3. Dans ces pays, le *Client* ne peut être contacté que par téléphone (portable ou fixe) par le Centre de Contact Client ou par son *Réparateur Agréé Préféré*. À cet égard, afin d'éviter tout doute, ces *Clients* ne recevront pas de rapport mensuel comme décrit ci-dessus.

Ce rendez-vous est pris uniquement en consultation avec le *Client* et sera pris par un *Réparateur Agréé* établi en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg. Dans le cas où le *Véhicule* n'est pas en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, mais dans un pays mentionné à l'article 3.3, le *Client* se verra proposer un rendez-vous à son retour en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg ou sera invité à solliciter l'assistance routière.

Une *Alerte* est identifiée et décryptée à l'aide des informations techniques et des informations de géolocalisation transmises depuis le *Véhicule* par le *Boîtier Télématique* aux systèmes d'information du *Prestataire*.

Sur la base de ces informations, une *Alerte* peut être donnée pour les catégories d'équipements suivantes :

- Système d'entretien du *Véhicule* (tel que : témoin de maintenance) ;
- Systèmes de sécurité (tels que : airbags) ;
- Systèmes d'assistance à la conduite (tels que : ESP) ;
- Groupe motopropulseur (y compris le moteur) ;

- Système de freinage (tel que : ABS) ;
- Niveaux de liquides (tels que : niveau d'huile).

Si un équipement d'une de ces catégories n'est pas installé ou techniquement incapable d'émettre une *Alerte* de son fait ou de celui du *Véhicule*, aucune *Alerte* ne peut être reçue pour l'équipement en question.

3. CONDITIONS NÉCESSAIRES À LA REMONTÉE DES ALERTES

3.1 – Délai d'activation

Le *Service* sera activé dans les 9 (neuf) jours suivant la date d'abonnement du *Client* au *Service* et après la configuration à distance à partir du *Véhicule*. Pendant cette période de configuration, le *Client* doit utiliser le *Véhicule* régulièrement pendant au moins 3 (trois) jours dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile. Le *Client* doit fournir au *Prestataire* un numéro de téléphone valide pour activer le *Service*.

Il est rappelé au *Client* que la souscription au *Service* ne requiert pas d'e-mail. Cependant, s'il souscrit via le *Site Internet*, il devra fournir un e-mail pour accéder à son compte en ligne et cet e-mail sera ensuite utilisé. De même, s'il souscrit auprès d'un *Point de Vente Revendeur*, l'e-mail fourni à ce dernier sera ensuite utilisé.

3.2 – Conditions de fonctionnement

Les *Alertes* et informations techniques du *Véhicule* ne peuvent être transmises que si les conditions suivantes sont remplies :

- Le moteur du *Véhicule* doit être en marche et le *Véhicule* doit se trouver dans une zone de couverture par un opérateur de téléphonie mobile (sans que des limitations techniques, atmosphériques ou topographiques ne viennent perturber ladite couverture) ;
- Si le moteur ne tourne pas ou si le *Véhicule* ne se trouve pas dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile, l'information est acquise et renvoyée lors du prochain démarrage du moteur dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile ou lorsque le *Véhicule* pénètre à nouveau dans une zone couverte par le réseau d'opérateur de téléphonie mobile ;
- Le *Boîtier Télématique* ou les organes nécessaires au fonctionnement du *Boîtier Télématique* ne peuvent avoir été endommagés à la suite d'un accident, d'un vol ou de tout autre événement ;
- Le *Client* a allumé le téléphone (avec le numéro fourni par le *Client* au *Prestataire*) et est connecté au réseau téléphonique.

Afin d'éviter tout doute, le rapport mensuel mentionné à l'article 2.3 ci-dessus peut ne pas refléter toutes les données concernées si l'une des conditions énumérées ci-dessus n'est pas remplie.

