

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION (CGR)

Le réparateur (dénommé le « Réparateur ») est membre du réseau agréé (dénommé le « Réseau ») de l'une des entités du Groupe STELLANTIS, pour la marque identifiée en en-tête de la commande de travaux et qui peut être, selon le cas, Peugeot, Citroën, DS ou Opel (dénommée la « Marque STELLANTIS » et/ou « le Constructeur »). Le Réparateur agit en son nom propre et pour son compte, et non en qualité de mandataire du Constructeur du véhicule (dénommé le « Véhicule »). Le Réparateur est seul responsable vis-à-vis du client ou de son mandataire (dénommé le « Client »), des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la garantie légale et le cas échéant commerciale attachées au Véhicule. Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine (Corse incluse).

1. RÉCEPTION

À la réception du Véhicule par le Réparateur, il est établi une commande de travaux, sur laquelle sont indiqués l'état apparent du Véhicule et, selon le cas, soit le détail des travaux à effectuer commandés par le Client, soit la seule demande d'établissement d'une estimation ou d'un devis, soit la seule réception du Véhicule dans l'attente d'une commande de travaux. La signature par le Client de la commande de travaux vaut consentement du Client à l'application des présentes conditions générales.

2. CONSIGNÉ

Le Réparateur n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au Véhicule et des éventuels objets qui lui sont expressément confiés et indiqués comme tels sur la commande de travaux, ainsi que du niveau de carburant noté à la réception du Véhicule. Le Réparateur ne sera responsable d'aucun bien laissé dans le Véhicule et non indiqué par le Client.

3. ESTIMATION - DEVIS

À la demande du Client, il sera établi soit une estimation, soit un devis des réparations à effectuer sur le Véhicule. L'estimation est une indication sans démontage, fournie gratuitement, sur la nature des travaux à effectuer et sur leur coût approximatif, sous réserve de modifications ultérieures. Le devis est une liste détaillée et chiffrée des travaux à réaliser avec démontage éventuel ou étude préalable, dont le montant engage le Réparateur pendant sa durée de validité. Le devis est facturé au Client selon le tarif affiché, en vigueur au jour de la réception du Véhicule par le Réparateur, ces frais étant remboursés ou déduits de la facture si les travaux objet du devis sont commandés au Réparateur par le Client. Aucun des travaux estimés nécessaires par le Réparateur ne sera entrepris par lui sur simple devis, si le devis n'a pas été validé par la signature de la commande de travaux par le Client.

4. EXÉCUTION DES TRAVAUX

Dans le cas où le début d'exécution des travaux est subordonné à l'avis d'un tiers que le Client aura indiqué au Réparateur à la rubrique « Compagnie d'assurance/Autres tiers » figurant au recto de la commande de travaux, la date limite de restitution du Véhicule sera reportée d'un délai égal à celui couru entre le jour de la signature de la commande de travaux et le jour de l'avis définitif donné par ledit tiers sur les travaux commandés. Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le Client sur la commande de travaux. Si, lors de l'exécution des travaux, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires par rapport à l'estimation ou au devis, le Réparateur en informe le Client, et lui demande son accord écrit par tout moyen écrit sur les travaux à effectuer et leur montant. L'absence d'accord écrit du Client dans un délai de 10 (dix) jours calendaires à compter de l'information donnée au Client sur ces travaux complémentaires, vaut refus du Client, sous sa seule responsabilité. Le Réparateur est déchargé de toute responsabilité si le Client refuse la réalisation des travaux complémentaires.

Le Client autorise le Réparateur à :

- utiliser, le cas échéant, le Véhicule dans le cadre d'essais nécessaires à la bonne exécution des travaux,
- utiliser et à partager avec le constructeur, ses représentants et partenaires, les données techniques du Véhicule qui sont nécessaires, dans le cadre de l'assistance technique proposée et/ou de la réalisation de campagnes de rappel, et/ou du traitement de la garantie et/ou de la réalisation de diagnostics et des recherches de pannes. La présente autorisation s'applique également aux photographies, vidéos ou informations que le Client serait amené à communiquer de façon volontaire au Réparateur, pour permettre un traitement plus efficace de sa demande, dans le cadre des processus précités.

Pour plus d'informations sur la manière dont les données caractères personnel sont traitées par le Réparateur, le Client est invité à se reporter à la « Déclaration de Confidentialité » de la présente commande de travaux.

5. PIÈCES ISSUES DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE

Le Client consommateur est informé de sa possibilité d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire (c-à-d après PIEC) à la place de pièces neuves, dans les conditions prévues par la réglementation et précisées ci-après. Les PIEC regroupent deux familles :

- les pièces issues des centres VHU (composants et éléments commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés, en dehors du contrôle du Réseau, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation), et
- les pièces « échange standard » (composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant).

