

# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA CON ORDINE DI PAGAMENTO E FINANZIAMENTO RATEALE PER LA VENDITA ONLINE SUL SITO CITROEN

## Ordine di un Consumatore

Versione del 31 05 2022

Le presenti condizioni generali sono applicabili in caso di ordine di un veicolo nuovo con ordine di pagamento sul Sito Internet Citroen da parte di un consumatore.

### 1. DATI PERSONALI

I dati personali raccolti al momento dell'ordine sono destinati a Groupe PSA Italia Spa ("PSA ITALIA") ed al Concessionario venditore selezionato, ai fini del trattamento dell'ordine. Tutti i campi indicati con un asterisco sono obbligatori. In mancanza dei dati personali, PSA ITALIA ed il Concessionario venditore selezionato potrebbero non essere in grado di gestire il tuo ordine.

PSA ITALIA e il Concessionario venditore selezionato potranno inviarti, tranne in caso di tua opposizione, offerte commerciali sui loro prodotti e servizi, novità ed eventi (newsletter, inviti, questionari, indagini e altre pubblicazioni).

Conformemente al Regolamento generale sulla protezione dei dati n° 2016/679 del 27 aprile 2016 ed alle normative supplementari sulla protezione dei dati personali applicabili, il cliente dispone del diritto d'accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità, oltre che del diritto d'opposizione al trattamento dei suoi dati personali, se trattati per scopi di direct marketing.

È anche possibile fornire a PSA ITALIA e al Concessionario venditore selezionato indicazioni relative alla sorte dei tuoi dati in caso di decesso. Il consenso può essere ritirato in qualsiasi momento, qualora questo rappresenti il presupposto del trattamento.

Tali diritti possono essere esercitati inviando una e-mail all'indirizzo [[privacyrights-Citroen@mpsa.com](mailto:privacyrights-Citroen@mpsa.com)].

Per maggiori informazioni sul modo in cui i dati personali vengono trattati da PSA ITALIA e dal Concessionario venditore selezionato a partire dalla vendita, consigliamo di leggere l'Informativa sulla privacy di PSA ITALIA indicata più avanti.

## 2. VENDITORE, ACQUIRENTE, ORDINE E CONTRATTO DI VENDITA

Il Sito internet di Citroen (“**Sito**”) permette di acquistare online con ordine di pagamento e finanziamento rateale veicoli Citroen nuovi da produrre (“**Veicoli**” o singolarmente “**Veicolo**”).

Il Sito presenta le offerte del Brand Citroen (“**Brand**”) e lo sconto applicato dal Brand e dai concessionari Citroen situati in Italia in base alle promozioni vigenti al momento dell'ordine.

Il venditore del Veicolo sul Sito è il Concessionario, denominato “**Venditore**”, selezionato dal Cliente sul Sito il cui nome e le cui coordinate sono riportati sul Sito. Il Venditore è il promotore dell'offerta corrispondente sul Sito. Il Costruttore dei veicoli del Brand è indicato nella sezione Garanzie Commerciali Citroen. L'attività del Venditore consiste nella commercializzazione dei Veicoli

L'utilizzo dello Sito per l'acquisto dei Veicoli è riservato ai clienti privati che rientrano nella categoria del “Cliente Consumatore”, la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell'art. 3, lettera a) del Codice del Consumo (di eseguito il “**Cliente**”);

L'utilizzo del Sito è riservato alla vendita a distanza dei Veicoli.

Il Contratto di vendita del Veicolo è costituito dalle disposizioni del Sito quali compilate dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni generali di vendita e garanzia. Queste ultime sono composte dalle condizioni generali di vendita con ordine di pagamento e finanziamento rateale.

Il Contratto è proposto unicamente in lingua italiana. Le presenti Condizioni generali possono essere salvate e stampate dal Cliente.

Il riepilogo d'ordine sul Sito e le presenti Condizioni generali devono essere accettate sul Sito per proseguire nell'acquisto e sono inviate via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della registrazione al Sito.

Le presenti Condizioni generali, i prodotti e i prezzi che figurano sul Sito possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso. Rimangono validi fino a che siano visibili sul Sito. Tutti gli ordini sono disciplinati dalle condizioni generali e dai prezzi online riportati sul Sito al momento in cui viene emesso l'ordine.

Il Venditore selezionato dal Cliente ed indicato sul Sito, non è il mandatario di PSA Italia, con sede legale in Via Plava, 80 – 10135 Torino, codice fiscale n. 00882090152, REA TO – 1297722, soggetta a direzione e coordinamento di Stellantis N.V. Fermo quanto previsto dalla legge in tema di responsabilità del costruttore del Veicolo, il Venditore risponde degli obblighi assunti nei confronti del Cliente in forza dell'ordine.

Nel caso in cui il costruttore del Veicolo apporti modifiche al Veicolo, tenendo conto in particolare delle evoluzioni tecniche, queste non altereranno la qualità del Veicolo e non ne modificheranno il prezzo.

*Disponibilità dei ricambi.* Le parti di ricambio del Veicolo oggetto dell'Ordine saranno disponibili per dieci (10) anni dalla consegna. In caso contrario, il Venditore farà quanto possibile per consentire comunque la riparazione del Veicolo.

### 3. FASI DELLA PROCEDURA DI ORDINAZIONE NEL SITO

Il Cliente che desideri acquistare sul Sito un Veicolo, avrà a disposizione due differenti ed alternativi percorsi per ordinare il Veicolo:

- direttamente dalla pagina del Sito relativa alle offerte, oppure
- attraverso il configuratore del Sito.

Per quanto riguarda il primo percorso, ovvero quello tramite la pagina delle offerte, il Cliente trova, nella sezione del Sito relativa alle offerte, un'area dedicata alle offerte di e-commerce indicanti i relativi modelli di Veicolo con il relativo prezzo in offerta.

Può selezionare quella più interessante per lui, cliccando sul pulsante acquista.

Successivamente, atterrerà su una sezione del Sito dove troverà un riepilogo della proposta commerciale relativa al Veicolo e un menù che permetterà di modificare alcuni elementi del Veicolo quali colori, interni e optional e procedere con l'ordine.

Il secondo percorso, ovvero quello attraverso il configuratore, prevede che, prima di effettuare l'ordine, il Cliente debba configurare il Veicolo con le relative caratteristiche ed optional di suo interesse.

Il Cliente configura, pertanto, un Veicolo a sua scelta tra quelli proposti sul Sito. Si precisa che sul Sito non sono sistematicamente proposti tutti i veicoli e le versioni di Citroen.

Per configurare il Veicolo, il Cliente comincia dalla scelta di un modello. Gli vengono allora proposti una versione, una motorizzazione, un tipo di trasmissione (cambio), un colore e un rivestimento interno del modello. Il Cliente può scegliere il Veicolo proposto o scegliere tra varie possibilità di altre versioni, motorizzazioni, tipi di trasmissioni, colori, rivestimenti e, se lo desidera, uno o più optional.

In funzione delle scelte del Cliente, il prezzo del Veicolo e la data di consegna vengono aggiornati. Vengono visualizzati un termine minimo e massimo entro cui il Veicolo potrà essere consegnato. Il Venditore si impegna a non consegnare il Veicolo oltre il termine massimo.

Il Cliente potrà scegliere se acquistare il Veicolo con formula finanziaria, oppure con acquisto immediato. Nel caso di acquisto con formula finanziaria potrà definire i parametri del finanziamento, quali anticipo, rate e durata tramite l'apposito widget.

Per poter procedere con l'ordinazione, è necessario inserire le proprie coordinate personali e, se non ancora in possesso di un account MyCitroen, verrà chiesto di crearne uno online e di selezionare il Venditore presso il quale acquistare e ritirare il Veicolo.

La fase di riconoscimento o registrazione al Sito, nel percorso di ordinazione attraverso il configuratore, è richiesta prima di vedere il prezzo del Veicolo.

Viene, pertanto, visualizzato il prezzo che recepisce gli sconti del piano di azione in essere al momento dell'ordine e gli eventuali contributi legati agli incentivi statali, ove ancora in vigore e salvo esaurimento del fondo relativo e un ulteriore sconto che il Venditore può applicare.

Qualora il Cliente avesse un'auto da rottamare al fine di beneficiare degli incentivi statali in vigore al momento dell'ordine, ove ancora disponibili, e/o degli incentivi del Brand potrà indicarlo tramite la selezione su un pop up dedicato e il prezzo di vendita si aggiornerà recependo l'ulteriore sconto previsto

per la rottamazione (ecoincentivo Brand + eventuale econincentivo statale).

In seguito viene chiesto di leggere e approvare, selezionando una check box, le Condizioni generali d'utilizzo del Sito e le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia.

In caso di acquisto con pagamento immediato, proseguendo nel percorso viene proposto al Cliente di confermare il suo Ordine cliccando sul pulsante «ordina con obbligo di pagare l'anticipo».

La convalida dell'Ordine con obbligo di pagare sul Sito, implica che il Cliente conferma la sua accettazione dei termini del Contratto e l'obbligo di pagare.

Prima del pulsante «Ordina con obbligo di pagare l'anticipo», il Cliente ha la possibilità di verificare il dettaglio e il totale del proprio Ordine e di abbandonare la procedura.

In seguito, viene richiesto al Cliente di pagare online un acconto di 500,00 € (cinquecento/00 Euro).

L'Ordine sarà valido e verrà registrato con la data per la consegna del Veicolo solamente a partire dal pagamento dell'acconto da parte del Cliente. Le carte utilizzabili per eseguire il pagamento sono le seguenti: Visa e Master Card.

In seguito viene visualizzata una pagina di conferma d'Ordine ed il Cliente riceve un'email di conferma dell'Ordine.

In caso di acquisto con formula finanziaria, il Cliente dovrà accettare di essere reindirizzato sulla piattaforma di Banca PSA Italia Spa ("**Banca PSA**") all'interno della quale saranno disponibili le condizioni di vendita relative al prodotto finanziario scelto.

Qui il Cliente dovrà seguire il percorso indicato da Banca PSA ed accettare le condizioni di finanziamento proposte da quest'ultima, procedendo con il caricamento di tutta la documentazione richiesta e con il processo di riconoscimento.

Solo in caso di accettazione della pratica di finanziamento da parte di Banca PSA, il Cliente riceverà una mail di conferma contenente il link per il pagamento dell'acconto pari a 500 € (cinquecento/00 Euro) che dovrà versare per confermare l'ordine.

Anche in questo caso l'Ordine sarà valido e verrà registrato solamente a partire dal pagamento dell'acconto da parte del Cliente che dovrà essere effettuato entro cinque (5) giorni successivi alla ricezione della e-mail di cui sopra con cui viene comunicato l'apposito *link* per procedere al pagamento. In caso contrario, l'Ordine del Veicolo non sarà considerato valido e decadrà automaticamente senza ulteriore avviso. Il Cliente riceverà una e-mail di sollecito prima del termine dei cinque (5) giorni.