Afin de garantir une expérience d'utilisation optimale du *Service*, il est par ailleurs recommandé que le *Client* fournisse un e-mail ou télécharge l'*Application* sur son smartphone.

3.3 – Territorialité

Sous réserve de couverture par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile et de systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle il se trouve, les informations techniques et de géolocalisation nécessaires à la détection et à la contextualisation des *Alertes*, ne peuvent être transmises par le *Véhicule* que dans les pays suivants : France, Espagne, Portugal, Benelux, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

4. DURÉE DU SERVICE

Le *Service* est fourni par le *Prestataire* à partir du début de la période d'activation (tel que décrit dans l'article 3.1 ci-dessus) pour une période de 3 (trois) ans à compter du premier jour de la période de garantie Constructeur du *Véhicule* neuf, telle qu'indiquée sur le certificat d'immatriculation.

Durant cette période de 3 (trois) ans, le *Service* sera automatiquement résilié si le(s) réseau(x) de communication qui le supporte(nt) n'est / ne sont plus disponible(s) ou saturé(s) suite à la désactivation du réseau 2G et/ou 3G du fait des opérateurs de téléphonie mobile. Cette résiliation sera communiquée sur les sites de *Citroën* dans un délai minimal de 30 (trente) jours avant le terme du *Service*.

Si le *Service* n'est pas résilié anticipativement du fait des conditions décrites ci-dessus, il peut être prolongé pour une période indéterminée au-delà des 3 (trois) ans initiaux et le *Prestataire* pourra le résilier quels qu'en soient le moment et la motivation. Cette résiliation sera communiquée sur les sites de *Citroën* dans un délai minimal de 30 (trente) jours avant le terme du *Service*.

Le *Service* peut être modifié, y compris à distance, pour y apporter des

adaptations consécutives à une évolution réglementaire ou légale ainsi que pour incorporer des *Alertes* supplémentaires, découlant d'adaptations techniques ou de l'évolution des attentes globales des *Clients*.

Le *Prestataire* peut également décider de retirer le *Service* pour l'inclure dans un nouveau *Service*.

Dans ce cas, il peut être nécessaire que le *Client* approuve une nouvelle version correspondante des Conditions Générales d'Utilisation avant de pouvoir utiliser le *Service* modifié ou le nouveau *Service* dans lequel ce *Service* est inclus.

5. LIMITATIONS – RESPONSABILITÉ

5.1 – Limitations du Service

Les *Alertes* et informations associées ne couvrent pas la totalité des dysfonctionnements et organes mais seulement les *Alertes* pouvant être déclenchées à partir des catégories d'équipements énumérées au paragraphe 2 ci-dessus, et sous réserve que ces équipements le permettent techniquement, en fonction du modèle et de la finition du *Véhicule*.

La détection des *Alertes* et la prise de contact associée sont réalisées uniquement à titre indicatif. Leur existence ne dispense pas l'utilisateur du *Véhicule* :

- De respecter les prescriptions figurant dans le Manuel d'Utilisation du *Véhicule* ;
- De prêter attention au kilométrage apparaissant au compteur du *Véhicule*, à l'écoulement du temps, aux *Alertes* apparaissant sur le tableau de bord du *Véhicule*, au niveau des liquides, à l'état du *Véhicule* et à tout autre indice de panne ou de problème technique, et d'en tirer toutes les conséquences appropriées et notamment de faire réaliser les interventions techniques nécessaires.

La couverture réelle des réseaux de téléphonie mobile, la topographie du lieu et les conditions atmosphériques peuvent, en certains lieux et à certains moments, impliquer une limitation à l'exploitation du *Service*, échappant à tout contrôle du *Prestataire de Services*.

5.2 – Responsabilité

Bien que le *Prestataire de Services* fournisse tous les efforts raisonnables pour assurer la disponibilité du *Service*, il ne garantit pas que le *Service* sera fourni sans interruption ou qu'il fonctionnera entièrement sans interférence.