Les PIEC peuvent concerner les catégories de pièces de rechange automobiles suivantes : les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques, les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables. Dans les conditions de l'article R 224-23 du Code de la consommation, le Réparateur n'est pas tenu de permettre au Client consommateur d'opter pour l'utilisation de PIEC dans les cas suivants :

- lorsque le Véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel,
- lorsque les PIEC ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec la date de restitution du Véhicule prévue au recto de la commande de travaux,
- lorsque le Réparateur estime que les PIEC sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

6. ASSURANCES

Le Réparateur est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre une compagnie d'assurances et le Client ayant commandé des réparations sur le Véhicule. Le Client est en tout état de cause tenu vis-à-vis du Réparateur du paiement intégral des travaux, objet de la commande de travaux.

7. VÉHICULES SOUS GARANTIE COMMERCIALE DE LA MARQUE STELLANTIS

Garantie commerciale de la Marque STELLANTIS sur les Véhicules neufs : Les réparations effectuées, conformément aux conditions de la garantie commerciale de la Marque STELLANTIS sur les Véhicules neufs comportent, à titre gratuit, la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses, par le Réseau de la Marque STELLANTIS.

Garantie commerciale de la Marque STELLANTIS sur les Véhicules d'occasion : La garantie « Spéciale » ou « DS Certified » de la Marque STELLANTIS n'engage que le vendeur du Véhicule, qui l'a accordée au Client. Le vendeur du Véhicule est par conséquent seul responsable des engagements de toute nature qu'il a pris vis-à-vis de son Client en lui accordant cette garantie. Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales de la Marque STELLANTIS n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule au titre

de l'une des garanties commerciales de la Marque STELLANTIS et qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale de la Marque STELLANTIS correspondante sera prolongée d'autant.

8. RESTITUTION DU VÉHICULE

La date limite de restitution du Véhicule est indiquée sous réserve d'un cas de force majeure, des possibilités du Réparateur à la date de la commande de travaux, de la disponibilité des pièces de rechange ou de difficultés particulières découlées sur le Véhicule. Dans le cas où la date limite ne pourrait être respectée, le Réparateur en informera le Client dans les meilleurs délais. Le Client devra prendre livraison du Véhicule, dans les meilleurs délais à compter de la date limite de restitution indiquée sur la commande de travaux ou de la date confirmée par le Réparateur, et contrôler le bon état du Véhicule. À défaut, un avis de mise à disposition lui sera adressé, l'invitant à retirer le Véhicule dans les 10 (dix) jours calendaires suivant la réception de l'avis. Tous les travaux commandés au Réparateur sont réputés réceptionnés par le Client du seul fait de la mise à disposition du Véhicule. Le Réparateur mentionnera sur la facture les anomalies dont il aurait connaissance lors de la restitution du Véhicule. Il engagera le Client à remédier immédiatement à celles ayant une incidence sur la sécurité du Véhicule. En cas de refus du Client d'exécuter les travaux correspondants, le Réparateur décline toute responsabilité et demandera au Client de signer un décharge de responsabilité au profit du Réparateur. En cas de refus de la part du Client de signer ledite décharge, la responsabilité du Réparateur ne pourra en aucun cas être engagée.

9. INDEMNITÉ D'ENCOMBREMENT

Une indemnité journalière d'encombrement sera facturée au Client selon les barèmes du Réparateur, après envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, à compter du 11ème (onzième) jour calendaire suivant :

- soit la réception du Véhicule par le Réparateur, à moins que des travaux ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit l'envoi du devis, à moins que les travaux, objet de ce devis, ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit la réception par le Client de l'avis de mise à disposition du Véhicule.

10. VENTE AUX ENCHÈRES PUBLIQUES

Conformément à l'article 1er de la loi du 31 décembre 1903, modifiée, le Réparateur pourra procéder à la vente du Véhicule qui n'aura pas été retiré par le Client dans un délai de 3 (trois) mois.

11. PIÈCES REMPLACÉES

Les pièces remplacées, à l'exception de celles remplacées en échange-standard ou sous garantie, pourront être présentées et/ou restituées au Client s'il en fait la demande expresse sur la commande de travaux. L'utilisation de ces pièces sera alors effectuée sous la seule responsabilité du Client. Ces pièces, non réclamées par le Client au plus tard lors de la restitution du Véhicule, deviennent la propriété du Réparateur, qui peut en disposer librement.

12. COLLECTE ET ELIMINATION DES DÉCHETS

Conformément à la réglementation, le Réparateur fait collecter et éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation est facturable au Client selon la méthode et les prix affichés dans l'établissement du Réparateur.

