

# DS CERTIFIED



L I V R E T D E G A R A N T I E



## RÉSUMÉ DE LA GARANTIE DS CERTIFIED \*

La GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED couvre les réparations pièces et main d'œuvre des défaillances mécaniques, électriques et électroniques du Véhicule, y compris les ingrédients nécessaires à la réparation.

### PRINCIPALES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE \* :

---

Ce que ne couvre pas la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED :

- ◆ Les événements ne relevant pas d'une panne mécanique, électrique, électronique
- ◆ Les entretiens et les réglages,
- ◆ Le remplacement des pièces subissant une usure normale,
- ◆ Les vibrations et bruits liés au fonctionnement du véhicule,
- ◆ Les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal,
- ◆ Les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine, les conséquences de transformations ou modifications du véhicule
- ◆ Les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels
- ◆ Les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du véhicule

*\*Couverture des pannes mécaniques, électriques et électroniques  
à l'exception des pièces et exclusions indiquées dans les conditions générales pages 8 à 15 du carnet.*

## RESUME DE L'ASSISTANCE DS CERTIFIED\*

Composez le **00800 24 24 07 07**

### L'ASSISTANCE DS CERTIFIED COUVRE

---

- ◆ Dépannage/remorquage du Véhicule en cas de : panne, accident, crevaison, perte de clés, clés bloquées dans le véhicule, erreur de carburant.
- ◆ Un véhicule de courtoisie, de catégorie équivalente, pour la durée de la réparation, sans équipement spécifique pourra être prêté en fonction des disponibilités locales.
- ◆ Soit à un hébergement sur place en hôtel\*\*\*\*, pour les bénéficiaires, définie au « A - Bénéficiaires », petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits.
- ◆ Soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède six (6) heures) de l'ensemble des bénéficiaires tels que définis au « A - Bénéficiaires », frais de liaison entre Réparateur Agréé et gare/aéroport compris.

*\* les prestations d'assistance sont couvertes selon les conditions et exceptions indiquées dans les conditions générales pages 16 à 19 du carnet.*

## SOMMAIRE

RELEVÉ D'INFORMATION	5
CONTRÔLES ET RÉVISIONS	6
GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED	8
CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE CITROËN SELECT	16
SERVICES CITROËN APPEL D'URGENCE ET D'ASSISTANCE LOCALISÉS	20
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION CONNECT NAV	31







## CONTRÔLES ET RÉVISIONS

### MOTEUR

Vidange huile moteur  
Filtre à huile  
Étanchéité carter distribution  
Étanchéité carter inférieur  
Contrôle courroies

### MISE AU POINT MOTEUR

État des bougies/injecteurs  
Filtre à air  
Ralenti/lecture mémoire  
autodiagnostique  
Contrôle : CO-CO<sub>2</sub>

### REFROIDISSEMENT

États durits  
Étanchéité  
Niveau liquide  
Concentration  
Moto ventilateur

### BOÎTE DE VITESSE

Niveau  
Étanchéité  
Sélecteur de commande

### EMBRAYAGE

Fonctionnement  
Garde

### ALIMENTATION

Filtres (essence, gazole,  
particules)  
Pompe à carburant  
Canalisations  
Filtre à air/pollen (ventilation  
habitacle)

### ÉCHAPPEMENT

Tubulures  
Pot de détente  
Silencieux

### FREINS

Efficacité répartition de freinage  
Étanchéité  
Flexibles  
Disques/ Tambours  
Plaquettes/Garnitures  
Frein à main  
Niveau de liquide de freins  
Assistance de freinage/ABS

### DIRECTION

Étanchéité  
Liquide de direction assistée  
Fonctionnement de la direction  
assistée

### TRAIN AV/AR

Soufflets de transmission  
Triangles suspension  
Rotules et biellettes train  
roulant  
Roulements de roues  
Amortisseurs AV ou sphères  
Amortisseurs AR ou sphères  
Géométrie des trains AV/AR  
Fixation trains AV/AR

### ROUES AV/AR

État  
Serrage  
Roue de secours  
Équilibrage  
Voile

### PNEUMATIQUES AV/AR

Conformité aux prescriptions  
État  
Pression

### BATTERIE

État  
Fixation  
Charge/niveau

### ÉCLAIRAGE/ SIGNALISATION

Veilleuse  
Feux de croisement/route  
Clignotants  
Feux de détresse  
Feux stop  
Réglage projecteurs  
Antibrouillard/longue portée  
AV  
Plaque de police  
Feux de recul/AR de brouillard  
Éclairage intérieur  
Allume cigare  
Avertisseur sonore

### ESSUIE-GLACE AV/AR

Fonctionnement  
État des raclettes  
Fonctionnement lave-glace  
Niveau lave-glace

### CHAUFFAGE/ AIR CLIMATISÉ

Ventilateur  
Commandes  
Lunette AR dégivrante

## INSTRUMENTATION

Radio/CD/Aide à la navigation  
Indicateur tableau de bord

## OUTILLAGE

Cric-Manivelle

## CARROSSERIE

Châssis/coque  
Plancher  
Berceau  
Contrôle Ouvrants

## INTÉRIEUR

Tapis AV/AR  
Pare-brise  
Rétroviseurs  
Lève-vitres  
Glissières de siège  
Gâches de portes  
Barilletts  
Serrures  
Clés (fonctionnement plip, double clé, carte code)  
Ceintures  
Identification véhicule

### 1<sup>ère</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

### 2<sup>ème</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

### 3<sup>ème</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

### 4<sup>ème</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

### 5<sup>ème</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

### 6<sup>ème</sup> RÉVISION

Date

Km

Cachet du réparateur

# GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED

Le Véhicule fait l'objet de la part du Vendeur d'une garantie commerciale « Pièces et main d'œuvre », ci-après dénommée « garantie commerciale DS CERTIFIED » applicable chez les réparateurs agréés par le Constructeur, ci-après dénommés « Réparateur Agréé ».

Les dispositions de la garantie commerciale DS CERTIFIED dont les conditions et modalités sont définies ci-dessous s'appliquent au Véhicule, pour une durée de 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois spécifiée sur le certificat de garantie ainsi que sur le présent bon de Commande.

Lorsque le Véhicule est encore couvert au moment de sa livraison par une garantie commerciale accordée par le Constructeur, la garantie commerciale DS CERTIFIED ne prend effet, le cas échéant, qu'à compter de l'expiration de la garantie commerciale du Constructeur, pour prendre fin en tout état de cause à l'issue de la durée de la garantie commerciale DS CERTIFIED, soit 12 (douze) ou 24 (vingt-quatre) mois après la livraison du Véhicule, tel que le présent bon de commande et le carnet de garantie livré avec le Véhicule le prévoient.

La garantie commerciale DS CERTIFIED s'ajoute à la garantie légale des vices cachés et la garantie légale de conformité bénéficiant aux consommateurs, qu'elle ne réduit pas ni ne supprime et dont les textes sont repris à l'article 7 du présent chapitre « GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED ».

## LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED 24 MOIS

couvre les véhicules particuliers de Marque DS AUTOMOBILES ou modèles DS de moins de 48 (quarante-huit) mois (date de première mise en circulation) et de moins de 80 000 km lors de la Commande. Sa durée est de 24 (vingt-quatre) mois à compter de la Livraison, kilométrage illimité.

## LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED 12 MOIS

couvre les véhicules particuliers de Marque DS AUTOMOBILES ou modèles DS compris entre 48 mois (quarante-huit) et 84 (quatre-vingt-quatre) mois (date de première mise en circulation) et de moins de 150 000 km, ou de moins de 48 mois avec un kilométrage compris entre 80 000 et 150 000 kilomètres lors de la Commande. Sa durée est de 12 (douze) mois à compter de la Livraison, kilométrage illimité.

## 1. VÉHICULES COUVERTS PAR LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED

Au jour de la demande de prise en charge d'un incident relevant de la GARANTIE COMMERCIALE, le Véhicule doit :

- avoir été vendu par un membre du réseau agréé par le Constructeur à savoir :
- Pour **DS CERTIFIED 24 MOIS** : avoir été un véhicule particulier de Marque DS ou de modèle DS de moins de 48 (qua-



rante-huit) mois d'âge et avoir parcouru moins de 80 000 km au moment de la Commande.

- Pour **DS CERTIFIED 12 MOIS** : avoir été un véhicule particulier de Marque DS ou de modèle DS compris entre 48 (quarante-huit) et 84 (quatre-vingt-quatre) mois d'âge et avoir parcouru moins de 150 000 km ou de moins de 48 mois avec un kilométrage compris entre 80 000 et 150 000 kilomètres au moment de la Commande.
- être en mesure de justifier du bénéfice de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED ;
- être un véhicule particulier à 4 roues, à énergie Essence, Diesel, GPL(1re monte) ou hybride ;
- être immatriculé en France métropolitaine ou dans la Principauté de Monaco ;
- ne pas avoir fait l'objet d'une quelconque modification par rapport aux normes du Constructeur
- ne pas avoir fait l'objet d'un remplacement d'une pièce d'origine par une pièce qui ne serait pas au moins de qualité équivalente.

## 2. ETENDUE ET LIMITES TERRITORIALES DE LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED

### 2.1 LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED

couvre la réparation pièces et main d'œuvre des défaillances mécaniques, électriques et électroniques du Véhicule, y com-

pris les ingrédients nécessaires à la réparation, Ce que ne couvre pas la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED :

#### ENTRETIEN ET RÉGLAGES :

- les opérations d'entretien et de révisions nécessaires au bon fonctionnement du véhicule, mentionnées dans le carnet d'entretien, l'ajout d'additifs et le remplacement du filtre à particules aux kilométrages appropriés ainsi que le remplacement de pièces consommables telles que les filtres à huile, à air, à combustible ou d'habitacle,
- les réglages ou mises au point (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, ...)
- le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation du véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'une défaillance. Il s'agit des pièces suivantes : plaquettes, garnitures et disques de freins, pneumatiques, embrayage, courroies, amortisseurs, balais d'essuie vitre, bougies, lampes (sauf lampe à décharge et LED), filtres, piles et fusibles, rotules, roulements de roues, tapis de plancher.

#### UTILISATION DU VÉHICULE :

- les vibrations et bruits liés au fonctionnement du véhicule, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal,



- les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'utilisation de carburants\*\* non adaptés ou de mauvaise qualité et l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par le Constructeur,
- les dommages liés à un branchement non conforme du Véhicule hybride, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé,
- les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chute de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies ou vols ;
- les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur votre véhicule par des entreprises non agréées par le Constructeur, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par ce dernier,
- tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, ...

*\*\* pour les biocarburants : le Client est invité à se référer aux paragraphes spécifiques au sein du guide d'utilisation du Véhicule.*

La GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED s'exerce au maximum à concurrence de la valeur de remplacement par référence à la Cote "Argus" officielle ou au besoin à dire d'expert (VRADE) au jour du sinistre.

## **2.2 CE QUE LE CLIENT DOIT FAIRE POUR BÉNÉFICIER DE LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED :**

- Présenter le carnet d'entretien du véhicule à jour, comportant le certificat de garantie, dûment rempli par le vendeur ;
- Réaliser l'entretien et les révisions du Véhicule en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées dans le carnet d'entretien (comprenant le plan d'entretien personnalisé) du Véhicule et être en mesure d'en apporter la preuve (fiches de suivi du carnet d'entretien à jour, factures, etc.) dès la détection d'un éventuel défaut,
- Réaliser le contrôle technique en conformité avec la réglementation,
- Présenter le Véhicule à un Réparateur Agréé pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du Véhicule et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la Garantie Commerciale DS CERTIFIED ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le Client n'a pas agi dès la détection dudit défaut ;
- Répondre à toute invitation d'un Réparateur Agréé à faire procéder immédiatement à une remise en conformité du Véhicule. Le non-respect de ces règles engagerait la responsabilité du Client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement du Véhicule.

### 2.3 LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED

s'applique en France métropolitaine, dans la Principauté de Monaco, ainsi que pour des déplacements temporaires inférieurs à 21 jours dans les pays figurant sur la Carte verte du Véhicule à l'exclusion des pays barrés ou visés par une suspension et des régions et pays suivants ; République de Cuba, République populaire démocratique de Corée du Nord, Crimée, République islamique d'Iran, République du Soudan et République arabe Syrienne.

La Carte verte est la carte internationale d'assurance remise par l'assureur du contrat automobile du Client après sa souscription ou son renouvellement, servant d'attestation d'assurance et permettant à celui-ci de voyager dans les pays autorisés par celle-ci.

La France métropolitaine correspond au territoire européen de la France (y compris les îles proches de l'océan Atlantique, de la Manche et de la mer Méditerranée), à l'exclusion de l'outre-mer.

### 3. EXCLUSIONS

**Le Client perd le bénéfice de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED pour :**

- les véhicules immatriculés à l'étranger (hors France Métropolitaine à l'exception de la Principauté de Monaco) ou circulant habituellement plus de 3 mois par an à l'étranger (hors France Métropolitaine),
- les véhicules ayant servi au transport à titre onéreux de per-

sonnes ou de marchandises, ou à une activité de location de courte ou longue durée, d'ambulance, d'auto-école, de taxi ou de VSL, ou encore aux forces de police, à des pompiers ou des professionnels de l'automobile ;

- les véhicules considérés comme « bon pour démolition » ou une appellation similaire ou qui ont été déclarés en « perte totale » ou équivalent ;
- les pièces non montées d'origine en usine ou ne provenant pas du Constructeur ;
- les malfaçons
- les conséquences d'un événement garanti autres que celles expressément couvertes
- l'usure normale de manière générale, et ses conséquences, notamment les pannes ou incidents liés à l'usure normale.

Et pour tous les dommages résultant directement ou indirectement :

- d'une faute intentionnelle ou d'une négligence de la part du propriétaire du Véhicule ou de l'utilisateur, notamment en cas de persistance à utiliser le Véhicule en présence de signes d'alerte (voyants oranges ou rouges, bruit, vibrations, odeurs ou fumée anormaux),
- d'une utilisation anormale du Véhicule ou à des fins de compétition ou ayant subi une surcharge même passagère,
- d'un vol ou tentative de vol du véhicule, d'un incendie du véhicule ou d'un accident de la route et de tous dommages subis par le véhicule



- des réparations ou interventions garanties exécutées par une personne autre que le Vendeur ou un Réparateur Agréé,
- des modifications ou adaptations effectuées sur le Véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par le Constructeur ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par ce dernier,
- de l'usage d'un lubrifiant moteur non conforme aux spécifications du Constructeur ou de l'utilisation d'un carburant non adéquat
- les amendes, les frais de gardiennage ou de parking, pertes de jouissance, préjudices d'immobilisation,
- le remplacement préventif des pièces ou pour des raisons de confort,
- de toute réparation déjà effectuée ou débutée sans la mise en œuvre préalable de la Garantie telle que prévue à l'article 6.