Le *Client* est responsable de l'utilisation du *Service* et, de ce fait, assume seul l'entière responsabilité de toute violation des droits des tiers et, notamment, mais sans s'y limiter, de toute violation des libertés individuelles ou de la vie privée qui pourrait résulter de l'utilisation du *Service* par lui-même ou les utilisateurs du *Véhicule*.

Le *Prestataire* n'engage aucune responsabilité en cas d'utilisation du *Service* contraire aux lois du pays dans lequel il est utilisé ou en cas d'utilisation incorrecte ou injustifiée du *Service* par le *Client* ou par des tiers. Le *Prestataire de Services* n'engage aucune responsabilité pour l'exactitude ni l'intégralité des informations transmises dans le cadre des *Services*.

De même, le *Prestataire* n'est pas responsable de toute interruption des réseaux de communication permettant l'accès au *Service*, de l'indisponibilité totale ou partielle du *Service* du fait d'un opérateur de téléphonie mobile, ou des problèmes liés à la sécurité des transmissions du fait de l'opérateur de téléphonie mobile.

Le *Prestataire* n'est pas plus responsable en cas de dommage total ou partiel ou de destruction du *Boîtier Télématique* et de ses composants à la suite d'un accident ou d'un autre événement. Le *Prestataire* ne sera pas responsable si le numéro de téléphone fourni par le *Client* n'est pas valide, ne fonctionne pas, ou si le *Service* de messagerie est saturé, ce qui empêche l'appel d'être reçu.

Aucune disposition des présentes Conditions ne peut être interprétée comme :

- Excluant la responsabilité non excusable de l'une ou l'autre des parties en cas de décès ou de dommages corporels causés par sa négligence ou par la négligence de ses préposés, agents ou (sous-) contractant ; ou
- Excluant la responsabilité d'une des parties en cas de déclaration frauduleuse ; ou
- Excluant la responsabilité d'une des parties en cas de violation des droits légaux du *Client* en relation avec le *Service*, y compris si celui-ci est satisfaisant, adapté à son utilisation et conforme à sa description ; et
- Excluant la responsabilité d'une des parties si les produits sont défectueux en vertu des règles impératives de la loi du 25 février 1991, ainsi que des articles 1649 bis et suivants du Code Civil.
- Toute référence à une loi ou à une disposition légale est réputée inclure les

références à toute loi ou disposition légale qui la modifie, l'étend, la consolide ou la remplace et inclut tous les décrets, règlements et codes de pratique, instruments ou autres textes législatifs subordonnés pris en vertu de celle-ci et toute condition qui s'y rattache.

6. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera considérée comme agissant en violation du présent *Contrat*, ni responsable d'un retard ou d'un défaut dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent *Contrat* si ce retard ou ce défaut résulte d'un cas de force majeure.

Qu'ils soient retenus ou non comme cas de force majeure par les juridictions belge et luxembourgeoise, les événements suivants seront expressément considérés comme cas de force majeure :

- Un ordre des autorités publiques imposant la suspension totale ou partielle des prestations de l'opérateur de téléphonie mobile supportant les *Services* ; ou
- Un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de communication fournis par les opérateurs de téléphonie mobile supportant les *Services* ; ou
- Les conflits collectifs du travail chez le Constructeur ou ses fournisseurs.

7. DÉSACTIVATION - RÉILIATION ANTICIPÉE DU SERVICE

Le *Prestataire* se réserve le droit de mettre un terme au *Service* à distance dans les cas suivants :

- Le *Client* n'utilise pas l'option d'achat du *Véhicule* après l'expiration du bail ;
- Le *Véhicule* est transféré ou revendu par le *Client* ;
- Le *Véhicule* a été détruit ;
- Le *Véhicule* a été volé ou a été impliqué dans un accident, ce qui a entraîné la radiation du *Véhicule* ;
- Le *Client* est appelé par ou au nom du *Prestataire de Services* en réponse à une *Alerte* au numéro de téléphone le plus récent fourni par le *Client* au *Prestataire de Services* et le destinataire de l'appel informe l'appelant qu'il n'est plus le propriétaire ou le détenteur du *Véhicule*.