13. PAIEMENT

Toute somme reçue du Client par le Réparateur au titre de la présente commande de travaux avant la restitution du Véhicule, constitue un acompte à valoir sur le montant de la facture. Les factures sont établies selon les tarifs des pièces de rechange et selon les barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur, en vigueur à la date de la commande de travaux. Ces barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur sont librement consultables par le Client. Le Client s'engage à régler la facture au comptant sans escompte, préalablement à la restitution du Véhicule. Le Véhicule étant réputé remis au Réparateur en dépôt, le Réparateur peut exercer un droit de rétention sur le Véhicule jusqu'à complet paiement de la facture, conformément aux dispositions de l'article 1948 du Code civil. Le transfert de la propriété des pièces et/ou accessoires vendus au titre de la commande de travaux est suspendu jusqu'au paiement intégral de leur prix, les risques étant néanmoins transférés au Client dès la livraison des pièces et/ou accessoires. Si le dépôt du Véhicule a été effectué par un mandataire, le mandataire sera tenu solidairement avec le propriétaire du Véhicule.

Lorsque le Client est un professionnel, en application de l'article L441-10 du Code de commerce, il est expressément convenu qu'en cas de retard de paiement, le Réparateur pourra lui appliquer des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date au taux minimum prévu par la loi, égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité desdites sommes. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 € (quarante euros) pourra être appliquée au Client professionnel. Conformément à l'arrêté du 3 octobre 1983, modifié, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (vingt-cinq euros) (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au Client s'il la demande.

14. CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DES PIÈCES DE RECHANGE

Garantie commerciale des pièces de rechange d'origine de la Marque STELLANTIS : Les pièces de rechange d'origine de la Marque STELLANTIS (pièces neuves ou renouvelées sous le contrôle du Réseau) facturées au Client, montées sur le Véhicule selon les préconisations du Constructeur ou de son représentant par le Réparateur, bénéficient d'une garantie commerciale de 2 (deux) ans pièces et main-d'œuvre à compter de la date de la facture, contre tout défaut dûment constaté par le Réseau. Cette garantie couvre l'échange de la pièce reconnue défectueuse ou sa remise en état à la convenance du Réseau de la Marque STELLANTIS, ainsi que les frais de main-d'œuvre qui en découlent. Cette opération pourra être effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échange standard » (pièces remises en état répondant aux mêmes spécifications fonctionnelles que les pièces d'origine). Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS immédiatement après la constatation du défaut, et lui présenter la facture des travaux attestant de leur réalisation chez un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS.

La garantie ne s'applique pas :

- lorsque la réparation ou la pièce de rechange n'est pas à l'origine du défaut constaté,
- lorsque la pièce de rechange a été utilisée à une destination autre que celle prévue par le Constructeur du Véhicule, ou a été installée, adaptée, réparée ou entretenue sans respecter les prescriptions de ce dernier, ou a été remplacée par une pièce ou un composant d'une autre origine,
- lorsque le Véhicule a été utilisé, réparé ou entretenu sans respecter les prescriptions du Constructeur du Véhicule (par exemple : le Véhicule n'a pas fait l'objet des révisions périodiques selon le cycle d'entretien défini ou des réparations nécessaires en découlant, le Véhicule a été utilisé à des fins de compétition sportive, etc.),
- aux conséquences de l'usure normale de la pièce ou de l'accessoire,
- aux frais consécutifs à l'immobilisation ou au dépannage éventuel du Véhicule,
- à tout dommage ou frais autres que ceux mentionnés ci-dessus.

En cas de pose d'un moteur neuf ou d'échange standard d'un moteur, il est précisé que la garantie commerciale s'applique à condition que le moteur ait fait l'objet des révisions périodiques du Véhicule, en parfaite conformité avec les prescriptions du Constructeur du Véhicule ou de son représentant. Le Client devra être en mesure de le justifier par la présentation de la (des)

facture(s) correspondante(s) à un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS.

Garanties légales : La garantie commerciale de la Marque STELLANTIS, telle que définie ci-dessus, ne se substitue ni à la garantie légale relative aux vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, ni à la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L217-1 à L217-32 du Code de la consommation et bénéficiant aux Clients agissant en qualité de consommateurs. Le lade encadré mentionné ci-dessus est reproduit en application du décret n°22-948 du 29 juin 2022.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

- 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;
- 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;
- 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Le Client consommateur peut solliciter la mise en œuvre des garanties légales précitées en contactant le Réparateur dont les coordonnées postales et téléphoniques ainsi que l'adresse électronique figurent au recto du présent document.