Dopo il pagamento, viene visualizzata una pagina di conferma d'Ordine ed il Cliente riceve un'email di conferma dell'Ordine con il riepilogo dello stesso e le presenti Condizioni Generali e di Garanzia allegate. Le carte utilizzabili per eseguire il pagamento sono le seguenti: Visa e Master Card.

In seguito viene visualizzata una pagina di conferma d'Ordine ed il Cliente riceve un'email di conferma dell'Ordine.

In entrambi i percorsi, i prezzi riportati sul Sito ed indicati nell'ordine non comprendono la tassa provinciale IPT, eventuale malus CO2 ed eventuali spese di rottamazione. Il Cliente sarà comunque in grado di conoscere tali costi prima di procedere con l'accettazione dell'ordine e prima di pagare perché verranno indicati nel sommario nella pagina di checkout con un messaggio che indicherà le modalità di pagamento degli stessi direttamente presso il Venditore. Le uniche voci presenti in fattura riconducibili a costi derivanti dalla rottamazione e, pertanto, gli unici costi addebitabili al cliente finale possono essere:

- "cancellazione al PRA" (pari a 45,5 € se in possesso di CDP, oppure 61,5 € se in possesso di foglio complementare);

- “trasporto del veicolo da rottamare alla concessionaria”.

Il saldo del prezzo del Veicolo unitamente alle spese di IPT e, se del caso, di rottamazione, dovrà essere effettuato dal Cliente al Venditore secondo le modalità descritte nel successivo art. 4.

L'ordine del Cliente viene archiviato per un periodo di 10 anni. Durante questo periodo, il Cliente che desidera accedere a tale ordine può farne richiesta in qualsiasi momento al Venditore.

Un Cliente che ordina il Veicolo sul Sito manifesta che non intende subordinare l'acquisto alla permuta di un veicolo usato. Non sono previste infatti permutate di veicoli usati.

**ECOINCENTIVI STATALI.** Nel caso in cui, al momento dell'ordine, fossero in vigore per l'acquisto del Veicolo, gli ecoincentivi statali (“**Ecoincentivi**”) anche legati alla rottamazione di un veicolo usato, qualora il Cliente, in fase di ordine, non indicasse di essere in possesso di un veicolo da rottamare non potrà beneficiare degli eventuali Ecoincentivi connessi alla rottamazione. Non sarà possibile procedere con il riconoscimento degli Ecoincentivi se non previo annullamento dell'ordine effettuato e creazione di un nuovo ordine riportante la corretta indicazione della rottamazione.

Non è altresì possibile procedere con un ordine per il quale il Cliente ha indicato di essere in possesso di un veicolo da rottamare e di poter beneficiare degli eventuali Ecoincentivi connessi, se il veicolo da rottamare non rispondesse ai requisiti previsti dalla normativa, di volta in volta in vigore, per beneficiare degli Ecoincentivi connessi. Anche in questo caso, si dovrà annullare l'ordine e procedere con un nuovo.

Si precisa che, per poter beneficiare degli Ecoincentivi, il Cliente dovrà rispettare tutti i requisiti previsti dalla normativa di volta in volta in vigore (“**Normativa**”) nonché delle istruzioni del Ministero dello Sviluppo Economico (“**MISE**”) riferite agli Ecoincentivi applicabili al momento dell'Ordine. Si precisa, altresì che gli Ecoincentivi saranno riconosciuti salvo disponibilità del fondo finanziario stanziato nella Normativa.

Qualora la Normativa prevedesse che il Cliente, per poter beneficiare degli Ecoincentivi, debba mantenere la proprietà del Veicolo per un periodo minimo di detenzione (“**Periodo Minimo di Detenzione**”), il Cliente sarà richiesto, quale condizione per procedere all'acquisto, di sottoscrivere una dichiarazione nella quale si impegna a detenere il Veicolo e a non rivenderlo a terzi per il Periodo Minimo di Detenzione, col diritto del Venditore di chiedere la ripetizione dell'Ecoincentivo goduto, in caso di mancato di rispetto del Periodo Minimo di Detenzione da parte del Cliente.

Qualora il Veicolo scelto dal Cliente beneficiasse degli Ecoincentivi (escluso quelli relativi alla rottamazione come sopra detto), ai fini della prenotazione dell'incentivo presso il MISE, il Cliente dovrà fornire obbligatoriamente la documentazione necessaria, ivi incluso l'Ordine del Veicolo sottoscritto dal Cliente che dovrà essere inviato via e-mail al Venditore secondo le istruzioni che quest'ultimo gli fornirà separatamente. Il Cliente prende atto che, in assenza dell'invio di tale documentazione, non sarà possibile per il Venditore prenotare l'incentivo statale e dare esecuzione all'Ordine con le conseguenze indicate nel successivo art. 8.6 (ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE).

**CODICE PROMOZIONALE** Il Cliente che ha ricevuto un codice promozionale o codice promo, per tale intendendosi un codice che consente l'accesso a condizioni e sconti particolari ai fini dell'acquisto online del Veicolo (“**Codice Promozionale**”) ed intenda procedere all'acquisto usufruendo del Codice Promozionale, dichiara di aver letto e accettato i relativi termini e condizioni (“**Termini e Condizioni del Codice Promozionale**”) che gli sono stati forniti separatamente insieme al Codice Promozionale. Il Cliente riconosce di essere vincolato ai Termini e Condizioni del Codice Promozionale e dichiara di essere in possesso dei requisiti ivi previsti, nonché della relativa documentazione giustificativa, per poterne beneficiare. La mancanza dei requisiti previsti nei Termini e Condizioni del Codice Promozionale darà diritto al Venditore di annullare l'Ordine, senza alcuna responsabilità da parte del Venditore.

I contributi in favore delle persone fisiche sono riconosciuti per l'acquisto, anche in locazione finanziaria, di un veicolo, il quale deve essere intestato al soggetto beneficiario del contributo e la proprietà deve

essere mantenuta per almeno dodici mesi.

#### **4. PREZZO – PAGAMENTO**

4.1 Il prezzo del Veicolo oggetto dell'Ordine è quello riportato sul Sito eccetto per quanto indicato nel successivo art. 4.2.. È garantito fino alla data limite di consegna indicata sull'ordine e, in caso di superamento di tale data non imputabile al Cliente, fino alla data della sua consegna effettiva al Cliente, salvo che la variazione di prezzo derivi da modifiche tecniche o fiscali imposte dalla Pubblica Amministrazione.

In tal caso:

- a) il prezzo del Veicolo sarà quello del listino in vigore al momento della consegna,
- b) il Cliente potrà, se il prezzo del Veicolo è superiore a quello indicato nell'Ordine, richiedere l'applicazione del successivo art. 8 (Annullamento e Risoluzione).

La garanzia di prezzo si applica soltanto al Veicolo oggetto dell'Ordine.

4.2 Il prezzo del Veicolo è pagabile con le seguenti modalità:

- al momento dell'ordine del Veicolo, il Cliente deve versare online al Venditore un acconto di 500 € (cinquecento/00) a titolo di caparra. In caso di corretto adempimento, la somma versata a titolo di acconto verrà imputata al pagamento del prezzo;
- il saldo del prezzo del Veicolo, al netto dell'acconto di cui al precedente punto, deve essere versato entro il termine massimo di 15 (quindici) giorni di calendario prima della data di consegna effettiva tramite bonifico bancario a favore del Venditore allecoordinate che il Venditore comunicherà al Cliente;
- il bonifico, che dovrà essere unico, dovrà tassativamente corrispondere all'importo esatto del saldo del prezzo indicato nell'ordine e indicare il riferimento dell'ordine presente sulla conferma d'ordine ricevuta via mail dal Cliente.

Nel caso di acquisto con finanziamento il Cliente dovrà rispettare i termini di pagamento contenuti all'interno del contratto finanziario.

Entro 15 (quindici) giorni dalla data prevista per l'immatricolazione e consegna del Veicolo, il Cliente effettuerà il pagamento dell'importo relativo alla tassa di IPT ed alle eventuali spese di rottamazione ove applicabili, così come riepilogate nella e-mail di conferma dell'ordine, tramite bonifico bancario al Venditore.

Il Cliente dovrà altresì regolare a sue spese il pagamento dell'eventuale malus CO2.

4.3 Il pagamento online dell'acconto viene effettuato alle condizioni seguenti

Il pagamento può essere effettuato per mezzo delle seguenti carte bancarie: Visa e Master Card.

Il pagamento viene effettuato attraverso la società Banque PSA Finance, société anonyme con sede sociale in 68 avenue Gabriel Péri 92230 Gennevilliers, iscritta nel registro del commercio e delle società

di Nanterre con il numero 325 952 224, codice interbancario 13168N (di seguito «BPF»), che agisce in qualità di facilitatore di pagamento e mandatario all'incasso del Venditore. In caso di domande sulle modalità di pagamento, il Cliente può prendere contatto con BPF al seguente indirizzo: [solutionspaiements@mpsa.com](mailto:solutionspaiements@mpsa.com).

Ai fini della protezione dalle frodi, potrà essere effettuato un controllo dell'ordine.

In questo contesto, il Cliente potrà essere contattato al fine di giustificare la sua identità.

Per la sicurezza delle transazioni, il Sito si avvale della soluzione di pagamento sviluppata da BPF. Al momento del pagamento, le coordinate bancarie del Cliente vengono cifrate sul suo computer e poi trasmesse in forma inintelligibile a dei server che sono gli unici in grado di decifrarle. Le autorizzazioni e i dati sono vengono poi verificati presso la banca del Cliente al fine di evitare abusi e frodi. Questo processo è basato sul protocollo HTTPS, tra i più solidi attualmente in circolazione. Quando si fa un bonifico via Internet è dunque impossibile leggerlo: nulla transita in chiaro sul web. Le informazioni vengono registrate e messe in sicurezza presso i nostri partner che rispettano la norma di sicurezza denominata «PCI-DSS» (Payment Card Industry Data Security Standard).

La sicurezza dei pagamenti sul Sito internet è rafforzata con la procedura 3D Secure applicata con le denominazioni commerciali «Verified By Visa» e «MasterCard». Ha lo scopo di verificare, al momento di ogni pagamento online, che la carta venga utilizzata dall'effettivo titolare. Al momento del pagamento, oltre al numero della carta bancaria, alla data di scadenza della carta e alle tre cifre del codice di sicurezza (stampato sul retro della carta), il Cliente dovrà inserire, in una tappa supplementare, una password, la data di nascita o un codice dinamico a utilizzo unico (le modalità di autenticazione variano a seconda della banca emittente della carta).