Le *Client* informera le *Prestataire* de l'existence de l'un quelconque des événements ci-dessus en utilisant le formulaire de l'annexe 2 ou en contactant le Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous) pour désactiver le *Service*.

Si le *Client* n'informe pas le *Prestataire* du transfert ou de la revente du *Véhicule*, il accepte que le *Prestataire* désactive le *Service* à tout moment.

En outre, si le *Client* ne souhaite plus utiliser le *Service*, le *Client* peut à tout moment demander la désactivation du *Service* via le formulaire en Annexe 2 ou en contactant le Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous).

Si le *Client* souscrit au *Service* via le *Site Internet*, il peut aussi y résilier directement son accord à partir de la section « Mes Services » de son compte personnel.

La désactivation du *Service* à distance ne se produit pas immédiatement et il peut y avoir un délai entre la réception d'une demande de désactivation et la désactivation réelle.

8. DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Si le *Client* constate un dysfonctionnement dans le fonctionnement du *Service*, il doit immédiatement contacter le Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous).

9. MISES À JOUR DU GESTIONNAIRE DE DISPOSITIFS À DISTANCE ET DU LOGICIEL ET DU MICROLOGICIEL À DISTANCE

En tant que partie intégrante du *Service* lié à la mise en œuvre du présent *Contrat*, la gestion des dispositifs nécessaires et les mises à jour (micro-) logicielles nécessaires liées au (micro-) logiciel pour le *Service* en ligne susmentionné sont effectuées à distance, notamment en utilisant la *technologie "Over the Air"*.

Pour ce faire, une connexion radio sécurisée est établie entre le *Véhicule* et le serveur de gestion de l'appareil chaque fois que l'allumage est activé et lorsqu'un réseau de téléphonie mobile est disponible. En fonction de l'équipement du *Véhicule*, la configuration de connexion doit être réglée sur "Véhicule connecté" afin d'établir la connexion réseau radio.

Qu'un abonnement valide pour le *Service* en ligne soit souscrit ou non, la sécurité des produits ou la gestion des dispositifs liés à la sécurité des produits et les mises

à jour des logiciels et micro logiciels seront effectuées lorsque cela est nécessaire pour se conformer à une obligation légale à laquelle le constructeur du *Véhicule* concerné est soumis (p. ex., responsabilité du produit, réglementation concernant les appels électroniques) ou, si nécessaire, pour protéger les intérêts vitaux des utilisateurs et des passagers concernés du *Véhicule*.

L'établissement d'une connexion réseau radio sécurisée et les mises à jour à distance connexes ne sont pas affectées par les paramètres de confidentialité et ne sont en principe exécutées qu'après initiation par l'utilisateur du *Véhicule* suite à une notification en ce sens.

10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le *Prestataire* (ou ses sociétés affiliées) et ses fournisseurs restent seuls titulaires de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs au *Service*.

Le *Prestataire* concède au *Client* une licence d'utilisation des *Services*. Cette licence est concédée pour toute la durée de souscription au *Service*.

11. DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies par le droit belge. En cas de litige entre les parties, relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, si le *Client* est un commerçant, seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Vendeur. Si le *Client* est non commerçant, le choix de la juridiction compétente se fera selon les règles des droits communs belge et luxembourgeois.

12. CENTRE DE CONTACT CLIENT

Le *Client* peut s'adresser au Centre de Contact Client (dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 ci-dessous) pour demander des informations au sujet du *Service* ou formuler une plainte à son encontre.

Le *Prestataire de Services* s'engage à répondre aux questions et aux plaintes du *Client* sous un délai raisonnable et de sorte qu'il soit raisonnablement en mesure de résoudre le problème.