Conformément à l'article L217-28 du code de la consommation, le Client consommateur ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

15. RECLAMATIONS - DROIT APPLICABLE - LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute réclamation ou renseignement au sujet des travaux commandés, le Client peut contacter le Réparateur aux coordonnées indiquées sur la commande de travaux. Pour des raisons de sécurité, le Réparateur n'autorise aucune participation du Client à l'exécution des travaux. La présente commande de travaux est exclusivement régie par le droit français. En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L211-3 du Code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Réparateur ou du Constructeur, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L615-1 du Code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Réparateur (exemple : condition de réparation ou de vente) en s'adressant, selon les affiliations du Réparateur notamment :

o Le Médiateur de Mobiliars par courrier à l'adresse suivante : 43 bis route de Vaugirard - CS 80018 - 92197 Meudon cedex ou par courriel à l'adresse mediateur@mediateur-mobiliars.fr ou sur le site internet www.mediateur-mobiliars.fr.

o Le Médiateur de la FNA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michélet - 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur.fr.

- soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit ou des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cfm, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcfm.fr.

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

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

En cas de litige opposant le Réparateur ou le Constructeur et un Client commerçant non résolu à l'amiable, la saisine d'un médiateur ne sera pas possible et seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Réparateur ou du Constructeur.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Vous (« le Client ») êtes informé que le Véhicule est équipé de systèmes informatiques et électroniques, qui peuvent être mis à jour à distance, permettant la transmission d'informations techniques sur le fonctionnement et l'utilisation du Véhicule telles que l'état de ses organes, ses niveaux de fluides, son kilométrage, des journaux d'événements sur ses composants et de réaliser et délivrer ainsi, notamment des diagnostics et des alertes mécaniques ou de sécurité. Lors de la réalisation de l'estimation des travaux, le Véhicule pourra être filmé par le Réparateur à des fins de transparence de l'information du Client. Les informations collectées sur la commande de travaux, sur les vidéos de diagnostic et par le Véhicule, constituent des données à caractère personnel. La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée), des conditions de traitement de vos données à caractère personnel par le Réparateur.

1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités pour lesquelles nous collectons les informations sont les suivantes :	Le traitement de ces informations est justifié par :
Opérer un diagnostic, estimer les travaux à réaliser et établir un devis pour les prestations que vous souhaitez faire réaliser (entretien, réparation...) y compris en filmant le Véhicule	La nécessité de mettre en œuvre les mesures appropriées pour répondre à votre demande
Vous fournir les services correspondant à votre commande de travaux	L'exécution d'un contrat
Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité des prestations et des produits, et anticiper les besoins de ses clients	L'intérêt légitime du Réparateur, du Constructeur et de la Marque STELLANTIS pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
Vous envoyer, sauf opposition de votre part, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters et autres publications)	Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans les cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque vous communiquez vos données à caractère personnel au Réparateur

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Réparateur	Pour répondre à votre commande de travaux aux fins énumérées ci-dessus (diagnostic, devis, réalisation des travaux...)
La Marque STELLANTIS, ainsi que tout fournisseur de services tiers	Pour aider le Réparateur à traiter votre commande de travaux aux fins

3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Nous pouvons être amenés à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les transferts sont alors protégés en ayant recours aux mécanismes de transfert conformes à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la réglementation, tant que nous entretenons une relation commerciale avec vous),
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour la durée de prescription applicable,
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

5. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime. Vous pouvez également nous adresser des directives relatives au sort de vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier. Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à la Marque STELLANTIS identifiée sur la première page de la commande de travaux donc soit à :

Service Relations Clientèle - Case YT227 - 2-10 boulevard de l'Europe - 78082 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse de la Marque STELLANTIS concernée, à savoir :

PEUGEOT <https://peugeot.my-customerportal.com/peugeot/fr/language=fr>

CITROËN <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/fr/language=fr>

DS <https://dsautomobiles.my-customerportal.com/dsautomobiles/fr/language=fr>

OPEL <https://opel.my-customerportal.com/opel/fr/language=fr>

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur le site www.biocit.gouv.fr

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenay - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION (CGR)

Le réparateur (dénommé le « Réparateur ») est membre du réseau agréé (dénommé le « Réseau ») de l'une et/ou des entités du Groupe STELLANTIS, pour la marque identifiée en en-tête de la commande de travaux et qui peut être, selon le cas, Peugeot, Citroën, DS ou Opel (dénommée la « Marque STELLANTIS » et/ou « le Constructeur »). Le Réparateur agit en son nom propre et pour son compte, et non en qualité de mandataire du Constructeur du véhicule (dénommé le « Véhicule »). Le Réparateur est seul responsable vis-à-vis du client ou de son mandataire (dénommé le « Client »), des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la garantie légale et le cas échéant commerciale attachées au Véhicule. Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine (Corse incluse).