#### **4. CESSION DU VÉHICULE**

En cas de revente du Véhicule, ses acquéreurs successifs, consommateurs ou non professionnels de la vente ou de la réparation automobile, bénéficieront de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED jusqu'à la date de son expiration, sous réserve que les conditions d'application de cette garantie aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à son acquéreur la documentation de bord intégrant le carnet d'entretien rappelant les conditions d'application de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED.

Dans un délai d'un mois à compter de la cession du véhicule, le nouvel acquéreur devra faire parvenir par voie postale à ICARE les documents suivants afin de bénéficier du transfert de la garantie :

- carnet d'entretien, et/ou factures attestant du bon état d'entretien et de réparation du véhicule ;
- copie d'une pièce d'identité en cours de validité (CNI ou passeport ou carte de séjour) ;
- justificatif de domicile de moins de 3 mois (EDF, eau ou téléphone fixe uniquement)
- copie du certificat de cession avec kilométrage du véhicule lors de la vente
- copie du nouveau certificat d'immatriculation

#### **5. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED**

La gestion de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED est déléguée à ICARE, société anonyme au capital de 1 067 850, 00€, dont le siège social est situé 93, rue Nationale, 92 100 Boulogne Billancourt, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre, sous le numéro B378 491 690.

Le bénéfice de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED n'est pas subordonné à la réalisation par un Réparateur Agréé des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par celle-ci. Toutefois, pour bénéficier de la dispense d'avance par la prise en charge des frais couverts auprès du réparateur intervenant (le cas échéant par remboursement de l'avance du Client) des

travaux à exécuter au titre de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED, le Client devra les confier exclusivement à un Réparateur Agréé habilité à cet effet.

Pour la mise en œuvre de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED, le bénéficiaire doit s'adresser à un Réparateur Agréé qui prendra contact avec ICARE pour obtenir un accord de prise en charge, avant toute intervention et au plus tard dans les cinq jours ouvrés de survenance de l'incident.

ICARE se réserve le droit de missionner un expert, dans un délai de 48 heures après appel du réparateur et réception des documents nécessaires à l'analyse du dossier. Un véhicule de remplacement sera mis à votre disposition pendant la durée nécessaire à l'expertise. En cas de désaccord sur les conclusions du rapport d'expertise mis à disposition de l'ensemble des parties, une expertise contradictoire pourra être organisée, étant observé que les délais d'expertise ne sont en aucun cas de la responsabilité du gestionnaire ou des prestataires intervenant au titre de la garantie.

En cas de refus de prise en charge, le bénéficiaire peut demander une expertise par un tiers désigné d'un commun accord avec ICARE. Dans ce cas, les frais d'expertise sont réglés par le bénéficiaire et lui seront intégralement remboursés si l'expertise démontre que l'intervention est couverte par le contrat. Les pièces remplacées au titre de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED deviennent la propriété d'ICARE. Le coût des interventions couvertes par la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED et réalisées en France métropolitaine ou en Prin-

cipauté de Monaco est directement réglé par ICARE.

La remise en état pourra être effectuée avec des pièces neuves ou échange standard au seul choix du Constructeur ou de son représentant.

Les interventions réalisées au titre de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED n'ont pas pour effet de prolonger. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule égale ou supérieure à 7 (sept) jours consécutifs au titre de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED qui ne serait pas du fait de l'utilisateur, cette garantie sera prolongée d'autant.

## 6. RÉCLAMATIONS - LITIGES

Les réclamations relatives à la GARANTIE COMMERCIALE « DS CERTIFIED » sont à adresser à ICARE RLC - CS 25803 - 72058 Le Mans Cedex 2, en sa qualité de gestionnaire de la garantie commerciale.

ICARE s'engage à répondre au Client ou à tout le moins à accuser réception de la lettre de réclamation du Client dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de sa réception, pour y apporter une réponse dans les meilleurs délais et au plus tard, dans les trente (30) jours de la réception de ladite lettre. Ainsi, en cas de désaccord persistant, sans préjudice pour le Client ou ses ayants droit d'exercer une action en justice, le Client pourra soumettre une réclamation au Médiateur de la Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile (FNAA), entité indépendante d'ICARE et du Vendeur, dont les coordonnées sont les suivantes :



Médiateur auprès de la FNAA - Immeuble Axe Nord  
9-11, Avenue Michelet - 93583 Saint Ouen Cedex  
Le Vendeur et le Client s'engagent à rechercher une solution amiable à toutes les difficultés susceptibles de naître en cours d'exécution de la GARANTIE COMMERCIALE « DS CERTIFIED ». Toutefois, si aucun accord n'est possible, le litige devra être porté devant les tribunaux compétents entre le Vendeur et le Client, conformément aux règles de droit commun français.



## 7. DISPOSITIONS LÉGALES

En plus de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED telle que définie ci-dessus, le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés résultant de l'application des articles 1641 à 1649 et 2232 du Code civil et à la garantie légale de conformité résultant de l'application des articles L217-1 à L217-16, L232-2 et L241-5 du Code de la consommation, s'il a la qualité de consommateur.

---

A ce titre, le Client consommateur est informé qu'il bénéficie de deux ans à compter de la livraison du Véhicule pour agir en garantie légale de conformité et choisir entre la réparation et le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité durant les 6 mois suivant la livraison du Véhicule, la garantie légale de conformité s'appliquant indépendamment de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED. Il peut préférer mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue, au sens de l'article 1641 du Code civil et choisir dans ce cas entre la résolution de la vente et une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

---

Conformément à la loi, les dispositions légales suivantes sont rappelées :

## CODE CIVIL :

### ARTICLE 1641

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

### ARTICLE 1648 ALINÉA 1

« L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

## CODE DE LA CONSOMMATION :

### ARTICLE L217-4

« Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

### ARTICLE L217-5

« Le bien est conforme au contrat :

**1** S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

**2** Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

### ARTICLE L217-12

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

### ARTICLE L217-16

« Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

## CONDITIONS GENERALES DE L'ASSISTANCE « DS CERTIFIED »

En cas d'immobilisation du Véhicule commercialisé en France et circulant dans les Pays de l'Union Européenne ainsi que dans les pays ou territoires rappelés ci-avant ; le bénéficiaire pourra bénéficier de prestations de dépannage/remorquage du véhicule, de mobilité ou d'hébergement, en appelant **DS ASSISTANCE** au Numéro Vert Universel® **00 800 2424 0707** (Appel depuis la France métropolitaine et depuis l'étranger), 24H/24, 7jours/7. En cas d'indisponibilité temporaire, composez-le : +33.1.34.65.07.07.

Le Véhicule pourra bénéficier desdites prestations :

- pendant une durée de 24 mois pour le Véhicule bénéficiant de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED 24 mois sans limitation de kilométrage, à compter de sa date de livraison.
- pendant une durée de 12 mois pour le Véhicule bénéficiant de la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED 12 mois sans limitation de kilométrage, à compter de sa date de livraison.