ANNEXE 1 : TELEMANTENANCE – DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Pour la livraison du Service de *TELEMANTENANCE*, vos données personnelles seront traitées par *PSA Automobiles S.A.*, dont le siège social est *2/10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France*, en tant que responsable du traitement.

Nous traitons vos données personnelles en tant que responsable du traitement aux fins suivantes sur la base juridique suivante.

DONNÉES [Les données marquées* sont obligatoires]	FINALITÉ(S)	BASE JURIDIQUE
1. Prénom*, nom de famille*, adresse électronique*, numéro de téléphone*, numéro d'identification du Véhicule (VIN)*, numéro de contrat*, début et fin du Service (durée).	Activation et gestion de la Prestation.	Article 6(1) (1b) du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
2. Données de diagnostic et d'entretien (comme la date ou le kilométrage pour le prochain Service, les niveaux de liquide, l'état de l'airbag et de la ceinture de sécurité), kilométrage, données de géolocalisation.	Fourniture du Service (interprétation des avertissements de diagnostic et de maintenance, prévisions de maintenance, etc.).	Art. 6 (1) (1b) RGPD
3. VIN*, adresse IP*, numéro de carte IMEI/SIM*, numéro de certificat*, ID du Service*, liste des calculateurs* concernés, état du logiciel et du micrologiciel*, version du matériel*, reconnaissance par l'utilisateur et/ou propriétaire du Véhicule*, résultat (réussite/échec) de gestion de dispositifs distants ou de mise à jour de logiciels/micrologiciels distants*.	Connexion des canaux entre le Véhicule et le serveur de gestion des appareils, gestion des appareils à distance et mises à jour des logiciels et micrologiciels à distance.	Art. 6 (1) (1b) RGPD
4. VIN*, adresse IP*, numéro de carte IMEI/SIM*, numéro de certificat*, ID du Service*, liste des calculateurs* concernés, état du logiciel et du micrologiciel*, version du matériel*, reconnaissance par l'utilisateur et/ou propriétaire du Véhicule*, résultat (réussite/échec) de gestion de dispositifs distants ou de mise à jour de logiciels/micrologiciels distants*.	Connexion des canaux entre le Véhicule et le serveur de gestion des appareils, gestion des appareils à distance et mises à jour des logiciels et micrologiciels à distance.	Art. 6 (1) (1c) RGPD of – si applicable - Art. 6 (1) (1d) RGPD
5. VIN, données de diagnostic et de maintenance, état du logiciel et du micrologiciel, version du matériel, spécifications de produit et de maintenance connexes.	Surveillance des produits et de la maintenance, responsabilité des produits et Services (en combinaison avec le contrôle de la qualité/l'assurance de la qualité) et rappels potentiels.	Art. 6 (1) (1c) RGPD
6. VIN, données de diagnostic et de maintenance, état du logiciel et du micrologiciel, version du matériel, spécifications du produit et de la maintenance touchées (toutes anonymisées).	Amélioration des produits et Services, amélioration de la qualité, actions préventives, actions d'amélioration, développement continu des Services et produits (information sur l'usure et le vieillissement, diagnostic et réparations), également en combinaison avec le contrôle de la qualité / assurance de la qualité.	Art. 6 (1) (1f) RGPD L'intérêt légitime du constructeur et/ou du prestataire de Services à améliorer ses produits et Services.
7. VIN, données de diagnostic et d'entretien, données de géolocalisation.	Anonymisation des données afin de pouvoir accéder à l'utilisation de l'information anonymisée pour un traitement ultérieur.	Art. 6 (1) (1f) RGPD L'intérêt légitime du constructeur du Véhicule et/ou du prestataire de Services à anonymiser les données afin de les utiliser à des fins statistiques.

Les éléments de données marqués d'un * ci-dessus sont requis et contractuellement requis. Si *Vous* ne fournissez pas ces informations, *Nous* ne serons pas en mesure de fournir le Service pertinent.