Il trasferimento della proprietà e dei rischi avviene alla consegna effettiva del Veicolo come definito al seguente articolo.

4.4 In caso di mancato pagamento del saldo alla data convenuta, nell'ipotesi di acquisto immediato, il Venditore potrà di pieno diritto risolvere l'ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia, quindici (15) giorni dopo l'invio al Cliente di un sollecito tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC rimasta senza risposta come indicato al successivo art. 8 (Annullamento e Risoluzione).

## **5. ORDINE**

Il Venditore, una volta ricevuta la mail di conferma dell'ordine online, dà seguito all'ordine del Veicolo inoltrandolo a PSA ITALIA. Al momento della consegna del Veicolo, il Venditore fornirà al Cliente copia della documentazione contrattuale compilata ed accettata dal Cliente sul Sito al momento dell'ordine, dando conferma per iscritto di averla accettata.

In quella occasione il Cliente potrà esprimere il suo consenso o diniego al trattamento dei dati personali per scopi di promozione e di marketing.

## **6. CONSEGNA**

6.1 La consegna del Veicolo avviene presso i locali del Venditore situato in Italia, il cui indirizzo è riportato sul Sito e nel riepilogo dell'ordine.

6.2 La consegna sarà effettuata al più tardi alla data limite di consegna indicata sul Sito al momento dell'Ordine e confermata nel riepilogo dell'ordine, salvo buon fine del saldo integrale del Veicolo ordinato.

Tuttavia, in caso di modifica dell'Ordine, su richiesta del Cliente, oltre che in caso di eventi di forza maggiore - quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo calamità naturali, incendi, inondazioni, guerre (dichiarate o non dichiarate), insurrezioni civili, sommosse, embarghi, sabotaggi, incidenti, pandemie, epidemie vertenze sindacali, scioperi, provvedimenti di qualsiasi autorità pubblica o governativa, sia locali che nazionali, ivi incluse leggi, ordinanze, norme e regolamenti, siano validi o non validi – che interrisino il costruttore, i suoi fornitori o subappaltatori, o il Venditore, la suddetta data limite di consegna si intenderà posticipata di due (2) mesi.

Qualora l'evento di forza maggiore continui per un periodo superiore a due (2) mesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dall'Ordine, a fronte della restituzione della caparra versata.

Le date di consegna indicate sul Sito sono valide per un ordine effettuato il giorno stesso.

Il Venditore prenderà contatto con il Cliente telefonicamente nelle 48 ore successive all'ordine per organizzare l'appuntamento per la consegna.

6.3 Il Cliente è tenuto a prendere in consegna il Veicolo entro quindici (15) giorni dalla data prevista. In mancanza, il Venditore potrà risolvere di diritto l'ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia in conformità a quanto previsto dal successivo articolo 8.4 .

6.4 Il Cliente che ha effettuato l'ordine sul Sito, dovrà occuparsi personalmente della presa in consegna del Veicolo senza poter inviare un rappresentante.

Al momento della consegna, il Cliente dovrà presentare i seguenti documenti, di cui l'addetto alla consegna potrà richiedere copia:

- un documento d'identità in corso di validità;
- il certificato d'assicurazione obbligatoria del Veicolo;
- eventuali ulteriori documenti richiesti dal Venditore.

6.5 Il Cliente prende atto che la mancata consegna dei documenti necessari per l'esecuzione dell'Ordine da parte del Venditore rende impossibile l'evasione dell'Ordine con le conseguenze indicate nel successivo art. 8 (ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE).

6.6 Al momento della consegna il Cliente ed il Venditore sottoscriveranno un verbale di consegna di cui ognuno conserverà un esemplare.

6.7 Il Cliente prende atto e accetta che il Veicolo, al momento della consegna, potrebbe aver percorso un numero di chilometri - comunque sempre non superiore ad un massimo di 199 km - dovuti all'effettuazione all'interno dello stabilimento produttivo di test su rulli e/o su strada - attraverso limitati spostamenti -sia all'interno che all'esterno dello stabilimento produttivo- al fine di verificare la conformità del Veicolo ai più elevati standard di sicurezza e qualità previsti dal Costruttore. Il Cliente, pertanto, rinuncia sin da ora ad avanzare qualsivoglia genere di rilievo, contestazione e pretesa presso ogni sede competente in relazione a quanto sopra.

## **7. GARANZIE COMMERCIALI CITROEN**

Si rinvia al paragrafo «GARANZIE COMMERCIALI CITROEN» delle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia.



## **8. ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE**

8.1 Il Cliente avrà la facoltà di annullare liberamente il proprio Ordine, senza motivo e senza penalità, in qualsiasi momento dalla conclusione dell'Ordine sul Sito fino alla consegna, a condizione di informarne il Venditore per posta elettronica inviata dall'indirizzo email indicato al momento dell'Ordine, indicando i propri dati, la data e il numero dell'Ordine.

L'annullamento sarà effettivo al ricevimento da parte del Cliente di una ricevuta di ritorno da parte del Venditore. In tal caso il Venditore restituirà l'importo pagato dal Cliente a titolo di acconto e/o saldo del prezzo utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che il Cliente abbia espressamente convenuto altrimenti.

8.2 In applicazione dell'articolo 61 del Codice del Consumo e, fatta salva la possibilità per il Cliente di far valere i diritti di cui al Capo XIV del Titolo II del Libro IV del Codice civile, nel caso in cui il Venditore non consegni il Veicolo ordinato entro la data limite di consegna, il Cliente inviterà il Venditore, tramite una dichiarazione esplicita inviata con le modalità indicate al successivo art. 8.3, ad effettuare la consegna del Veicolo entro un termine supplementare appropriato alle circostanze, comunque non inferiore a quindici (15) giorni. Ove il termine supplementare così concesso scada senza che il Veicolo gli sia stato consegnato, il Cliente, tramite dichiarazione inviata al Venditore con le modalità indicate al successivo art. 8.3, potrà risolvere le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia oggetto dell'Ordine e conseguire la restituzione dei pagamenti già effettuati, salvo il diritto al risarcimento dei danni. La risoluzione avrà effetto dalla data di ricezione da parte del Venditore della comunicazione scritta del Cliente, salvo che nel frattempo il Veicolo non sia stato consegnato al Cliente.

8.3 Nel caso previsto al precedente articolo 4.1, lettera b), se il giorno della consegna, il prezzo del Veicolo risultasse superiore a quello stabilito nell'Ordine, il Cliente potrà recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia oggetto dell'Ordine e conseguire dal Venditore la restituzione dei pagamenti già effettuati, comunicando tale sua volontà al Venditore mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC, da inviarsi entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta del nuovo prezzo da parte del Venditore.

8.4 Il Venditore potrà, da parte sua, risolvere l'Ordine di pieno diritto, conformemente all'articolo 1456 del Codice civile, se il Cliente, entro il termine di quindici (15) giorni previsto dall'articolo 6.3, non ha preso in consegna il Veicolo.

8.5 Il Venditore potrà, altresì, risolvere l'Ordine di pieno diritto, conformemente all'articolo 1456 del Codice civile, se il Cliente, entro il termine di quindici (15) giorni previsto dall'articolo 4.4, non ha saldato il prezzo convenuto.

8.6 Il Venditore potrà, infine, risolvere l'Ordine di pieno diritto, se il Cliente non invia al Venditore i documenti necessari per poter procedere con l'esecuzione dell'Ordine come indicato nel precedente art. 6.5 o non abbia inviato la documentazione necessaria per la prenotazione dell'incentivo statale come indicato nell'art. 3. In tal caso, il Venditore potrà risolvere l'Ordine qualora il Cliente non abbia fornito i predetti documenti entro il termine di quindici (15) giorni dalla richiesta formale inviata dal Venditore al Cliente.

## **9. DIRITTO DI RECESSO DEL CLIENTE CONSUMATORE**

9.1 Il Cliente ha il diritto di recedere dall'Ordine e dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia concluse online senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni dalla data in cui il Cliente prende fisicamente possesso del Veicolo, come risultante dal verbale di consegna di cui al precedente art. 6.6

9.2 Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente deve notificare la sua decisione mediante una dichiarazione esplicita inviata per posta ordinaria, raccomandata A/R, PEC o fax o posta elettronica (inviata dall'indirizzo email utilizzato per l'Ordine all'indirizzo email cui l'Ordine è stato inviato), utilizzando le coordinate del Venditore indicate sul Sito e nella posta elettronica di conferma dell'ordine. Il Cliente può anche utilizzare il modulo di recesso riportato nell'Allegato I alle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia ma non è obbligatorio.

Affinché il periodo di recesso venga rispettato, basta che il Cliente trasmetta la sua comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo per esercitare il recesso.

9.3 *Effetti del recesso*: in caso di recesso esercitato nei termini previsti, il Venditore rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente, al netto della tassa IPT, delle spese di immatricolazione e dell'eventuali spese di rottamazione senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici giorni dal giorno in cui il Venditore è stato informato dal Cliente della sua decisione di recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia. Il rimborso verrà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale, salvo che il Cliente abbia espressamente convenuto altrimenti. In ogni caso, il rimborso non comporterà spese per il Cliente, eccetto quanto indicato nel presente articolo e nei successivi articoli 9.4 e 9.5. Il Venditore può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto in consegna il Veicolo, unitamente a tutti gli ulteriori beni e documenti sotto indicati, dal Cliente o finché il Cliente non abbia fornito una prova di spedizione del Veicolo e dei predetti beni e documenti, secondo le modalità di cui al successivo art. 9.4, a seconda di quale situazione si verifichi per prima. Qualora il Cliente avesse ordinato il Veicolo a fronte di un usato da rottamare al fine di beneficiare dell'incentivo rottamazione e l'usato fosse stato consegnato al Venditore e questo avesse completato le operazioni di rottamazione al momento dell'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo prende atto che il Venditore non potrà restituire il veicolo rottamato, né il suo controvalore, né le spese di rottamazione che resteranno a carico del Cliente. Analogamente gli ecoincentivi connessi non saranno recuperabili.

In conformità con l'art. 58 del Codice del Consumo, fatto salvo quanto previsto dal decreto legislativo n. 385/1993 (Testo Unico Bancario – TUB) e successive modificazioni, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il Cliente esercita il suo diritto di recesso dall'Ordine del Veicolo e dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia, a norma delle precedenti disposizioni del presente articolo, il contratto accessorio di finanziamento si intende risolto di diritto, senza costi per il Cliente, ad eccezione di quelli previsti nel presente art. 9.