### A. BÉNÉFICIAIRES

Le conducteur d'un Véhicule couvert par la GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED ainsi que les personnes participant au déplacement dans le Véhicule concerné, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du véhicule.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des ambulances, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des auto-écoles, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

### B. PRESTATIONS

En appelant DS ASSISTANCE, le conducteur est pris en charge par un chargé d'assistance qui s'assurera avant tout que le conducteur et ses passagers sont en sécurité. Ensuite, un pré-diagnostic est établi afin de pouvoir éventuellement résoudre l'incident à distance. Le cas échéant, un dépanneur se déplace sur le lieu de la panne dans un délai qui est communiqué lors de l'appel. Si le dépannage sur place est impossible et ne permet pas au conducteur de repartir immédiatement, le dépanneur remorque le véhicule jusqu'à un réparateur du réseau agréé par DS Automobiles le plus proche ou celui du choix du conducteur dans un rayon de 50 kilomètres autour du lieu de survenance de l'incident.



**LORSQUE LE VÉHICULE EST IMMOBILISÉ PAR UN INCIDENT COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIÉE :**

Si votre véhicule est immobilisé du fait d'une panne, DS ASSISTANCE ou le réparateur agréé par la Marque DS vous proposera une solution de mobilité pour la poursuite de votre voyage ou un retour à votre domicile. Si un véhicule de remplacement est mis à votre disposition, il sera de catégorie au minimum équivalente, dans les limites des disponibilités locales, pour la durée de la réparation, sans équipement spécifique. Il est précisé que le réparateur agréé DS intervenant dans le cadre de DS ASSISTANCE prendra toutes les précautions utiles pour assurer ce prêt de véhicule de remplacement et satisfaire à cette obligation de moyens.

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de remplacement et notamment les dépenses de carburant, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement de la durée du prêt du véhicule de remplacement au-delà du jour de mise à disposition du véhicule réparé au client seront à la charge du bénéficiaire.

Le lieu de restitution du véhicule de location pourra être différent de celui de départ si cela a été préalablement autorisé par DS ASSISTANCE. Le cas échéant, le lieu de restitution du véhicule de location sera le lieu de mise à disposition du prêt. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de remplacement

(notamment s'agissant des frais de dépassement).

Dans les situations les plus urgentes, DS ASSISTANCE peut proposer au conducteur une solution de mobilité sur le lieu de la panne évitant ainsi au conducteur d'accompagner son véhicule chez le réparateur agréé DS.

Si vous vous trouvez éloigné de votre domicile de plus de 100 km, vous pourrez bénéficier pour poursuivre votre voyage à votre choix :

- d'un véhicule de remplacement aux conditions précisées ci-dessus ou,
- d'un taxi ou voiture de transport avec chauffeur,
- du retour à votre domicile par train première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède 6 heures), frais de liaison entre réparateur agréé et gare/aéroport compris. Un billet aller pour une personne en train première classe ou avion classe économique sera mis gratuitement à votre disposition pour aller chercher le véhicule réparé ou,
- d'un hébergement en hôtel\*\*\*\*, pour les bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits.
- si l'immobilisation est supérieure à 5 jours ouvrables sur le territoire national ou sans limite pour les pannes à l'étranger, le client pourra demander le rapatriement de son véhicule pour réparation dans le garage de son choix.



Pour simplifier la poursuite du voyage, DS ASSISTANCE pourra combiner plusieurs moyens de mobilité pour permettre au conducteur et à ses passagers d'atteindre la destination initialement prévue.

Les bénéficiaires sont le conducteur ainsi que les personnes participant au déplacement lors de la panne dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule.

En cas de souscription par le Client aux services DS VALET soumis à des Conditions Générales de Vente distinctes, le conducteur pourra demander, à l'issue des réparations, la livraison de son véhicule réparé à son domicile ou le lieu de son choix gratuitement dans un rayon de 20 kilomètres autour du réparateur agréé DS ayant réalisé l'intervention.

**LORSQUE LE VÉHICULE EST IMMOBILISÉ PAR UN INCIDENT NON COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE COMMERCIALE DS CERTIFIED :**

**EN CAS D'ACCIDENT :**

Si votre véhicule est immobilisé du fait d'un accident, DS ASSISTANCE ou le réparateur agréé par la Marque DS vous proposera une solution de mobilité pour la poursuite de votre voyage ou un retour à votre domicile. Si un véhicule de remplacement est mis à votre disposition, il sera de catégorie équivalente, dans les limites des disponibilités locales, pour une durée de 4 jours maximum, sans équipement spécifique.

**EN CAS DE CREVAISON, D'ERREUR DE CARBURANT, DE PERTE DES CLÉS OU CLÉS BLOQUÉES DANS LE VÉHICULE OU DE PANNE DE BATTERIE :**

Si votre véhicule est immobilisé du fait d'un aléa de la route ou d'une erreur de votre part, DS ASSISTANCE ou le réparateur agréé par la Marque DS vous proposera une solution de mobilité pour la poursuite de votre voyage ou un retour à votre domicile. Si un véhicule de remplacement est mis à votre disposition, il sera de catégorie au minimum équivalente, dans les limites des disponibilités locales, pour une durée de 2 jours maximum, sans équipement spécifique.

Si vous vous trouvez éloigné de votre domicile de plus de 100 km, vous pourrez bénéficier d'un hébergement sur place en hôtel\*\*\*\*, pour les bénéficiaires, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de une (1) nuit. Les bénéficiaires sont le conducteur ainsi que les personnes participant au déplacement lors de la panne dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule.

Si vous vous trouvez éloigné de votre domicile de plus de 100 km, vous pourrez bénéficier d'un hébergement sur place pour une (1) nuit à concurrence de 150 euros T.T.C par nuit, par personne, petit déjeuner. Les bénéficiaires sont le conducteur ainsi que les personnes participant au déplacement lors de la panne dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation dudit véhicule.

Pour tout autre évènement non listés ci-dessus, DS ASSISTANCE proposera au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services dépannage/remorquage du Véhicule.

### **C. LIMITES - EXONÉRATIONS**

Ne donneront pas lieu à remboursement toutes dépenses non visées aux présentes, et notamment les frais de restauration, téléphone, carburant, péage et parking.

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réseau de réparation agréé DS habilité à cet effet, des factures originales pour les frais d'hôtel et des billets pour le train ou l'avion, et ce dans la limite des conditions sus énoncées.

Par ailleurs, il ne sera versé aucune indemnité compensatoire de prestations utilisées par les bénéficiaires mais exclues des conditions énoncées ci-dessus en contrepartie de prestations prévues qui n'auraient pas été utilisées.

### **D. CADRE JURIDIQUE**

Mise en œuvre des Prestations DS Assistance.

Les prestations d'assistance sont mises en œuvre par ASSURIMA, Société anonyme à conseil d'administration au capital de 6 200 000 euros entièrement libéré, Entreprise Régie par le Code des Assurances, dont le siège social est 118 avenue de Paris - 79000 Niort, RCS 481 514 149. Soumis à l'ACPR, 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 PARIS CEDEX 09.



## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU PACK SOS ET ASSISTANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation du pack SOS et Assistance composé des Services d'Urgence et d'Assistance Localisés pour les véhicules DS qui en bénéficient de série ou en option. Pour améliorer l'efficacité et la rapidité des prestations DS ASSISTANCE, un système d'appel intégré au Véhicule permet par simple appui sur un bouton situé au tableau de bord (le Client doit consulter les documents de bord du Véhicule) la mise en relation directe avec DS ASSISTANCE, avec envoi de données, dont la localisation du Véhicule. La transmission de cette dernière information n'est possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule en cochant la case correspondante figurant au présent bon de commande.

### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

#### **« ALERTE QUALIFIÉE »**

appel téléphonique établi par le centre d'appel d'urgence vers les services publics de secours compétents sur la zone de la Situation d'Urgence incluant la transmission (verbale ou électronique) de toutes les informations utiles, habituellement réclamées par lesdits services de secours (ex : état du Véhicule, des passagers, nombre de personnes impliquées, localisation, identification physique des véhicules, etc.).

#### **« BOITIER TÉLÉMATIQUE »**

boîtier équipant le Véhicule, composé au moins d'un système de positionnement GPS (indépendamment de la navigation)

associé à un système de téléphonie mobile (indépendamment de la fonctionnalité Bluetooth). Certains boîtiers disposent de leur propre carte SIM et sont donc autonomes dans la délivrance des Services, d'autres exigent du Client la fourniture d'une carte SIM de son choix (voir limitations éventuelles aux articles 3 et 10 ci-après).

#### **« CONSTRUCTEUR »**

société Automobiles Citroën, société Anonyme dont le siège social est situé 7 rue Henri Sainte-Claire Deville 92500 Rueil-Malmaison, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 642 050 199, (ci-après dénommé le « Constructeur »).

#### **« CLIENT »**

personne physique ou morale, propriétaire ou locataire au titre d'une location avec option d'achat d'un Véhicule éligible.

#### **« SERVICES »**

pack SOS et Assistance composé des services DS APPEL D'URGENCE LOCALISE et DS APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE fournis par le Constructeur au Client, tels que définis aux présentes.

#### **« SITUATION D'ASSISTANCE »**

état d'immobilisation du Véhicule qu'il soit déjà constaté ou qu'il s'impose du fait que le Véhicule est impropre à une utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route, que cette

immobilisation ait lieu ou non sur la chaussée, c'est-à-dire qu'elle présente ou non des risques pour la circulation routière, à moins que cet état ne soit dû à une négligence de son utilisateur.

#### « SITUATION D'URGENCE »

état dangereux ou situation critique qui fait craindre de graves conséquences pour la personne (Client, conducteur, passager ou autre tiers) qui y est exposée et qui risque selon les circonstances, soit de perdre la vie, soit des atteintes corporelles graves. Elle peut résulter d'un accident, d'un malaise ou d'une agression.

#### « VÉHICULE »

véhicule de la marque DS AUTOMOBILES ou modèle DS, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boitier Télématique.

#### ARTICLE 2 - OBJET

Dans une Situation d'Urgence, les Services ont pour objet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule pour transmettre, si nécessaire, une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, incluant les données reçues et traitées à l'occasion de l'appel.

Dans une Situation d'Assistance, les Services ont pour objet de mettre en relation le Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule et d'autres

données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, pour mandater, le cas échéant, le dépanneur/remorqueur le plus proche ou conseiller la poursuite du voyage vers le Réparateur Agréé le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations DS Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après. Il est précisé que le Constructeur prendra toutes les précautions utiles pour assurer les Services et satisfaire à cette obligation de moyens.

#### ARTICLE 3 - CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

Sauf si le Client a expressément demandé la désactivation des Services, en cochant la case réservée à cet effet dans l'encadré prévu à la fin des présentes, les Services seront activés à la livraison du Véhicule, dès lors que le Client aura signé la Commande. Aucune action, ni du Vendeur ni du Client, n'est nécessaire pour initialiser les Services. En particulier, aucun appel ne devra être déclenché pour vérifier l'état d'activation des Services, sous peine d'être considéré comme un usage abusif des Services, tel que défini à l'article 8 ci-après.

Dans le cas où le fonctionnement du Boitier Télématique nécessitait du Client la fourniture d'une carte SIM, celle-ci devra :

- Etre convenablement insérée dans le Boitier Télématique du Véhicule (voir notice de bord de ce dernier) ;
- Disposer d'un abonnement en cours de validité garantissant au minimum le portage des communications vocales et des SMS ;
- Disposer, le cas échéant, d'extensions d'abonnement pour



d'autres pays où le Client souhaiterait se rendre dans la limite des pays où les Services sont également disponibles (cf. article 4 ci-après) ;

- Ne pas relever d'une offre spécifique d'un opérateur de téléphonie mobile incompatible avec le fonctionnement des Services. Les offres incompatibles connues du Constructeur sont mises à jour et consultables par le Client en point de vente ou sur le site internet [www.dsautomobiles.fr](http://www.dsautomobiles.fr).

#### **ARTICLE 4 | TERRITORIALITE**

Le périmètre géographique de couverture des Services correspond au périmètre des prestations DS ASSISTANCE ; toutefois lorsque le Client voyage dans certains pays dans lesquels il bénéficie de DS ASSISTANCE, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client bénéficie des prestations correspondantes sans localisation.

#### **ARTICLE 5 | PRESTATIONS FOURNIES**

##### **5.1. SERVICE APPEL D'URGENCE LOCALISE**

Le Constructeur met à la disposition du Client un centre d'appel d'urgence adapté à la réception du message informatique et des communications téléphoniques émis depuis le Véhicule. En Situation d'Urgence, manuellement (par appui sur le bouton SOS du tableau de bord) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché

par le Boîtier Télématique avec envoi d'un message informatique emportant l'identification du Véhicule, la localisation de ce dernier, le type de déclenchement de l'appel, puis l'établissement d'une communication vocale avec le centre d'appel d'urgence.

L'opérateur du centre d'appel d'urgence questionne le conducteur du Véhicule ou ses passagers en complément des données techniques reçues pour évaluer la Situation d'Urgence et, le cas échéant, transmettre une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents. Dans ce dernier cas, les services publics de secours (pompiers, police, gendarmerie, SAMU, etc.) alertés pourront, à leur demande, être mis en relation directe avec les personnes se trouvant dans le Véhicule.

Indépendamment de l'intervention des services publics de secours, des conseils téléphoniques pourront être délivrés, s'il y a lieu et selon les circonstances, par un médecin du centre d'appel d'urgence.

Ces conseils téléphoniques ne peuvent être assimilés à une consultation ou à une prescription médicale et ne peuvent en aucun cas se substituer à l'action d'un médecin sur place.

En l'absence de liaison avec le centre d'appel d'urgence, le Boîtier Télématique tentera d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen\*). Il est rappelé que cet appel vers les services publics de secours compétents se fera sans localisation, c'est-à-dire en mode dégradé et dans la langue des services publics contactés.