Les nom, prénom, e-mail, VIN et numéro de contrat du *Client* proviennent des bases de données *Clients*, propriété de *PSA Automobiles S.A.*, dont le siège social est *2/10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France*, afin de fournir le Service au *Client* après son inscription au compte *MyCitroën*.

Les données contractuelles ci-dessus sont conservées pendant 10 (dix) ans après la résiliation du *Contrat*. Les données visées au paragraphe 2 utilisées pour calculer les messages de diagnostic et d'*Alertes*, y compris les données de géolocalisation, sont conservées pour une durée maximale de 6 (six) mois. Les données visées aux points 3 et 4 sont conservées pendant 10 (dix) ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Les données visées au point 5 sont conservées pendant une période active de 5 (cinq) ans (19 ans). Les données visées au paragraphe 6 sont conservées pendant 7 (sept) ans.

Vos renseignements personnels seront communiqués aux parties suivantes aux fins suivantes :

DONNÉES	FINALITÉ(S)	DESTINATAIRE(S)
Les données énumérées aux points 1 à 3 ci-dessus.	Abonnement au Service, envoi d'avertissements de diagnostic et de maintenance, gestion du Service.	<p>Nous partageons, sur la base du besoin d'en connaître, les données à caractère personnel aux prestataires de Services(-IT) concernés, engagés pour assurer le traitement des finalités citées, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, étage 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni), qui se trouve en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Des garanties appropriées sont en place, qui sont dans ce cas des règles d'entreprise contraignantes (BCR).</i> <p>Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France ;</i> • <i>Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, France), qui recoure à d'autres (sous)contractants établis en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et ainsi dans un pays ne disposant pas d'un niveau de protection des données adéquat. Il n'existe pas de décision de la Commission européenne sur l'adéquation, mais des garanties appropriées ont été mises en place, qui sont dans le cas présent les Règles d'Entreprise Contraignantes (BCR) respectives.</i> <p>Pour en obtenir une copie, veuillez cliquer sur le lien suivant : https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</p>
Les données, les données de diagnostic et d'entretien, le kilométrage, comme indiqué dans la partie 1 ci-dessus.	Suivi des activités avec le Client sur la base des alertes de diagnostic et de maintenance, des prévisions de maintenance.	<p>Nous partageons, sur la base du besoin d'en connaître, les données à caractère personnel aux prestataires de Services(-IT) concernés, engagés pour assurer le traitement des finalités citées, en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le détaillant/réparateur autorisé approprié. • <i>Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, étage 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni), qui se trouve en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Des garanties appropriées sont en place, qui sont dans ce cas des règles d'entreprise contraignantes (BCR).</i> <p>Pour en obtenir une copie, veuillez suivre ce lien : https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France ;</i> • <i>Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, France), qui recoure à d'autres (sous)contractants établis en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et ainsi dans un pays ne disposant pas d'un niveau de protection des données adéquat. Il n'existe pas de décision de la Commission européenne sur l'adéquation, mais des garanties appropriées ont été mises en place, qui sont dans le cas présent les Règles d'Entreprise Contraignantes (BCR) respectives.</i> <p>Pour en obtenir une copie, veuillez cliquer sur le lien suivant : https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</p>
VIN, données de diagnostic et de maintenance, état du logiciel et du micrologiciel, version du matériel, spécifications de produit et de maintenance concernées (toutes anonymisées).	Amélioration des produits et Services, amélioration de la qualité, actions préventives, actions d'amélioration, développement continu des Services et produits (information sur l'usure et le vieillissement, diagnostic et réparations), également en combinaison avec le contrôle de la qualité / assurance de la qualité.	<p>Nous partageons, sur la base du besoin d'en connaître, les données à caractère personnel aux prestataires de Services(-IT) concernés, engagés pour assurer le traitement des finalités citées, et à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Peugeot Citroen DS Maroc, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf, qui est établi au Maroc et donc en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et ainsi dans un pays ne disposant pas d'un niveau de protection des données adéquat. Il n'existe pas de décision de la Commission européenne sur l'adéquation, mais des garanties appropriées ont été mises en place, qui sont dans le cas présent les Règles d'Entreprise Contraignantes (BCR) respectives.</i> <p>Pour en obtenir une copie, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse : privacyrights@mpsa.com</p>