A seguito della risoluzione di diritto del contratto accessorio di finanziamento:

- a) nel caso in cui il Cliente abbia già corrisposto a Banca PSA degli importi con riferimento al Contratto di Finanziamento sottoscritto, Banca PSA dovrà restituire al Cliente tutto quanto da quest'ultimo versato, al netto delle somme non ripetibili corrisposte da Banca PSA alla pubblica amministrazione, se esistenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, imposta di bollo);
- b) nel caso in cui il Cliente non abbia corrisposto alcunché a Banca PSA in forza del Contratto di Finanziamento sottoscritto, il Cliente sarà tenuto a rimborsare a Banca PSA le somme non ripetibili da quest'ultima corrisposte alla pubblica amministrazione, se esistenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, imposta di bollo).

9.4 Il Cliente deve restituire o rispedire il Veicolo al Venditore senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato la propria decisione di recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia. Il Veicolo dovrà essere accompagnato dal Libretto

d'immatricolazione e dai documenti amministrativi che permettano il passaggio di proprietà dal Cliente al Venditore (ivi incluso l'atto di vendita sottoscritto dal Cliente che sosterrà i costi per il trasferimento della proprietà del Veicolo), dalle chiavi, eventuali accessori, i documenti di bordo e la documentazione attestante che il Veicolo è libero da vincoli. La restituzione dovrà essere effettuata presso il Venditore. Nell'ipotesi in cui il Cliente non restituisca lui stesso il Veicolo ma ricorra a un trasportatore, le spese di trasporto saranno a carico del Cliente. Il costo di queste spese è variabile a seconda della distanza e del trasportatore scelto. Nel caso di restituzione tramite trasportatore, la sede dove riconsegnare il Veicolo è sempre quella del Venditore.

9.5 Il Cliente, conformemente a quanto previsto dall'art. 57 comma 2 del Codice del Consumo, sarà responsabile in caso di diminuzione del valore del Veicolo derivante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la sua natura, le sue caratteristiche e il suo funzionamento. Di conseguenza:

- nell'ipotesi in cui il Cliente restituisca il Veicolo con un chilometraggio superiore a 500 (cinquecento) km, il Cliente dovrà saldare al Venditore una somma pari al deprezzamento del Veicolo causato dal superamento del chilometraggio. Oltre i 500 Km, il deprezzamento sarà pari a € 0,35 al km.
  
- nell'ipotesi in cui il Veicolo venga restituito dal Cliente con un qualsiasi segno di degrado o danno o riparazione non eseguita a regola d'arte a seguito di danni imputabili al Cliente, il Cliente dovrà farsi carico del costo di riparazione.

Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo 9.5 e nei commi precedenti dell'art. 9, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il Cliente.

## **10. RECLAMI – CENTRO DI CONTATTO CLIENTI CITROEN**

Il Cliente può contattare il servizio Relazioni Clientela Citroen per qualsiasi richiesta di informazioni o reclamo relativo alle Condizioni generali di vendita e di garanzia del Veicolo:

- Per telefono al numero 800.804080;
- Per posta al seguente indirizzo: Servizio Relazioni Clienti Citroen, Via Plava, n. 80, 10135 Torino.

## **11. LEGGE APPLICABILE – CONTROVERSIE**

11.1 Il Sito, l'ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia sono disciplinati dalla legge italiana e sono redatti in italiano.

11.2 In caso di controversie aventi ad oggetto l'ordine, le Condizioni generali di Vendita e di Garanzia (di seguito, le "Controversie"), le Parti potranno ricorrere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi della Parte V, Titolo II-bis, del Codice del Consumo, fermo il diritto del Cliente di adire l'autorità giudiziaria, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

11.3 In difetto di risoluzione extragiudiziale delle Controversie, tutte le Controversie saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente.

11.4 Il Cliente è informato dell'esistenza della piattaforma europea di risoluzione delle controversie online destinata a raccogliere eventuali reclami legati a un acquisto online dei consumatori europei e di trasmetterli ai mediatori nazionali competenti: la piattaforma è accessibile al seguente indirizzo:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## DIRITTO DI RECESSO – MODELLO DI TESTO

Alla cortese attenzione del Venditore

---

Il sottoscritto (i sottoscritti) notifica (notificano) il recesso dal seguente ordine:

Data e numero d'ordine

(Che compare sull'e-mail di conferma d'ordine): \_\_\_\_\_

Denominazione del Veicolo: \_\_\_\_\_

Prezzo totale del Veicolo imposte comprese: \_\_\_\_\_

Cognome e nome del/dei consumatore/i: \_\_\_\_\_

Indirizzo del/dei consumatore/i: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Firma del/dei Cliente/i consumatore/i (in caso di notifica su carta)

## INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Questo sito Web / applicazione è di proprietà ed è gestito da Groupe PSA Italia S.p.A. La sede legale di Groupe PSA Italia S.p.A. è situata in Italia in Via Plava, n. 80, 10135, Torino. Questo sito Web / applicazione è ospitato in Europa dai servizi informatici di PSA.

Si prega di leggere attentamente la presente informativa prima di utilizzare questo sito Web / applicazione in quanto spiega come tratteremo i dati personali. Proseguire con l'utilizzo di questo sito Web / applicazione indica che si accetta quanto indicato nella presente informativa.

I tuoi dati personali saranno trattati dalla concessionaria Citroen, come titolare del trattamento per gli scopi elencati di seguito.

I tuoi dati personali inclusi i tuoi identificativi (ad es. dati anagrafici\*), i dati di contatto (ad es. indirizzo\*, indirizzo e-mail, numero di telefono), e i dati di identificazione del veicolo (ad es. telaio (VIN\*), targa) relativi a questo contratto ed in ogni ulteriore contratto riferito ad esso, saranno trattati insieme ai dati contrattuali, ai dati del veicolo e del servizio che includano specifici del prodotto e del servizio (ad es. modello, allestimento, motorizzazione, dati Software-Hardware), ai dati tecnici per ricambi e accessori, agli estremi di manutenzione e diagnosi, inclusi codici diagnostici di guasto o dati di controllo della centralina del veicolo\*.

I tuoi dati personali saranno conservati per dieci anni dal termine del contratto. Nel caso tu abbia fornito il tuo consenso per scopi di Marketing, i tuoi dati personali saranno conservati per questi scopi per tre anni dopo l'ultimo contatto con la concessionaria o con Citroen.

I dati indicati con un\* sono obbligatori e sono un requisito contrattuale. Sei pertanto obbligato a fornire tali dati personali. Nel caso tu non li fornisca, l'esecuzione di questo contratto non sarà possibile.

Trasferiamo i tuoi dati personali per i seguenti scopi ai seguenti destinatari:

A. Scopi legati all'esecuzione del contratto o legati alle fasi della tua richiesta prima di finalizzare un contratto, in accordo con l'Art. 6 (1) 1 b) del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 (GDPR):

Dati/Categorie	Scopi	Destinatari
<p>Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione e produzione del veicolo</li> <li>- Consegna del veicolo e dei ricambi</li> <li>- Garanzia della protezione del prezzo</li> </ul>	<p>Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia</p> <p>Questi destinatari condivideranno i tuoi Dati Personali con altri destinatari fornitori di servizi IT, come da elenco sotto riportato e per gli scopi indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France) che incarica altri (sub) responsabili che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) e quindi in un paese privo di un adeguato livello di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza della Commissione europea, ma esistono garanzie adeguate, che in questo caso sono le rispettive clausole contrattuali standard dell'UE. Per ottenere una copia cliccare sul link <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a></li> <li>• Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, France) che incarica altri (sub) responsabili che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) e quindi in un paese privo di un adeguato livello di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza della Commissione europea, ma esistono garanzie adeguate, che in questo caso sono le rispettive clausole contrattuali standard dell'UE. Per ottenere una copia cliccare sul link <a href="https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf">https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf</a></li> <li>• IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France.</li> <li>• Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, London, EC2N 4AY, United Kingdom) che si trova al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE) e quindi in un paese senza un livello adeguato di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea, ma esistono misure di salvaguardia adeguate, che sono in questo caso le rispettive Regole aziendali vincolanti (BCR). Per ottenere una copia, seguire questo link: <a href="https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf">https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf</a></li> <li>• Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nürnberg, Germany.</li> </ul>
<p>Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza, inclusi codici guasto o dati di controllo centralina veicolo*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di Garanzia</li> <li>- Trattamento di problemi, reclami e richieste, in particolare da parte dei Centri Relazione Clienti <b>CITROEN</b></li> <li>- Trattamento di domande tecniche relative alla riparazione (diagnosi veicolo attraverso il centro assistenza tecnica) o di analisi dei malfunzionamenti del veicolo (registrazione di dati di evento / Diagnostica di bordo)</li> </ul>	<p>Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France.</p> <p>Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT.</p>

Dati/Categorie di dati	Scopi	Destinatari
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza*	Aggiornamenti Software-Hardware del veicolo	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, ed i relativi dati riguardanti incentivi alle vendite, ai servizi ed altri dati assimilabili	Gestione campagne di incentivi vendita e assistenza, e programmi commerciali erogati dalla Rete Ufficiale <b>CITROEN</b> , solo qualora non sia richiesto il tuo consenso (ad es. programma di	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali e relativi dati riguardanti vendite e contratti di servizio	Gestione di processi di audit e controllo documentale del Concessionario e Riparatore Autorizzato <b>CITROEN</b>	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*	Pre-registrazione al programma <b>myCITROEN</b> , <b>CITROEN</b> Connect e	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*	Erogazione di Servizi di Assistenza Stradale	Gruppo IMA ITALIA Assistance, Piazza Indro Montanelli 20, 20099 Sesto San Giovanni (MI)
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*	Erogazione di finanziamenti, leasing e servizi collegati	Banca PSA Italia via Gallarate 199 20151 Milano

**b. Scopi legati alla conformità verso obblighi legali in accordo con l'Art. 6 (1) 1 c) GDPR:**

Dati/Categorie di dati	Scopi	Destinatari
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza compresi i codici diagnostici di guasto* o i dati della centralina di controllo del veicolo*	Controllo del prodotto, affidabilità del prodotto (in accordo con il controllo di Qualità e con la garanzia di qualità) e con potenziali campagne di richiamo	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT

**c. Scopi relativi al legittimo interesse perseguito dal titolare o da una terza parte in accordo con l'Art. 6 (1) 1 f) GDPR a meno che tu abbia esercitato il tuo diritto di opposizione (Art. 21 (1) GDPR):**