1. RÉCEPTION

À la réception du Véhicule par le Réparateur, il est établi une commande de travaux, sur laquelle sont indiqués l'état apparent du Véhicule et, selon le cas, soit le détail des travaux à effectuer commandés par le Client, soit la seule demande d'établissement d'une estimation ou d'un devis, soit la seule réception du Véhicule dans l'attente d'une commande de travaux. La signature par le Client de la commande de travaux vaut consentement du Client à l'application des présentes conditions générales.

2. CONSIGNÉ

Le Réparateur n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au Véhicule et des éventuels objets qui lui sont expressément confiés et indiqués comme tels sur la commande de travaux, ainsi que du niveau de carburant noté à la réception du Véhicule. Le Réparateur ne sera responsable d'aucun bien laissé dans le Véhicule et non indiqué par le Client.

3. ESTIMATION - DEVIS

À la demande du Client, il sera établi soit une estimation, soit un devis des réparations à effectuer sur le Véhicule. L'estimation est une indication sans démontage, fournie gratuitement, sur la nature des travaux à effectuer et sur leur coût approximatif, sous réserve de modifications ultérieures. Le devis est une liste détaillée et chiffrée des travaux à réaliser avec démontage éventuel ou étude préalable, dont le montant engage le Réparateur pendant sa durée de validité. Le devis est facturé au Client selon le tarif affiché, en vigueur au jour de la réception du Véhicule par le Réparateur ; ces frais étant remboursés ou déduits de la facture si les travaux objet du devis sont commandés au Réparateur par le Client. Aucun des travaux estimés nécessaires par le Réparateur ne sera entrepris par lui sur simple devis, si le devis n'a pas été validé par la signature de la commande de travaux par le Client.

4. EXÉCUTION DES TRAVAUX

Dans le cas où le début d'exécution des travaux est subordonné à l'avis d'un tiers que le Client aura indiqué au Réparateur à la rubrique « Compagnie d'assurance/autres tiers » figurant au recto de la commande de travaux, la date limite de restitution du Véhicule sera reportée d'un délai égal à celui courant entre le jour de la signature de la commande de travaux et le jour de l'avis définitif donné par ledit tiers sur les travaux commandés. Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le Client sur la commande de travaux. Si, lors de l'exécution des travaux, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires par rapport à l'estimation ou au devis, le Réparateur en informe le Client, et lui demande son accord exprès par tout moyen écrit sur les travaux à effectuer et leur montant. L'absence d'accord exprès du Client dans un délai de 10 (dix) jours calendaires à compter de l'information donnée au Client sur ces travaux complémentaires, vaut refus du Client, sous sa seule responsabilité. Le Réparateur est déchargé de toute responsabilité si le Client refuse la réalisation des travaux complémentaires. Le Client autorise le Réparateur à :

- utiliser, le cas échéant, le Véhicule dans le cadre d'essais nécessaires à la bonne exécution des travaux,
- utiliser et à partager avec le constructeur, ses représentants et partenaires, les données techniques du Véhicule qui sont nécessaires, dans le cadre de l'assistance technique proposée et/ou de la réalisation de campagnes de rappel, et/ou du traitement de la garantie et/ou de la réalisation de diagnostics et des recherches de pannes. La présente autorisation s'applique également aux photographies, vidéos ou informations que le Client serait amené à communiquer de façon volontaire au Réparateur, pour permettre un traitement plus efficace de sa demande, dans le cadre des processus précités.

Pour plus d'informations sur la manière dont les données caractéristiques personnelles sont traitées par le Réparateur, le Client est invité à se reporter à la « Déclaration de Confidentialité » de la présente commande de travaux.

5. PIÈCES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Le Client consommateur est informé de sa possibilité d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire (ci - après PIEC) à la place de pièces neuves, dans les conditions prévues par la réglementation et précisées ci-après. Les PIEC regroupent deux familles :

- les pièces issues des centres VHU (composants et éléments commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés, en dehors du contrôle du Réseau, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation), et
- les pièces « échange standard » (composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant).

Les PIEC peuvent concerner les catégories de pièces de rechange automobiles suivantes : les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques, les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables. Dans les conditions de l'article R 224-23 du Code de la consommation, le Réparateur n'est pas tenu de permettre au Client consommateur d'opter pour l'utilisation de PIEC dans les cas suivants :

- lorsque le Véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel,
- lorsque les PIEC ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec la date de restitution du Véhicule prévus au recto de la commande de travaux,
- lorsque le Réparateur estime que les PIEC sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

6. ASSURANCES

Le Réparateur est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre une compagnie d'assurances et le Client ayant commandé des réparations sur le Véhicule. Le Client est en tout état de cause tenu vis-à-vis du Réparateur du paiement intégral des travaux, objet de la commande de travaux.