Vos droits

En tant que personne concernée, Vous disposez d'un droit d'accès, droit de rectification, droit de suppression (droit à l'oubli), droit de restriction du traitement des données, droit à la portabilité des données, droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel en vertu de l'article 6 (1e) ou (1f) du RGPD ou lorsque des données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct conformément au droit applicable.

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

Si Vous souhaitez faire valoir les droits mentionnés ci-dessus ou supprimer complètement votre compte, veuillez Nous contacter à l'adresse privacyrights@mpsa.com.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'Autorité de Protection des données. Pour exercer ce droit (Art. 77 RGPD), veuillez contacter :

Pour la Belgique Autorité de protection des données Rue de la Presse, 35 1000 Bruxelles Belgique Téléphone : +32 (0)2 274 48 00 +32 (0)2 274 48 35 E-mail # <i>Global</i> : contact@apd-gba . # <i>Délégué à la protection des données</i> : dpo@apd-gba.be <i>Ou par internet à l'adresse suivante</i> : https://www.autoriteprotectiondonnees.be/	Pour le Luxembourg Commission nationale pour la protection des données 15, Boulevard du Jazz L-4370 Belvaux Grand-Duché de Luxembourg Téléphone : (+352) 26 10 60 -1 <i>Ou par internet à l'adresse suivante</i> : https://cnpd.public.lu/
---	---

Nous contacter

PSA AUTOMOBILES S.A. 2/10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy France <i>Les noms des membres de la direction sont disponibles à cette adresse</i> : https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance

Pour des demandes plus détaillées, Nous Vous invitons à contacter le Centre de Contact Client concerné :

CENTRE DE CONTACT CLIENT		
MARQUE	ADRESSE PHYSIQUE	ADRESSE INTERNET
Citroën Belux S.A.	Avenue du Bourget, 20 – boîte 2 1130 Bruxelles Belgique	https://citroen-be-fr.custhelp.com/
Peugeot Belgique Luxembourg S.A.		https://peugeot-be-fr.custhelp.com
DS Automobiles BELUX		http://dsautomobiles-be-fr.custhelp.com/
Opel Belgium		https://www.opel.be/fr/a-propos-d-opel/customer-care/Service-maintenance.html

Contacter le délégué à la protection des données :

PSA AUTOMOBILES S.A. Délégué à la protection des données Case Courrier YT238 2/10, Boulevard de l'Europe 78300 Poissy France
--

Veuillez consulter notre Mentions légales [MyCitroën](#) pour plus de détails sur l'entreprise.

ANNEXE 2 : FORMULAIRE DE RÉTRACTATION EN CAS DE CONCLUSION DU CONTRAT EN LIGNE

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire, uniquement si *Vous* souhaitez *Vous* rétracter du *Contrat*, par internet ou par courrier postal, au Centre de Contact Client concerné dont les coordonnées figurent à l'Annexe 1 du *Contrat*.

A l'attention du Centre de Contact Client concerné.

Par la présente, je notifie vouloir me rétracter du *Contrat* conclu pour la fourniture de *Services* en ce qui concerne le *Service* suivant :

Telemaintenance

Commandé le : ___ / ___ / _____

Nom et Prénom du Client : _____

Adresse du Client : _____

Numéro de châssis VIN (*) : - - - - - [17 positions]

Le : ___ / ___ / _____

Signature : [seulement si ce formulaire est adressé au format papier]

(*) Les informations annotées d'un astérisque sont optionnelles.