Dati/Categorie di dati	Scopi	Destinatari
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza*	Ricerche di mercato e sondaggi di clienti per ricevere riscontri sui prodotti e servizi di <b>CITROEN</b> (ad es. sondaggi di soddisfazione clienti, sondaggi sulla qualità di prodotti o servizi), solo nel caso in cui il cliente sia contattabile tramite il canale di comunicazione previsto per questi scopi senza preventivo consenso	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France  I destinatari sopra elencati comunicano i tuoi dati personali ai rispettivi Fornitori di Servizi coinvolti per supportare l'amministrazione delle finalità indicate
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo e dati di assistenza compresi i codici diagnostici di guasto o i dati della centralina di controllo del veicolo*	Miglioramento di prodotti e servizi, campagne qualità, sviluppo continuo dei prodotti (informazione sulla normale usura, diagnosi e riparazione), anche in associazione con il Controllo Qualità/Garanzia di Qualità	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France  I destinatari sopra elencati comunicano i tuoi dati personali ai rispettivi Fornitori di Servizi coinvolti per supportare l'amministrazione delle finalità indicate



d. Scopi per i quali hai fornito un consenso in accordo con l'Art. 6 (1) 1 a) GDPR a meno che tu abbia esercitato il diritto a ritirare il consenso (Art. 7 (3) GDPR), come:

Dati/Categorie di dati	Scopi	Destinatari
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, dati relativi a veicoli e servizi, comprese le specifiche di prodotti e servizi, dati tecnici per parti e accessori, dati relativi all'officina e ai servizi	Attività di Marketing, scopi di identificazione e riconoscimento	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino PSA Automobiles S.A., 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT
Dati identificativi e di contatto*, dati di identificazione veicolo*, dati contrattuali, specifiche tecniche del veicolo, dati di assistenza ed i relativi dati riguardanti incentivi alle vendite*, ai servizi ed altri dati assimilabili	Programmi commerciali erogati da <b>CITROEN</b> alla Rete Ufficiale <b>CITROEN</b>	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia Per gli altri destinatari vedi elenco sopra riportato dei Fornitori di Servizi IT

#### I tuoi diritti

Hai il diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di cancellazione (diritto all'oblio), diritto di limitazione del trattamento, diritto alla portabilità, diritto ad obiettare al trattamento di dati personali che ti riguardano in base all'Art. 6 (1) 1 e) / f) GDPR o dove i dati personali sono trattati per scopi di marketing diretto in accordo con la legge vigente.

Si prega di notare che i tuoi diritti sopra citati sono applicabili secondo quanto previsto dalla legge ed è possibile che vengano soddisfatti da noi sotto determinate condizioni.

Su richiesta, possiamo aggiornare i tuoi dati personali in qualsiasi momento

(ad es. cambio di indirizzo). Per esercitare i tuoi diritti sopra elencati puoi

contattare il tuo concessionario trovando i riferimenti al link:

<https://www.Citroen.it/contatti/concessionari- Citroen.html>

indicando chiaramente "Diritto alla Privacy" affinché la tua richiesta sia gestita il più rapidamente possibile.

Per esercitare il diritto di presentare un reclamo (Art. 77 GDPR) presso l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali prego contattare: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma oppure visitare il sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

**CONSENSO (da compilare presso il Concessionario Venditore selezionato)**

--



Numero scheda

cliente: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Cognome: \_\_\_\_\_

Via.: \_\_\_\_\_ CAP, Città: \_\_\_\_\_

Numero di telefono: \_\_\_\_\_ Cellulare: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Acconsento** che i miei dati personali siano trattati dal sopra citato concessionario Citroen e da *Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, Torino* e da AUTOMOBILES Citroen SA in qualità di titolari per scopi di marketing, identificazione e riconoscimento.

I miei dati personali, inclusi i miei dati identificativi (ad es. Nome, numero cliente, data di nascita, numero di patente di guida), dati di contatto (ad es. Indirizzo postale, indirizzo e-mail, numero di telefono) e dati di identificazione del veicolo correlati (ad es. numero di telaio (VIN), numero di immatricolazione / targa), saranno elaborati - nella misura disponibile - in associazione con i relativi dati contrattuali, dati relativi al veicolo e al servizio, comprese le specifiche del prodotto e del servizio (ad es. modello, allestimento, motore e dati hardware/software), dati tecnici relativi a parti ed accessori, dati relativi all'officina ed ai servizi di assistenza, inclusi codici diagnostici o dati della centralina di controllo del veicolo. Il trattamento di dati è basato sul consenso che dichiaro qui di seguito in accordo con l'Art. 6 (1) 1 (a) del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati UE 2016/679 (GDPR).

I miei dati saranno trattati e diffusi per gli scopi di seguito elencati ai seguenti destinatari:

Dati/Categorie di dati	Scopi	Destinatari
Dati identificativi, dati di contatto, dati di identificazione del veicolo in associazione con dati contrattuali, comprese le specifiche di prodotti e servizi, dati tecnici di parti e accessori, dati dell'officina, dati di vendita e di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Servizio clienti:</b> Per esempio inviti ad eventi, informazioni su aggiornamenti (tecnici) riguardo al mio veicolo o qualsiasi servizio del veicolo, notifiche di manutenzione / verifiche / date di manutenzione, o assistenza di riparazione</li> <li>- <b>Informazione al cliente:</b> Per es. per comunicazioni per veicoli nuovi e usati, offerte finanziarie e di leasing, assistenza del rivenditore, offerte su servizi di officina, avvisi sulla scadenza di un contratto finanziario o di leasing o migliori di qualità per il mio veicolo</li> <li>- <b>Pubblicità:</b> pubblicità, offerte individuali o personalizzate, prodotti e servizi e identificazione e riconoscimento</li> <li>- <b>Ricerche di mercato e indagini di consumo:</b> per ricevere riscontri relative ai prodotti e servizi <b>CITROEN</b> (ad es. indagini di soddisfazione cliente, indagini di qualità su prodotti o servizi)</li> </ul>	Groupe PSA Italia S.p.A. Via Plava 80, 10135 Torino e PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, Francia  Questi destinatari condivideranno i tuoi Dati Personali con altri destinatari fornitori di servizi IT, come da elenco sotto riportato e per gli scopi indicati: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - France) che incarica altri (sub) responsabili che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) e quindi in un paese privo di un adeguato livello di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza della Commissione europea, ma esistono garanzie adeguate, che in questo caso sono le rispettive clausole contrattuali standard dell'UE. Per ottenere una copia cliccare sul link <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a></li> <li>• Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, France) che incarica altri (sub) responsabili che si trovano al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE) e quindi in un paese privo di un adeguato livello di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza della Commissione europea, ma esistono garanzie adeguate, che in questo caso sono le rispettive clausole contrattuali standard dell'UE. Per ottenere una copia cliccare sul link <a href="https://atos.net/content/dam/global_documents/atos-binding-corporate-rules.pdf">https://atos.net/content/dam/global_documents/atos-binding-corporate-rules.pdf</a></li> <li>• IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, France</li> <li>• Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, London, EC2N 4AY, United Kingdom) che si trova al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE) e quindi in un paese senza un livello adeguato di protezione dei dati. Non esiste una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea, ma esistono misure di salvaguardia adeguate, che sono in questo caso le rispettive Regole aziendali vincolanti (BCR). Per ottenere una copia, seguire questo link: <a href="https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf">https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf</a></li> <li>• Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nürnberg, Germany</li> </ul>

Acconsento che i titolari sopra indicati usino i miei dati personali per consentire un riconoscimento accurato al fine di offrirmi servizi ed esperienza migliori ed al fine di evitare eventuali incongruenze riguardo gli scopi citati (servizio clienti, informazione clienti, indagini pubblicitarie e di consumatori). Queste parti usano regole di mercato per associare e incrociare processi al fine di rilevare potenziali corrispondenze tra due o più record, provenienti da fonti e da sistemi diversi, in particolare tramite richieste online inoltrate a Citroen partecipazione a eventi marketing Citroen, uso di myCitroen, per creare un dossier cliente unico e aggiornato.

I miei dati personali saranno conservati per gli scopi sopra elencati per ulteriori tre anni dopo l'ultimo contatto con uno dei titolari sopra elencati.

**Acconsento ad essere contattato per gli scopi sopra citati dal concessionario Venditore e da Groupe PSA Italia S.p.A. tramite**

E-mail     Telefono     SMS     Posta

Ho il diritto di ritirare il mio consenso in qualsiasi momento. Per fare ciò devo contattare il mio concessionario Citroën tramite i canali a seguito indicati. La revoca del consenso non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso precedente alla revoca.

Ho preso conoscenza dei miei diritti Privacy sottoelencati e delle modalità di contatto.

### I tuoi diritti

Hai il diritto di accesso, diritto di rettifica, diritto di cancellazione (diritto all'oblio), diritto di limitazione del trattamento, diritto alla portabilità, diritto ad obiettare al trattamento di dati personali che ti riguardano in base all'Art. 6 (1) 1 e) / f) GDPR o dove i dati personali sono trattati per scopi di marketing diretto in accordo con la legge vigente.

Si prega di notare che i tuoi diritti sopra citati sono applicabili secondo quanto previsto dalla legge ed è possibile che vengano soddisfatti da noi sotto determinate condizioni.

Su richiesta, possiamo aggiornare i tuoi dati personali in qualsiasi momento

(ad es. cambio di indirizzo). Per esercitare i tuoi diritti sopra elencati puoi

contattare il tuo concessionario trovando i riferimenti al link:

[https://www.Citroen.it/contatti/concessionari- Citroen.html](https://www.Citroen.it/contatti/concessionari-Citroen.html)

indicando chiaramente "Diritto alla Privacy" affinché la tua richiesta sia gestita il più rapidamente possibile.