*\*Sauf dans les pays ayant interdit le n°112 sans carte SIM.*



## 5.2. SERVICE APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE

Un système d'appel intégré au Véhicule permet, par simple appui sur un bouton dédié (voir documents de bord du Véhicule), la mise en relation du Client avec le plateau d'appel du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE. Ce dernier recevra des données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, l'identification du Véhicule et sa localisation, étant précisé que la transmission de cette dernière information ne sera possible que si le Client n'a pas refusé la localisation du Véhicule en cochant la case correspondante prévu dans l'encadré situé à la dernière page de la Commande. Lorsque le Véhicule bénéficie de la Garantie Commerciale accordée par son Constructeur d'une durée de deux ans, le Client jouit des prestations du Service Localisé d'Assistance, rappelées dans les conditions générales cette dernière. Le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE permet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dudit Service, lequel mandate le cas échéant un dépanneur/remorqueur ou conseille la poursuite du voyage vers le Réparateur Agréé le plus proche selon la Situation d'Assistance, et conformément aux conditions d'assistance définies dans les conditions générales de la garantie commerciale DS Automobiles.

Le périmètre géographique de couverture du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE correspond au périmètre de la prestation d'assistance offerte en complément de la Garantie Commerciale DS Automobiles.

Lorsque le Véhicule n'est pas ou plus couvert par la Garantie Commerciale accordée par le Constructeur le Client conserve la faculté de demander la mise en œuvre, à ses frais, d'une prestation d'assistance par un appel localisé depuis le Boîtier Télématique (la prestation d'appel localisé restant gratuite).

Toutefois, lorsque le Client voyage dans certains pays, l'exploitation technique de la localisation pourra être impossible pour des raisons techniques. Dans ce cas, si le Client bénéficie des prestations du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ou sollicite des prestations d'assistance à ses frais, elles seront mises en œuvre sans localisation.

## 5.3. EVOLUTIONS DES SERVICES

Le Client est informé que les Services pourront être modifiés en cas d'évolution de la réglementation.

Le Constructeur pourra également proposer des évolutions des Services. L'accès à ces évolutions pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des présentes conditions générales d'utilisation.

## ARTICLE 6 | OBLIGATIONS DU CLIENT

### 6.1. USAGE DES SERVICES

Le Client s'engage à limiter son utilisation des Services à un usage normal, en conformité avec les lois et règlements en vigueur et les droits des tiers. De même il s'engage à s'assurer qu'aucun utilisateur du Véhicule ne fasse un usage détourné

des Services. Le Client supportera tous les coûts éventuels résultant d'un usage abusif des Services, par lui ou tout autre utilisateur du Véhicule, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-après.

Pour des raisons de sécurité, le conducteur du Véhicule est invité à utiliser les Services lorsque le Véhicule est à l'arrêt. Le Client s'engage à en informer tout autre utilisateur du Véhicule.

### **6.2. INFORMATION DU CLIENT VIS-À-VIS DE L'ACQUÉREUR DU VÉHICULE**

Le Client doit informer l'acquéreur de son Véhicule que celui-ci est équipé d'un Boîtier Télématique ayant, entre autres, la capacité de déclencher un appel d'urgence géolocalisé.

Dans l'hypothèse où, à la demande du Client, la géolocalisation du Véhicule aurait été désactivée à l'achat de celui-ci, le Client s'oblige à informer l'acquéreur du Véhicule de l'état réel de la configuration des Services ainsi que de la procédure à suivre auprès du Réparateur Agréé pour obtenir le changement de la configuration de ces Services si nécessaire. Il s'engage notamment à lui remettre l'ensemble des documents de bord du Véhicule. En particulier, en cas de revente à un acheteur d'un autre pays de l'Union Européenne, le Client devra alerter l'acquéreur sur la nécessité de reconfigurer le centre d'appel d'urgence national à joindre, notamment pour garantir la prise en charge dans la bonne langue.

### **6.3. INFORMATION AUX AUTRES UTILISATEURS DU VÉHICULE CONCERNANT LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE**

En souscrivant aux Services, le Client reconnaît avoir été informé des dispositions décrites à l'article 15 ci-après relatif au respect de la vie privée et les accepter.

Le Client reconnaît par ailleurs qu'il a, vis-à-vis des autres utilisateurs de son Véhicule, un devoir d'information sur ces mêmes dispositions.

Par conséquent, le Client garantit le Constructeur contre toute réclamation et/ou action que tout tiers utilisateur du Véhicule pourrait intenter contre lui du fait de la mise en œuvre des Services.

### **ARTICLE 7 | INDEPENDANCE DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS**

Il est rappelé au Client que les services publics de secours compétents, éventuellement alertés par le centre d'appel d'urgence, agissent souverainement, en exécution d'une mission régaliennne des Etats membres de l'Union Européenne. Leurs interventions se déroulent donc à leur seule initiative et la transmission d'une Alerte Qualifiée par le centre d'appel d'urgence ne présage en rien de l'intervention que les services publics de secours pourront ou voudront mettre en œuvre.

### **ARTICLE 8 - USAGE ABUSIF DES SERVICES**

Le déclenchement manuel d'un appel d'urgence ou



d'assistance doit être réservé à une Situation d'Urgence ou une Situation d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus. Dans le cas où les Services sont utilisés par le Client ou par un utilisateur ou occupant du Véhicule en dehors des cas précités, et notamment en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de deux cents euros (200 €) sera due de plein droit par le Client au Constructeur sans préjudice :

- de tous autres droits et actions du Constructeur (tel que notamment le remboursement ;
- des frais facturés par les services publics de secours en cas d'appel abusif et/ou la suspension des Services ;
- de tous autres droits et actions des services publics de secours.

#### **ARTICLE 9 | COUT DES COMMUNICATIONS**

Lorsque le Véhicule du Client est équipé d'un Boitier Télématique qui exige de sa part la fourniture d'une carte SIM, le coût des communications de téléphonie mobile n'est pas inclus dans les Services et demeure à la charge du Client. Dans ce cas, les numéros appelés du Constructeur ne sont pas surtaxés et le coût des communications correspond à la tarification proposée par l'opérateur de la carte SIM du Client. Dans le cas contraire, aucune carte SIM n'est à fournir par le Client. Les communications sont incluses dans les Services.

#### **ARTICLE 10 | LIMITATIONS DES SERVICES RESPONSABILITE**

##### **10.1. LIMITES TERRITORIALES**

Les Services ne sont garantis que sur l'ensemble des pays visés à l'article 4 ci-dessus. Si le Client se rend avec son Véhicule dans un autre pays, les centres d'appels concernés tenteront au mieux de leur possibilité de donner une suite favorable à leur appel sans pouvoir garantir de rendre les Services.

##### **10.2. LIMITES TECHNOLOGIQUES**

Les Services reposent sur la mise à disposition, notamment par des autorités publiques nationales ou supranationales, de solutions technologiques dont l'indisponibilité peut empêcher totalement ou partiellement le fonctionnement :

- des réseaux de téléphonie sans fil,
- des systèmes satellitaires de géolocalisation.

En particulier, la couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux, les conditions atmosphériques, peuvent constituer, en certains endroits et en certains moments, une limitation majeure au fonctionnement des Services, indépendante de toute volonté du Constructeur, pouvant notamment conduire à l'incapacité totale du Boitier Télématique de passer les appels, sans que la responsabilité du Constructeur puisse être recherchée.

De même, l'indisponibilité occasionnelle ou durable des signaux en provenance des systèmes satellitaires de géolocalisation



pourrait conduire à ne plus localiser le Véhicule et ce, indépendamment de toute responsabilité du Constructeur.