7. VÉHICULES SOUS GARANTIE COMMERCIALE DE LA MARQUE STELLANTIS

Garantie commerciale de la Marque STELLANTIS sur les Véhicules neufs : Les réparations effectuées, conformément aux conditions de la garantie commerciale de la Marque STELLANTIS, sur les Véhicules neufs comportent, à titre gratuit, la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses, par le Réseau de la Marque STELLANTIS. Garantie commerciale de la Marque STELLANTIS sur les Véhicules d'occasion : La garantie « Spolcar » ou « DS Certified » de la Marque STELLANTIS n'engage que le vendeur du Véhicule, qui l'a accordée au Client ; le vendeur du Véhicule est par conséquent seul responsable des engagements de toute nature qu'il a pris vis-à-vis de son Client en lui accordant cette garantie. Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales de la Marque STELLANTIS n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation du Véhicule ou titre

de l'une des garanties commerciales de la Marque STELLANTIS et qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale de la Marque STELLANTIS correspondante sera prolongée d'autant.

8. RESTITUTION DU VÉHICULE

La date limite de restitution du Véhicule est indiquée sous réserve d'un cas de force majeure, des possibilités du Réparateur à la date de la commande de travaux, de la disponibilité des pièces de rechange ou de difficultés particulières découlant sur le Véhicule. Dans le cas où la date limite ne pourrait être respectée, le Réparateur en informera le Client dans les meilleurs délais. Le Client devra prendre livraison du Véhicule, dans les meilleurs délais à compter de la date limite de restitution indiquée sur la commande de travaux ou de la date confirmée par le Réparateur, et contrôler le bon état du Véhicule. À défaut, un avis de mise à disposition lui sera adressé, l'invitant à retirer le Véhicule dans les 10 (dix) jours calendaires suivant la réception de l'avis. Tous les travaux commandés au Réparateur sont réputés réceptionnés par le Client du seul fait de la mise à disposition du Véhicule. Le Réparateur mentionnera sur la facture les anomalies dont il aurait connaissance lors de la restitution du Véhicule. Il engage le Client à remédier immédiatement à celles ayant une incidence sur la sécurité du Véhicule. En cas de refus du Client d'exécuter les travaux correspondants, le Réparateur décline toute responsabilité et demandera au Client de signer une décharge de responsabilité au profit du Réparateur. En cas de refus de la part du Client de signer ladite décharge, la responsabilité du Réparateur ne pourra en aucun cas être engagée.

9. INDEMNITÉ D'ENCOMBREMENT

Une indemnité journalière d'encombrement sera facturée au Client selon les barèmes du Réparateur, après envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, à compter du 11ème (onzième) jour calendaire suivant :

- soit la réception du Véhicule par le Réparateur, à moins que des travaux ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit l'envoi du devis, à moins que les travaux, objet de ce devis, ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit la réception par le Client de l'avis de mise à disposition du Véhicule.

10. VENTE AUX ENCHÈRES PUBLIQUES

Conformément à l'article 1er de la loi du 31 décembre 1903, modifiée, le Réparateur pourra procéder à la vente du Véhicule qui n'aura pas été retiré par le Client dans un délai de 3 (trois) mois.

11. PIÈCES REMPLACÉES

Les pièces remplacées, à l'exception de celles remplacées en échange-standard ou sous garantie, pourront être présentées et/ou restituées au Client s'il en fait la demande expresse sur la commande de travaux. L'utilisation de ces pièces sera alors effectuée sous la seule responsabilité du Client. Ces pièces, non réclamées par le Client au plus tard lors de la restitution du Véhicule, deviennent la propriété du Réparateur, qui peut en disposer librement.

12. COLLECTE ET ELIMINATION DES DECHETS

Conformément à la réglementation, le Réparateur fait collecter et éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation est facturée au Client selon la méthode et les prix affichés dans l'établissement du Réparateur.