Per esercitare il diritto di presentare un reclamo (Art. 77 GDPR) presso l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali prego contattare: Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia n. 11 - 00187 Roma oppure visitare il sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

**GARANZIE CONTRATTUALI CITROËN****12) DISPOSIZIONI COMUNI ALLE GARANZIE CONTRATTUALI CITROËN**

- 12.1** Il Veicolo oggetto del presente Ordine a marchio "Citroën" è coperto dalle garanzie contrattuali offerte dal Costruttore Automobiles Citroën S.A., Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy (Francia), immatricolata nel RCS di Nanterre al numero 642050199, come individuata anche nel Certificato di garanzia del libretto di manutenzione, a partire dalla data di inizio garanzia indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione, per il periodo ivi indicato e senza limitazione di chilometraggio, salvo disposizioni particolari specifiche indicate in seguito o portate a conoscenza del Cliente.
- 12.2** Le garanzie contrattuali operano solo se il Cliente affida il Veicolo ad un riparatore autorizzato Citroën.
- 12.3** Il tempo necessario ad eseguire gli interventi sul Veicolo oggetto delle garanzie contrattuali non ne prolunga il periodo di validità. Tuttavia, in caso di immobilizzo del Veicolo per un periodo pari o superiore a sette (7) giorni consecutivi, per interventi oggetto delle garanzie contrattuali, ove tale durata dell'immobilizzo non sia imputabile al Cliente, la garanzia contrattuale corrispondente sarà prolungata per un numero di giorni pari alla durata dell'immobilizzo.
- 12.4** In caso di rivendita del Veicolo, gli acquirenti successivi beneficeranno delle garanzie contrattuali fino alle rispettive date di scadenza, purché ognuno degli acquirenti abbia rispettato le condizioni di operatività di tali garanzie. A tale scopo il Cliente si impegna a trasmettere all'acquirente le condizioni di operatività di tali garanzie.
- 12.5** Le garanzie contrattuali sono applicabili fintanto che il Veicolo resti immatricolato e circolante nei Paesi dell'Unione Europea\* e nei seguenti Paesi o territori: Albania, Andorra, Bosnia Erzegovina, Città del Vaticano, Gibilterra, Islanda, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia, Moldavia, Montenegro, Norvegia, Principato di Monaco, San Marino, Serbia, Svizzera, Regno Unito.  
\*alla data di edizione del Libretto di manutenzione l'Unione Europea è composta dai seguenti Paesi: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Spagna, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Svezia.
- 12.6** Per quanto riguarda il Veicolo E-MEHARI, le garanzie contrattuali sono applicabili fintanto che il Veicolo resta immatricolato e circolante nei seguenti Paesi o territori: Francia (Corsica e Territori Francesi d'Oltre Mare inclusi), Germania, Andorra, Belgio, Spagna, Gibilterra, Italia, Lussemburgo, Monaco, San Marino, Svizzera, Città del Vaticano, Regno Unito.
- 12.7** Il beneficio delle garanzie contrattuali non è subordinato alla realizzazione degli interventi di riparazione e di manutenzione effettuati presso la rete autorizzata Citroën.
- 12.8** Le garanzie contrattuali non riducono né sopprimono la garanzia di legge contro i vizi e la garanzia legale di conformità di cui beneficiano i Clienti Consumatori, in conformità alle disposizioni normative trascritte alla fine del presente capitolo «GARANZIE CONTRATTUALI» (1).
- 12.9** Le istruzioni relative al veicolo si trovano:  
E. Nel "Piano di manutenzione personalizzato";  
F. Nella Documentazione di bordo composta da:  
- Libretto di benvenuto che riprende alcune raccomandazioni indispensabili relative al funzionamento del veicolo, oppure la "Guida d'uso in breve" nella quale figurano le informazioni e le raccomandazioni indispensabili per conoscere il veicolo. Questi documenti indicano anche le modalità di accesso alla Guida d'uso integrale in formato digitale;  
- Guida d'uso versione integrale, in formato digitale e/o cartaceo (da richiedere), che riprende l'insieme delle istruzioni e raccomandazioni relative al funzionamento del veicolo.

**13) LA GARANZIA CONTRATTUALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE**

- 13.1** Il Costruttore garantisce il Veicolo contro i difetti di fabbricazione per un periodo di due (2) anni, senza limitazioni di chilometraggio, a partire dalla data di consegna al Cliente indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione consegnato insieme al Veicolo, con le seguenti eccezioni:

**• Per i Veicoli ibridi:**

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti secondo i limiti e la durata della garanzia contrattuale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione, il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore.
- la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centosessantamila (160.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.

**• Per il Veicolo C-Zero:**

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti per un periodo di cinque (5) anni o cinquantamila (50.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione, il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore;
- la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, vale a dire il 70% di 14,5kwh, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centomila (100.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.

**• Per il Veicolo BERLINGO ELECTRIC (B9):**

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti per un periodo di cinque (5) anni o cinquantamila (50.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione, il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore;
- la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, vale a dire il 70% di 22,5kwh, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centomila (100.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.

**• Per il Veicolo E-MEHARI:**

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti per un periodo di cinque (5) anni o centomila (100.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale: il sistema elettrico di trazione (motore elettrico e piastrina fusibili alta tensione, riduttore, carica batterie), i cavi e i connettori alta tensione;
- la batteria di trazione, locata al Cliente è garantita direttamente dal locatore. Per maggiori dettagli su questa garanzia si invita il Cliente a consultare il contratto di locazione di lunga durata della batteria elettrica da lui sottoscritto con il locatore.

**• Per gli altri veicoli elettrici del marchio:**

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti secondo i limiti e la durata della garanzia contrattuale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione,

il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore.

- **la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centosessantamila (160.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.**

• **Precauzioni d'uso:**

- I cavi di carica e le colonnine di ricarica, per i privati, devono rispondere alle specifiche del Costruttore. Le colonnine di ricarica pubbliche devono essere certificate e devono rispondere alle norme ed alla regolamentazione in vigore.
- Se si deve lasciare parcheggiato il veicolo (100% elettrico) per più giorni, evitare di far scaricare totalmente la Batteria di Trazione, sia in presenza di una riserva di capacità nella Batteria di Trazione stessa (per un veicolo immobilizzato la perdita della carica è dell'1% a settimana), sia collegandola per mantenerla carica. Attenzione, far scaricare completamente una Batteria di Trazione può danneggiarla irrimediabilmente.
- Le condizioni generali di vendita comportano l'accettazione da parte del cliente della raccolta dei dati di funzionamento del veicolo per un utilizzo strettamente interno di Automobiles Citroën, ciò al fine di prevenire eventuali anomalie e/o per assicurare la presa in carico in Garanzia, da parte di Automobiles Citroën, della batteria di trazione e degli elementi della catena di trazione.
- Si precisa che la sostituzione della batteria di trazione può avvenire solo su alcuni centri autorizzati dotati di opportune attrezzature specifiche.

**13.2 Quali difetti di fabbricazione sono coperti dalla garanzia contrattuale.**

Ferme le limitazioni indicate di seguito, la garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo copre la riparazione o la sostituzione a titolo gratuito dei pezzi riconosciuti difettosi dal Costruttore o dal suo rappresentante e la manodopera necessaria per la riparazione del Veicolo.

La riparazione sarà effettuata sia con ricambi originali nuovi sia con ricambi «ricondizionati» (che rispondono alle stesse specifiche dei ricambi nuovi originali) e i pezzi in garanzia diretta del produttore.

Se il Veicolo è immobilizzato per una panne coperta dalla garanzia, il Costruttore o il suo rappresentante si faranno carico degli eventuali costi di assistenza in loco o del traino del Veicolo fino all'officina del riparatore autorizzato Citroën più vicino.

Si segnala che:

- la sostituzione di un pezzo nell'ambito delle operazioni di garanzia non prolunga la durata di quest'ultima. La garanzia contrattuale che copre i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza originaria della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo;
- i pezzi sostituiti in forza della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione diventano proprietà del Costruttore o del suo rappresentante.

**13.3 Quali difetti di fabbricazione non sono coperti dalla garanzia contrattuale:**

Manutenzione e regolazioni:

- le operazioni di manutenzione e revisione necessarie al buon funzionamento del Veicolo, indicate nel Piano di manutenzione personalizzato, l'aggiunta di additivi, la sostituzione del filtro antiparticolato da effettuarsi in corrispondenza dei chilometraggi previsti, e la sostituzione dei componenti deteriorabili come il filtro dell'olio, dell'aria, del combustibile o dell'abitacolo;
- le regolazioni o le messe a punto (parallelismo, equilibratura delle ruote, assale anteriore, porte ...) effettuate oltre 3 mesi dalla consegna del Veicolo o quando il Veicolo abbia percorso oltre 3000 km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale;
- la sostituzione di componenti soggetti a normale usura legata all'utilizzo del Veicolo, al chilometraggio, all'ambiente geografico e climatico, se la sostituzione non è la conseguenza di un difetto di fabbricazione. Si tratta dei seguenti componenti: piastre, ganasce e dischi dei freni, frizione, ammortizzatori, spazzole tergicristalli, lampade (tranne le lampade a scarica e LED), batteria di servizio, batteria di trazione per veicoli C-Zero e BERLINGO ELETTRICO. Si precisa che l'usura della batteria di trazione si intende al di là delle prestazioni coperte dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, i cui criteri sono citati in precedenza in questo documento.

Utilizzo del Veicolo:

- le vibrazioni e rumorosità legate al funzionamento del Veicolo ed i logoramenti come la decolorazione, l'alterazione o la deformazione di componenti dovuti a normale invecchiamento;
- i danni provocati dall'utilizzo di fluidi, componenti o accessori diversi da quelli originali o non di qualità equivalente, e l'utilizzo di carburanti\*\* non adatti o di cattiva qualità, l'uso di additivi complementari non approvati dal Costruttore;
- i danni provocati da un collegamento non conforme del Veicolo elettrico all'alimentazione elettrica, all'impianto elettrico o alla corrente usata;
- i danni derivanti da fenomeni naturali, grandine, inondazioni, fulmini, perturbazioni o altri agenti atmosferici, e quelli dovuti ad incidenti, incendio o furto;
- le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modifiche effettuate sul Veicolo da riparatori non autorizzati Citroën, e le conseguenze derivanti dall'installazione di accessori non omologati da quest'ultima;
- i componenti garantiti direttamente dal loro produttore, come gli pneumatici, per i quali la rete Citroën verificherà l'applicabilità di tale garanzia;
- la batteria di trazione del Veicolo E-MEHARI, garantita direttamente dal locatore. Per maggiori dettagli su questa garanzia si invita il Cliente a consultare il contratto di locazione di lunga durata della batteria elettrica da lui sottoscritto con il locatore;
- qualunque altro costo non specificamente previsto dalla presente garanzia contrattuale, in particolare i costi derivanti da un eventuale immobilizzo del Veicolo, quali la perdita di godimento o di utilizzazione.

*\*\* Per i biocarburanti si invita il Cliente a consultare il paragrafo dedicato all'argomento nella Guida d'uso digitalizzata del Veicolo.*

**13.4 Che cosa deve fare il Cliente per beneficiare della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione.**

- Esibire il libretto di manutenzione aggiornato del Veicolo, con il certificato di garanzia, debitamente compilato e timbrato dal concessionario Venditore.
- Effettuare la manutenzione e le revisioni del Veicolo, rispettando integralmente tutte le prescrizioni indicate in particolare nel Piano di manutenzione personalizzato del Veicolo, e darne la prova esibendo la relativa documentazione (matrici del libretto di manutenzione compilate e timbrate, fatture, ecc.).

• Non appena constatato un difetto, ricoverare il Veicolo, durante l'orario di apertura, presso un riparatore autorizzato Citroën, affinché questi provveda alla sua riparazione: ciò al fine di preservare la sicurezza del Veicolo e quella dei suoi passeggeri, evitando l'aggravamento del difetto constatato, che potrebbe rendere necessari interventi di riparazione più complessi rispetto a quelli originariamente necessari. Conseguentemente, la garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione non copre il difetto e le relative conseguenze se il Cliente non si sia attivato sin dal momento in cui lo abbia constatato.