### **10.3. LIMITES TECHNIQUES**

Les Services ne pourront être assurés et la responsabilité du Constructeur ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes (batterie, réseau d'alimentation électrique du Véhicule, antennes) lors d'un accident ou de tout autre évènement ;
- batteries principales et/ou annexes débranchées ou non fonctionnelles ;
- suspension temporaire des Services pour des impératifs techniques tels que la réalisation de travaux d'entretien ou d'adaptation ;
- Carte SIM du Client n'étant pas en état de fonctionner lorsque sa fourniture incombe au Client (cf. notamment article 3 précité) ou indisponibilité momentanée du système intégré.

### **10.4. RESPONSABILITÉ**

Le Client est responsable de l'utilisation des Services et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation des Services par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

Le Constructeur ne supportera aucune responsabilité en cas d'utilisation contraire aux lois applicables, de mauvaise utilisation ou d'utilisation détournée par le Client ou tous tiers, des Services ou des informations reçues au moyen des Services.

De même, la responsabilité du Constructeur ne pourra être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder aux Services, d'indisponibilité totale ou partielle des Services résultant notamment de l'opérateur de télécommunications, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions.

### **ARTICLE 11 | DUREE**

Les Services sont fournis sans limitation de durée. Toutefois dans le cas des matériels incluant leur propre carte SIM, la fonction sera garantie pendant 10 (dix) ans à compter de la première immatriculation du Véhicule. Le Client trouvera dans les réseaux agréés du Constructeur ou sur le site Internet [www.dsautomobiles.fr](http://www.dsautomobiles.fr) le moment venu les informations relatives au maintien éventuel des Services au-delà de cette limite. Le Client est informé et accepte que la prestation d'assistance rendue dans le cadre du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ne soit fournie gratuitement que pendant la durée de la Garantie Commerciale accordée par le Constructeur éventuellement prorogée dans le cadre de la souscription par le Client d'un contrat de service. Pour autant, l'appel d'assistance depuis le Boîtier Télématique restera possible pendant la pé-

riode de 10 (dix) ans pour le Boitier Télématique incluant une carte SIM, et sans limitation de durée pour les autres Boitiers.

### **ARTICLE 12 | DYSFONCTIONNEMENT DES SERVICES**

Le Client est informé et accepte que le Constructeur puisse prendre contact avec lui, par tous moyens, en cas d'appels réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, afin de vérifier s'il s'agit d'un dysfonctionnement des Services, d'une erreur d'utilisation ou d'un usage abusif des Services.

En cas de dysfonctionnement des Services, le Constructeur invitera le Client à contacter un Réparateur Agréé pour vérification et intervention éventuelle et suspendra provisoirement les Services à distance, pour ne pas déplacer inutilement les services publics de secours. Le Client recevra un courrier lui confirmant la suspension provisoire des Services, jusqu'à la restitution du Véhicule par le membre du réseau agréé du Constructeur auquel il aura été confié, pour vérification et intervention éventuelle. De même, le Client s'engage à informer, dans les meilleurs délais, le Constructeur ou un membre du réseau agréé du Constructeur de tout dysfonctionnement des Services qu'il aurait constaté, afin de faire examiner le Véhicule et procéder aux correctifs nécessaires.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration des Services, le Constructeur peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électro-

niques du Véhicule, et notamment du Boitier Télématique. Il est rappelé que dans le cas d'un usage abusif des Services, le Constructeur se réserve le droit de suspendre les Services conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

### **ARTICLE 13 | DESACTIVATION RESILIATION ANTICIPÉE DES SERVICES**

#### **13.1. DÉSACTIVATION DES SERVICES**

- A l'initiative du Constructeur :

Hormis les cas de suspension provisoire des Services visés à l'article 12 ci-dessus,

Le Constructeur pourra désactiver les Services à distance, huit (8) jours après envoi au Client, d'une mise en demeure de respecter les présentes conditions générales d'utilisation, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, en cas :

- de non-respect par le Client d'une disposition des présentes conditions générales d'utilisation, notamment en cas d'usage abusif tel que défini à l'article 8 ci-dessus, de non-respect de la clause lui interdisant de faire une utilisation des Services allant au-delà d'un usage normal

- ou d'utilisation des Services contraire aux lois et règlements en vigueur.

- A l'initiative du Client :

Si le Client ne souhaite plus bénéficier des Services, il peut en demander la désactivation, à tout moment, auprès d'un Réparateur Agréé. Un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation.



- En cas de vol ou destruction du Véhicule :  
Les Services sont désactivés en cas de vol ou de destruction du Véhicule. Le Client s'engage à en informer impérativement le Constructeur et à lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier à l'adresse suivante Service Relations Clientèle DS Automobiles, Case YT227, 2-10 boulevard de l'Europe, 78092 POISSY, ou Internet <http://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com>.

### **13.2. CONSÉQUENCES DE LA DÉSACTIVATION DES SERVICES**

La désactivation des Services est réalisée à distance et entraîne une impossibilité de géolocalisation du Véhicule et de mise en relation avec le centre d'appel dédié à la gestion des appels d'urgence ou d'assistance ou encore les services publics de secours, lors d'une Situation d'Urgence ou d'une Situation d'Assistance rencontrée par le Client. Le Boitier Télématique continuera néanmoins de fonctionner, si le Client se trouve confronté à une Situation d'Urgence, en tentant d'établir automatiquement une communication téléphonique avec le n°112 (numéro d'urgence européen\*). Cet appel vers les services publics de secours compétents se fera en mode dégradé, c'est-à-dire sans localisation du Véhicule et dans la langue des services

publics contactés. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement d'une somme quelconque du fait de la désactivation des Services.

*\*Sauf dans les pays ayant interdit le n°112 sans carte SIM.*

### **ARTICLE 14 | FORCE MAJEURE FAITS DES POUVOIRS PUBLICS**

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou sur ordre des Pouvoirs Publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire aux Services ou des systèmes satellitaires de géolocalisation ou modifiant les règles relatives à l'accès aux services publics d'urgence et de secours.

De convention expresse, sont également considérés, dans le cadre des Services, comme cas de force majeure :

- un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ou des systèmes satellitaires de géolocalisation,
- les conflits collectifs de travail des prestataires ou fournisseurs du Constructeur présentant les caractéristiques de la force majeure.

## **ARTICLE 15 | PROTECTION DE LA VIE PRIVEE**

Le Client reconnaît avoir été expressément informé des points suivants :

### **15.1. LOCALISATION DU VÉHICULE**

Le Boitier Télématique est capable en permanence d'établir la localisation du Véhicule qu'il mémorise approximativement sur le dernier kilomètre parcouru.

Dans le cadre des Services, ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou manuel ; appel d'assistance).

### **15.2. IDENTIFICATION DU VÉHICULE**

Le Boitier Télématique est capable de lire électroniquement le numéro de châssis permettant d'identifier le Véhicule et donc le Client.

Dans le cadre des Services, ces informations sont uniquement envoyées au travers des réseaux de téléphonie au moment du déclenchement des Services (appel d'urgence automatique ou manuel ; appel d'assistance).