13. PAIEMENT

Toute somme reçue du Client par le Réparateur, au titre de la présente commande de travaux avant la restitution du Véhicule, constitue un acompte à valoir sur le montant de la facture. Les factures sont établies selon les tarifs des pièces de rechange et selon les barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur, en vigueur à la date de la commande de travaux. Ces barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur sont librement consultables par le Client. Le Client s'engage à régler la facture au comptant sans escompte, préalablement à la restitution du Véhicule. Le Véhicule étant réputé remis au Réparateur en dépôt, le Réparateur peut exercer un droit de rétention sur le Véhicule jusqu'à complet paiement de la facture, conformément aux dispositions de l'article 1948 du Code civil. Le transfert de la propriété des pièces et/ou accessoires vendus au titre de la commande de travaux est suspendu jusqu'au paiement intégral de leur prix, les risques étant néanmoins transférés au Client dès la livraison des pièces et/ou accessoires. Si le dépôt du Véhicule a été effectué par un mandataire, le mandataire sera tenu solidairement avec le propriétaire du Véhicule.

Lorsque le Client est un professionnel, en application de l'article L441-10 du Code de commerce, il est expressément convenu qu'en cas de retard de paiement, le Réparateur pourra lui appliquer des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date au taux minimum prévu par la loi, égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité desdites sommes. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 € (quarante euros) pourra être appliquée au Client professionnel. Conformément à l'arrêté du 3 octobre 1983, modifié, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (vingt-cinq euros) (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au Client s'il la demande.

14. CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE DES PIÈCES DE RECHANGE

Garantie commerciale des pièces de rechange d'origine de la Marque STELLANTIS : Les pièces de rechange d'origine de la Marque STELLANTIS (pièces neuves ou renouvelées sous le contrôle du Réseau) facturées au Client, montées sur le Véhicule selon les préconisations du Constructeur ou de son représentant par le Réparateur, bénéficient d'une garantie commerciale de 2 (deux) ans pièces et main-d'œuvre à compter de la date de la facture, contre tout défaut dûment constaté par le Réseau. Cette garantie couvre l'échange de la pièce reconnue défectueuse ou sa remise en état à la convenance du Réseau de la Marque STELLANTIS, ainsi que les frais de main-d'œuvre qui en découlent. Cette opération pourra être effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échange standard » (pièces remises en état répondant aux mêmes spécifications fonctionnelles que les pièces d'origine). Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS immédiatement après la constatation du défaut, et lui présenter la facture des travaux attestant de leur réalisation chez un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS. La garantie ne s'applique pas :

- lorsque la réparation ou la pièce de rechange n'est pas à l'origine du défaut constaté,
 - lorsque la pièce de rechange a été utilisée à une destination autre que celle prévue par le Constructeur du Véhicule, ou a été installée, adaptée, réparée ou entretenue sans respecter les prescriptions de ce dernier, ou a été remplacée par une pièce ou un composant d'une autre origine,
 - lorsque le Véhicule a été utilisé, réparé ou entretenu sans respecter les prescriptions du Constructeur du Véhicule (par exemple le Véhicule n'a pas fait l'objet des révisions périodiques selon le cycle d'entretien défini ou des réparations nécessaires en découlant, le Véhicule a été utilisé à des fins de compétition sportive, etc.),
 - aux conséquences de l'usure normale de la pièce ou de l'accessoire,
 - aux frais consécutifs à l'immobilisation ou au dépannage éventuel du Véhicule,
 - à tout dommage ou frais autres que ceux mentionnés ci-dessus.
- En cas de pose d'un moteur neuf ou d'échange standard d'un moteur, il est précisé que la garantie commerciale s'applique à condition que le moteur ait fait l'objet des révisions périodiques du Véhicule, en parfaite conformité avec les prescriptions du Constructeur du Véhicule ou de son représentant. Le Client devra être en mesure de le justifier par la présentation de la (des)

facture(s) correspondante(s) à un membre du Réseau de la Marque STELLANTIS.

Garanties légales : La garantie commerciale de la Marque STELLANTIS, telle que définie ci-dessus, ne se substitue ni à la garantie légale relative aux vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil, ni à la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L217-1 à L217-32 du Code de la consommation et bénéficiant aux Clients agissant en qualité de consommateurs. Le texte encadré mentionné ci-dessous est reproduit en application du décret n°22-946 du 29 juin 2022.

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L 217-1 à L 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Le Client consommateur peut solliciter la mise en œuvre des garanties légales précitées en contactant le Réparateur dont les coordonnées postales et téléphoniques ainsi que l'adresse électronique figurent au recto du présent document.

Conformément à l'article L217-26 du code de la consommation, le Client consommateur ne bénéficie pas de la garantie légale de conformité pour les pièces ou fournitures fournies à titre accessoire dans le cadre de la prestation effectuée, à moins que celles-ci constituent l'objet principal du contrat conclu ou qu'elles n'aient été acquises par le consommateur dans le cadre d'un contrat de vente distinct.