- Rispondere all'invito di un riparatore autorizzato Citroën per procedere immediatamente al ripristino della conformità del Veicolo.

**Ove non rispetti queste regole, il Cliente sarà responsabile in via esclusiva dei pregiudizi futuri che potrebbero direttamente o indirettamente derivarne al buon funzionamento del Veicolo.**

**13.5 Il Cliente perderà i benefici dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione nei seguenti casi:**

- modifiche o adattamenti effettuati sul Veicolo non previsti o non autorizzati dal Costruttore o realizzati senza rispettarne le prescrizioni tecniche;
- anomalia dovuta a negligenza o al mancato rispetto delle prescrizioni indicate nella Guida d'uso e nel Piano di manutenzione personalizzato;
- utilizzo anomalo del Veicolo o ai fini di competizioni, o sovraccarico, anche momentaneo;

- modifica del contachilometri del Veicolo o impossibilità di stabilire con il suo chilometraggio effettivo (in caso di sostituzione del contatore la «Scheda sostituzione contachilometri» del libretto di manutenzione deve essere completata da un riparatore autorizzato Citroën).

### 13.6 DISPOSIZIONI SPECIFICHE PER IL VEICOLO E-MEHARI

Il contratto di locazione di lunga durata della batteria e il libretto di manutenzione del Veicolo informano il Cliente del fatto che la batteria del Veicolo è costantemente collegata con il centro di assistenza tecnica del locatore, mediante la rete Internet (con GSM/GPRS/3G), e che è indispensabile conservare tale collegamento tecnico. A tale scopo, Citroën potrà richiedere al Cliente, in caso di anomalia, di recarsi presso un riparatore autorizzato Citroën per la riparazione o il ripristino. L'eventuale rifiuto comporterà la decadenza dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione.

### 13.7 GARANZIA CONTRATTUALE SULLA VERNICE (non applicabile al Veicolo "E-MEHARI")

Ad integrazione della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, il Costruttore garantisce il Veicolo contro eventuali difetti della vernice e del trasparente della carrozzeria originale, a partire dalla data di consegna del Veicolo indicata sul "certificato di garanzia" del libretto di manutenzione, per un periodo di:

- due (2) anni in caso di autovetture;
- due (2) anni in caso di veicoli commerciali.

#### Che cosa copre la garanzia contrattuale sulla vernice.

- La Garanzia contrattuale sulla vernice copre il rifacimento totale o parziale della vernice o del trasparente, in relazione ad un difetto rilevato dal Costruttore o dal suo rappresentante.
- La garanzia contrattuale sulla vernice opera esclusivamente a condizione che la manutenzione del Veicolo sia sempre stata effettuata in conformità con le prescrizioni indicate dal Costruttore nel libretto di manutenzione, e che la riparazione di eventuali danni sia stata effettuata nel rispetto delle prescrizioni del Costruttore. Per continuare a beneficiare della garanzia sulla vernice, il Cliente è tenuto a far riparare i danni dovuti a cause esterne entro due (2) mesi dalla loro constatazione; le riparazioni di tali danni rimangono a carico del Cliente. Tale riparazione sarà indicata sul libretto di manutenzione, insieme alla ragione sociale del riparatore, alla data di riparazione, al chilometraggio del Veicolo e al numero della fattura quietanzata.

Per usufruire della garanzia contrattuale sulla vernice occorrerà presentare, durante le visite periodiche di controllo, il libretto di manutenzione debitamente compilato (o altri giustificativi che dimostrino la reale effettuazione degli interventi ivi descritti).

#### Che cosa non copre la garanzia contrattuale sulla vernice.

- I danni alla vernice o al trasparente della carrozzeria provocati da fattori ambientali come agenti atmosferici, chimici, di origine animale o vegetale, sabbia, sale, impatto di pietrisco, o fenomeni naturali (grandine, inondazioni ecc.) e altri fattori esterni (a seguito di incidenti o non).
- I danni dovuti a negligenza, alla segnalazione tardiva del difetto da eliminare o al mancato rispetto delle prescrizioni del Costruttore;
- i danni provocati da eventi non coperti dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione sopra descritti.
- Le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modificazioni effettuate da aziende non autorizzate dal Costruttore.

## 14) LA GARANZIA CONTRATTUALE ANTIPERFORAZIONE

**14.1** Ad integrazione della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione e della garanzia contrattuale sulla vernice (escluso il Veicolo "E-MEHARI"), il Costruttore garantisce il Veicolo contro la perforazione (corrosione dall'interno verso l'esterno della carrozzeria) a partire dalla data di consegna del Veicolo indicata sul certificato di garanzia del libretto di manutenzione, per un periodo di:

- dodici (12) anni se il Veicolo è un'autovettura non elettrica di proprietà di o locata a un Cliente Consumatore;
- sette (7) anni se il Veicolo è un'autovettura elettrica C-ZERO o BERLINGO ELECTRIC di proprietà di o locata a un Cliente Consumatore;
- cinque (5) anni se il Veicolo è un'autovettura elettrica E-MEHARI, di proprietà di o locata a un Cliente Consumatore;
- cinque (5) anni in caso di Veicoli commerciali.

### 14.2 Che cosa copre la garanzia contrattuale antiperforazione.

• La garanzia contrattuale antiperforazione copre la riparazione o la sostituzione di elementi riconosciuti difettosi dal Costruttore o dal suo rappresentante, in caso di perforazione dovuta a corrosione.

• La garanzia contrattuale antiperforazione opera esclusivamente a condizione che il Veicolo sia stato sempre riparato nel rigoroso rispetto delle prescrizioni del Costruttore e che il Cliente abbia effettuato a tempo debito:

- gli interventi di manutenzione periodica indicati nel libretto di manutenzione;
- controlli della garanzia contrattuale antiperforazione indicati in seguito e
- la riparazione di eventuali danni al Veicolo.

• Il ciclo di manutenzione della garanzia contrattuale antiperforazione prevede i seguenti controlli periodici a carico del Cliente:

- quattro (4) per le autovetture non elettriche, da realizzare tassativamente il primo controllo dopo quattro (4) anni decorrenti dalla data di inizio della Garanzia contrattuale antiperforazione, i successivi ogni due (2) anni;
- due (2) per i veicoli elettrici e i veicoli commerciali da effettuare tassativamente il primo controllo dopo due (2) anni decorrenti dalla data di inizio della Garanzia contrattuale antiperforazione, il successivo dopo due (2) anni dal precedente.

Nel corso di questi controlli, dopo un lavaggio completo del Veicolo se necessario, il riparatore ne verificherà lo stato, individuerà eventuali interventi da realizzare, indicando quelli che possono essere coperti dalla garanzia contrattuale antiperforazione. I danni dovuti a cause esterne capaci di provocare corrosione saranno segnalati e annotati sulle pagine del libretto di manutenzione previste per questo scopo.

• Agli interventi sulla carrozzeria (a seguito di incidenti, deterioramenti, ...) dovrà tassativamente seguire una visita di controllo, da effettuarsi seguendo la medesima procedura sopra descritta.

• Il Cliente è tenuto a far riparare a proprie spese, rispettando le prescrizioni del Costruttore ed entro due (2) mesi dai controlli periodici, i danni dovuti a cause esterne. Tale riparazione dovrà essere annotata sul libretto di manutenzione, indicando la ragione sociale del riparatore, la data di riparazione, il chilometraggio del Veicolo e il numero della fattura quietanzata.

Per usufruire della garanzia contrattuale antiperforazione, durante le visite periodiche di controllo occorrerà esibire il libretto di manutenzione debitamente compilato (o altri documenti attestanti la reale effettuazione degli interventi descritti).

### 14.3 Che cosa non copre la garanzia contrattuale antiperforazione:

- a. i danni dovuti a negligenza o al mancato rispetto delle prescrizioni del Costruttore;
- b. i danni provocati da eventi non coperti dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione sopra descritti;
- c. i danni dovuti a pregiudizi arrecati ai prodotti di protezione antiperforazione da trattamenti aggiuntivi non previsti nel programma di manutenzione;
- d. i danni dovuti a riparazioni, trasformazioni o modifiche effettuate da aziende non autorizzate dal Costruttore;
- e. la corrosione provocata dal montaggio di accessori non omologati dal Costruttore e/o installati senza rispettare le prescrizioni di quest'ultimo;
- f. le trasformazioni della carrozzeria realizzate sul Veicolo, nonché sui cassoni ribaltabili e sulle superfici di carico in caso di veicolo commerciale;
- g. le ruote e gli elementi meccanici che non siano parte integrante della carrozzeria.

## 15) INTEGRAZIONE DELLA GARANZIA CONTRATTUALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE

Le seguenti disposizioni completano le condizioni della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione. Esse riguardano esclusivamente i Veicoli nuovi commercializzati in ITALIA e coperti dalle condizioni della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione descritte in precedenza.

### 15.1 CITROËN ASSISTANCE

In caso di immobilizzo del Veicolo commercializzato in Italia e circolante:

- nei Paesi dell'Unione Europea e nei Paesi o nei territori indicati al precedente paragrafo 12.5., fatta eccezione per il Veicolo E-MEHARI;
- quanto al Veicolo E-MEHARI, nei seguenti Paesi e territori: Francia (Corsica e Territori Francesi d'Oltre Mare inclusi), Germania, Andorra, Belgio, Spagna, Gibilterra, Italia, Lussemburgo, Monaco, San Marino, Svizzera, Città del Vaticano;

il beneficiario (come sotto individuato alla lettera "A") potrà usufruire, oltre che della riparazione/traino del Veicolo indicati nel testo della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, di prestazioni aggiuntive di trasporto o alloggio, chiamando al verificarsi del Guasto o Incidente CITROËN ASSISTANCE al Numero Verde® 800.99.30.84 dall'Italia e al numero 0039.02.44.38.40.40 dall'estero, a pagamento in base al proprio piano tariffario;

Il Veicolo potrà beneficiare delle prestazioni previste da CITROËN ASSISTANCE per un periodo di due (2) anni, senza limitazione di chilometraggio, dalla data di consegna come definita nella garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, e, quanto ai Veicoli C-Zero e Berlingo Elettrico nel terzo, quarto e quinto anno dalla loro consegna, a condizione che il giorno dell'immobilizzo, dovuto ad un elemento della catena di trazione, il Veicolo non abbia percorso oltre cinquantamila (50.000) km, impregiudicata la durata della garanzia legale.