### **15.3. COLLECTE DES DONNÉES**

Les données techniques (éléments de la communication téléphonique) et les « données sensibles » (localisation, description de la Situation d'Urgence ou de la Situation d'Assistance) ne

sont collectées électroniquement ou verbalement, qu'après le déclenchement du Boitier Télématique, que celui-ci soit manuel ou automatique. Aucune autre collecte des données précitées n'est possible via le Boitier Télématique dans le cadre de l'utilisation des Services ; la collecte et la transmission des données a lieu au moyen du système de téléphonie mobile associé au Boitier Télématique. Les données électroniques demeurent cryptées et ne peuvent être décodées que par le Constructeur ou tout prestataire agréé par cette dernière exclusivement dans le cadre des Services.

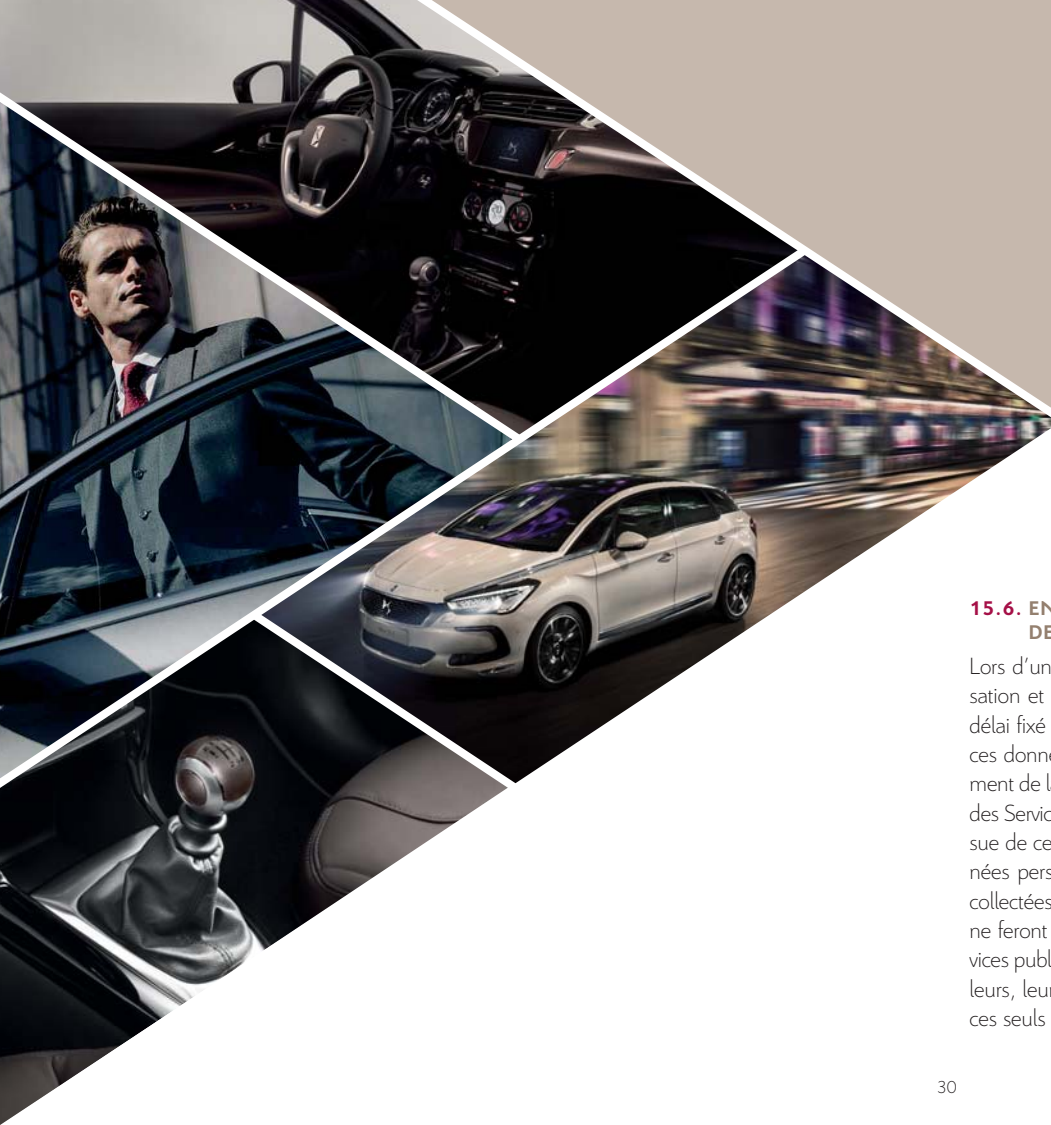
### **15.4. TRAITEMENT DES DONNÉES**

Les données collectées dans le cadre des Services sont exclusivement destinées à rendre les Services, c'est-à-dire le cas échéant, à envoyer une Alerte Qualifiée aux services publics de secours compétents, mettre en œuvre les Services ou en assurer le bon fonctionnement et l'amélioration, au moyen notamment de mises à jour à distance. Elles ne peuvent être traitées que pour ces motifs.

### **15.5. DIFFUSION DES DONNÉES**

Les données ne peuvent être diffusées qu'aux services publics de secours compétents ou tout prestataire agréé par ces derniers, intervenant dans le cadre des Services. Elles sont alors utilisées sous leur seule responsabilité.





#### **15.6. ENREGISTREMENT ET CONSERVATION DES DONNÉES**

Lors d'un appel, les données relatives au Véhicule, à sa localisation et au Client sont enregistrées et conservées pendant le délai fixé par la réglementation. Une fois ce délai expiré toutes ces données sont rendues anonymes. La durée de l'enregistrement de la communication téléphonique du Client dans le cadre des Services correspond au délai fixé par la réglementation. A l'issue de ce délai, l'enregistrement est effacé en totalité. Les données personnelles notamment de localisation et d'horodatage collectées à l'occasion d'une Situation d'Urgence (ex : accident) ne feront l'objet d'aucune autre diffusion que celle vers les services publics de secours et/ou les services de dépannage. Par ailleurs, leur conservation sera strictement limitée dans le temps à ces seuls usages pour être détruites dès que possible.

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SERVICES PACK DS CONNECT NAV

Si le Véhicule est équipé de série ou en option d'un Boitier Télématique, le Client bénéficie des services PACK SOS ET ASSISTANCE, TELEMANTENANCE et CONNECT NAV (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante). Le Client est invité à se renseigner sur le site [www.dsautomobiles.fr](http://www.dsautomobiles.fr) et/ou auprès du Vendeur sur la présence du Boitier Télématique.

Si le Client souhaite ne jamais être localisé dans le cadre de l'usage des services PACK SOS ET ASSISTANCE et/ou TELEMANTENANCE et/ou CONNECT NAV, il coche la ou les cases correspondantes ci-dessous :

- En cochant cette case, je refuse d'être localisé dans le cadre du PACK SOS ET ASSISTANCE ;
- En cochant cette case, je refuse d'être localisé dans le cadre du service TELEMANTENANCE ;
- En cochant cette case, je refuse d'être localisé dans le cadre du service CONNECT NAV ;

j'ai bien noté de ce fait que le(s) Service(s) ainsi coché(s) fonctionnera/ont en mode dégradé, c'est-à-dire, sans localisation du Véhicule et dans la langue des services publics contactés. Enfin, j'ai noté que le mode dégradé ne sera effectif que trente (30) jours après la réception de mon Véhicule.



DS AUTOMOBILES

ASSISTANCE

00800 2424 0707

SERVICE CLIENT

+331 34 65 07 07

DS À VOTRE SERVICE

+339 69 32 19 55

**DS CERTIFIED**