15. RECLAMATIONS - DROIT APPLICABLE - LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute réclamation ou renseignement au sujet des travaux commandés, le Client peut contacter le Réparateur aux coordonnées indiquées sur la commande de travaux. Pour des raisons de sécurité, le Réparateur n'autorise aucune participation du Client à l'exécution des travaux. La présente commande de travaux est exclusivement régie par le droit français. En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L211-3 du Code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Réparateur ou du Constructeur, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L615-1 du Code de la consommation, à savoir :

- soit le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Réparateur (exemple : condition de réparation ou de vente) en s'adressant, selon les affiliations du Réparateur notamment :

o Le Médiateur de Mobiliars par courrier à l'adresse suivante : 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon cedex ou par e-mail à l'adresse mediateur@mediateur-mobiliars.fr ou sur le site internet www.mediateur-mobiliars.fr.

o Le Médiateur de la FNA en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord ; 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur.fna.fr.

- soit le Médiateur du Constructeur compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité (exemple : qualité du produit ou des services) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cnmf, 19 avenue d'Italie- 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcnmf.fr.

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

À défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Client consommateur au Réparateur ou au Constructeur sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

En cas de litige opposant le Réparateur ou le Constructeur et un Client consommateur non résolu à l'amiable, la saisine d'un médiateur ne sera pas possible et seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Réparateur ou du Constructeur.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Vous (« le Client ») êtes informé que le Véhicule est équipé de systèmes informatiques et électroniques, qui peuvent être mis à jour à distance, permettant la transmission d'informations techniques sur le fonctionnement et l'utilisation du Véhicule telles que l'état de ses organes, ses niveaux de fluides, son kilométrage, des journaux d'événements sur ses composants et de réaliser et délivrer ainsi, notamment des diagnostics et des alertes mécaniques ou de sécurité. Lors de la réalisation de l'estimation des travaux, le Véhicule pourra être filmé par le Réparateur à des fins de transparence de l'information du Client. Les informations collectées sur la commande de travaux, sur les vidéos de diagnostic et par le Véhicule, constituent des données à caractère personnel. La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978, telle qu'amendée), des conditions de traitement de vos données à caractère personnel par le Réparateur.

1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités pour lesquelles nous collectons les informations sont les suivantes :	Le traitement de ces informations est justifié par :
Opérer un diagnostic, estimer les travaux à réaliser et établir un devis pour les prestations que vous souhaitez faire réaliser (entretien, réparation...) y compris en filmant le Véhicule	La nécessité de mettre en œuvre les mesures appropriées pour répondre à votre demande
Vous fournir les services correspondant à votre commande de travaux	L'exécution d'un contrat
Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité des prestations et des produits, et anticiper les besoins de ses clients	L'intérêt légitime du Réparateur, du Constructeur et de la Marque STELLANTIS pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
Vous envoyer, sauf opposition de votre part, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters et autres publications)	Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans les cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque vous communiquez vos données à caractère personnel au Réparateur

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Réparateur	Pour répondre à votre commande de travaux aux fins énumérées ci-dessus (diagnostic, devis, réalisation des travaux...)
La Marque STELLANTIS, ainsi que tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que la Marque STELLANTIS, qui assiste le Réparateur	Pour aider le Réparateur à traiter votre commande de travaux aux fins énumérées ci-dessus Pour opérer des enquêtes de satisfaction et adapter nos offres aux besoins des clients
Toute société appartenant au même Groupe que la Marque STELLANTIS	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits
Tout Réparateur agréé par la Marque STELLANTIS et/ou tout fournisseur de service tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que la Marque STELLANTIS, dans la fourniture des services que Vous avez demandés ou demandés par la Marque STELLANTIS aux fins énumérées ci-dessus.	Pour réaliser les interventions au titre des garanties commerciales de la Marque STELLANTIS Pour opérer les campagnes de modernisation dont Votre Véhicule fera éventuellement l'objet

3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Nous pouvons être amenés à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les transferts sont alors protégés en ayant recours aux mécanismes de transfert conformes à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la réglementation, tant que nous entretenons une relation commerciale avec vous),

- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour la durée de prescription applicable.

- et ensuite anonymisées ou supprimées.

5. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime. Vous pouvez également nous adresser des directives relatives au sort de vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier. Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à la Marque STELLANTIS identifiée sur la première page de la commande de travaux donc soit :

Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe – 78082 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse de la Marque STELLANTIS concernée, à savoir :

PEUGEOT <https://peugeot.my-customerportal.com/peugeot/s/?language=fr>

CITROËN <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/?language=fr>

DS <https://dsautomobiles.my-customerportal.com/dsautomobiles/s/?language=fr>

OPEL <https://opel.my-customerportal.com/opel/s/?language=fr>

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur le site www.biociel.gouv.fr

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenay - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr.