Per Guasto si intende ogni evento occorso al veicolo, riconosciuto dalla garanzia, tale da rendere impossibile l'utilizzo in condizioni normali del veicolo stesso, evento dovuto a difetto o a mancato funzionamento di parti e/o accessori.

Per Incidente si intende l'evento subito dal veicolo in circolazione, non voluto e dovuto ad imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale che provochi danni al veicolo tali da rendere impossibile al Cliente l'utilizzo dello stesso in condizioni normali.

**Per poter usufruire gratuitamente delle prestazioni aggiuntive indicate nel presente articolo 15.1 è necessario che il Veicolo venga ripristinato presso il riparatore autorizzato che aderisce al programma CITROËN ASSISTANCE ove è stato trasportato.**

#### **A – Beneficiari delle prestazioni CITROËN ASSISTANCE.**

Sono beneficiari delle prestazioni CITROËN ASSISTANCE il conducente di un Veicolo coperto dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, e le persone trasportate nel Veicolo interessato, entro il limite di posti indicato sul certificato di immatricolazione del Veicolo.

Sono esclusi da tali prestazioni i proprietari, gli utilizzatori e i passeggeri di ambulanze, veicoli sanitari leggeri, veicoli destinati al trasporto di persone a pagamento, taxi, autoscuole, veicoli che siano stati sottoposti a trasformazioni tecniche, veicoli usati per le competizioni e i rally.

#### **B – Prestazioni oggetto di CITROËN ASSISTANCE.**

**In caso di guasti per cause meccaniche, elettroniche o elettriche, panne dovute a batteria scarica e di incidente:**

##### **a) Traino**

Servizio di traino fino all'officina del riparatore autorizzato che aderisce al programma CITROËN ASSISTANCE, il più vicino o quello scelto dal conducente entro un raggio di 30 km dal luogo della panne. Qualora il Veicolo sia fuoriuscito dalla sede stradale e risulti danneggiato in modo da non potersi spostare autonomamente, CITROËN ASSISTANCE provvede a inviare un mezzo di soccorso per riportare il Veicolo sulla sede stradale. Tali spese, fino ad un massimo di 300€ (IVA inclusa) per evento, saranno a carico di CITROËN ASSISTANCE. Le spese di rabbocco del carburante restano a carico del Cliente, così come le spese per il traino, qualora il Veicolo abbia subito il guasto durante la circolazione al di fuori della rete stradale pubblica o di aree ad essa equivalenti.

##### **b) Depannaggio (operativo solo in Italia)**

Qualora, a seguito di guasto avvenuto in una delle città in cui il servizio è operativo, il Veicolo risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizioni di spostarsi autonomamente, CITROËN ASSISTANCE valuterà l'entità e il tipo di guasto. Conseguentemente, CITROËN ASSISTANCE garantirà il servizio di depannaggio sul posto e/o traino fino all'officina del riparatore autorizzato Citroën più vicina o quella scelta dal conducente entro un raggio di 30 km dal luogo della panne. Citroën terrà a proprio carico i costi dell'operazione di depannaggio. Qualora, tuttavia, il guasto non rientri tra quelli coperti dalla garanzia, i costi di manodopera e del materiale di consumo rimarranno a carico del Cliente.

##### **c) Mobilità**

In caso di panne, incidente o di altre soluzioni coperte, il veicolo richieda una riparazione di oltre 2 ore di manodopera, la mobilità del Cliente viene garantita da CITROËN ASSISTANCE mettendo a disposizione un veicolo sostitutivo di categoria equivalente (secondo la disponibilità locale) a quella del Cliente, per una durata di massima di quattro (4) giorni. In caso di Veicolo elettrico, il veicolo sostitutivo potrebbe non essere elettrico. La medesima disciplina si applicherà qualora il guasto si verificasse nei giorni di chiusura delle officine autorizzate Citroën, sempre comunque per una durata di massima di quattro (4) giorni, salvo proroga la quale dovrà essere preventivamente autorizzata da CITROËN ASSISTANCE

Restano a carico del beneficiario i costi di utilizzo del veicolo di cortesia e in particolare le spese di carburante, pedaggio, parcheggio, gli eventuali rimbocchi o le franchigie assicurative, le assicurazioni non obbligatorie per legge, e tutti i costi di superamento della durata di utilizzo del veicolo di cortesia oltre il giorno di messa a disposizione del Veicolo riparato al Cliente, sempre che tale superamento sia stato autorizzato da CITROËN ASSISTANCE, nonché il costo in caso di riconsegna in un Paese diverso da quello in cui il veicolo sostitutivo è stato fornito.

Il conducente s'impegna a rispettare le condizioni indicate nel contratto di comodato o di locazione del veicolo di cortesia.

Per le richieste di auto sostitutiva, l'autonoleggio potrebbe richiedere che il beneficiario disponga di uno o più carte di credito (ad esclusione del tipo prepagato/revolving).

Tale prestazione non opera nei casi di:

- immobilizzo del Veicolo per l'esecuzione dei tagliandi periodici previsti dal Costruttore;
- operazioni di ordinaria manutenzione, i cui tempi non sono cumulabili con quelli relativi al guasto da riparare;
- immobilizzo di roulotte, camper, carrello o rimorchio.

##### **d) Proseguimento del viaggio**

Se l'immobilizzo si verifica a oltre 100 km di distanza dal domicilio del conducente beneficiario e il Veicolo non possa essere riparato in giornata, CITROËN ASSISTANCE organizza il rientro del conducente beneficiario e degli eventuali passeggeri o il proseguimento del viaggio in treno (in 1<sup>a</sup> classe) o in aereo in classe economica, se il viaggio in treno supera le 6 ore, o con altro mezzo concordato a seconda delle necessità. Le spese, sino a un massimo di 600€ (IVA inclusa) per evento, saranno a carico di Citroën. Tale prestazione è erogata in alternativa alla prestazione "Pernottamento".

##### **e) Recupero del Veicolo riparato**

Se l'immobilizzo si verifica a oltre 100 km di distanza dal domicilio del conducente beneficiario sarà messo a disposizione dei beneficiari un biglietto «di sola andata» in treno in 1<sup>a</sup> classe o in aereo classe economica (o un altro mezzo concordato a seconda delle necessità) per una persona.

In alternativa, CITROËN ASSISTANCE metterà a disposizione del beneficiario un veicolo sostitutivo di categoria equivalente (secondo la disponibilità locale) a quello del Cliente per una durata massima di un (1) giorno.

Restano a carico del Cliente le spese di carburante del veicolo dato in sostituzione e gli eventuali pedaggi, nonché tutte le spese non indicate specificatamente.

##### **f) Pernottamento**

Se l'immobilizzo si verifica a oltre 100 km di distanza dal domicilio del conducente beneficiario, in alternativa al proseguimento del viaggio, CITROËN ASSISTANCE garantisce ai beneficiari un pernottamento (colazione compresa) in un albergo (3 stelle) del luogo sino a un importo massimo di 700€ (IVA inclusa) per evento e per un massimo di quattro notti.

##### **g) Spese di trasporto**



Il cliente ed i suoi passeggeri potranno beneficiare della presa in carico di un taxi per il trasporto alla stazione ferroviaria, all'aeroporto, all'hotel o in qualsiasi altro luogo stabilito in accordo con il fornitore dell'Assistenza Stradale con un limite di spesa di 50€ (Iva inclusa) per evento. Tale prestazione è cumulabile agli altri servizi previsti dal guasto e incidente.

### **C - Regole delle prestazioni CITROËN ASSISTANCE**

Le prestazioni sono generalmente pagate direttamente da CITROËN ASSISTANCE.

Se, eccezionalmente, il beneficiario si trovasse a dover pagare un'eventuale spesa coperta dalle presenti condizioni generali, tale spesa potrà essere rimborsata esclusivamente a fronte di presentazione delle fatture originali dei costi di hotel e dei biglietti di treno o aereo, sempre nei limiti indicati nei punti precedenti.

Inoltre, ove i beneficiari non abbiano fruito di prestazioni cui avevano diritto ai sensi del paragrafo "B – Prestazioni", essi non potranno per tale ragione chiedere un indennizzo per prestazioni utilizzate in assenza delle condizioni sopra indicate.

Eventuali domande di rimborso dovranno essere inviate, entro un tempo ragionevole, a: IMA SERVIZI S.c.a.r.l. Ufficio Rimborsi Piazza Indro Montanelli, 20 20099 Sesto San Giovanni (MI).

### **D - Limiti – Esclusioni.**

Non danno diritto al rimborso:

- i costi delle riparazioni che possono essere effettuate sul posto (pneumatici, batterie, chiavi); e
- le spese non espressamente previste nelle presenti disposizioni, come, a titolo meramente esemplificativo, le spese di vitto, telefono, carburante, pedaggio e parcheggio.

Tutte le prestazioni non sono dovute per sinistri provocati o dipendenti da:

- guerra, terremoti, fenomeni atmosferici aventi caratteristiche di calamità naturale, fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo, radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche;
- scioperi, rivoluzioni, sommosse o movimenti popolari, saccheggi, atti di terrorismo e di vandalismo;
- dolo del Cliente ivi compreso il suicidio o il tentato suicidio;
- gare motociclistiche e relative prove e allenamenti, alpinismo con scalata di rocce o accesso ai ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, uso di guidoslitta o pratica di sport aerei in genere;
- abuso di alcolici o psicofarmaci nonché uso di stupefacenti e di allucinogeni;
- le prestazioni non sono altresì fornite in quei Paesi che si trovassero in stato di belligeranza dichiarata o di fatto.

Qualora il Beneficiario non usufruisca di una o più prestazioni, IMA SERVIZI S.c.a.r.l. non è tenuta a fornire indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione.

### **E – Varie**

Il Costruttore può sospendere questa offerta di assistenza gratuita in qualsiasi momento. In questo caso, i Veicoli venduti alla clientela prima della sospensione dell'offerta continueranno a beneficiarne per tutta la durata prevista.

**(1) Le garanzie contrattuali sopra individuate lasciano impregiudicati i diritti di cui il Cliente Consumatore è titolare nei confronti del Venditore secondo il Decreto Legislativo 206/05 ("Codice del Consumo"), come di volta in volta modificato e integrato, disciplinante taluni aspetti della vendita e delle garanzie dei beni di consumo.**

**Al riguardo, si specifica che, ove un difetto di conformità si manifesti nel termine di due (2) anni dalla data di consegna del Veicolo, il Cliente Consumatore potrà far valere diritti oggetto della garanzia legale di conformità nei confronti del Venditore, chiedendo la riparazione o la sostituzione del Veicolo, ovvero una riduzione adeguata del prezzo o la risoluzione del contratto, alle condizioni previste dall'articolo 135 bis e seguenti del Codice del Consumo.**