

CONDITIONS D'UTILISATION : Commandes à distance

Les présentes conditions générales d'utilisation régissent la souscription au service **Commandes à distance** et son utilisation via l'application MyMarque.

Ce Service est fourni par PSA Automobiles SA (dont le siège social est sis 2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France), ci-après désigné « PSA ».

PSA Automobiles SA	2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, société anonyme au capital de 300 176 800 €, dont le siège social est sis-2 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles sous le n° 542 065 479
---------------------------	--

Pour pouvoir utiliser le service, le Client doit d'abord s'abonner au service **Commandes à distance**, puis activer le service **Commandes à distance**.

1 - DÉFINITIONS

« **Marque** » : désigne le constructeur du véhicule faisant l'objet des présentes Conditions générales d'utilisation ;

« **MyMarque App** » ou l'« **Application** » désigne l'application mobile, laquelle dispose de ses propres Conditions générales d'utilisation (ci-après dénommées « les CGU **MyMarque** »), disponible gratuitement sur Apple Store ou Google Play Store et téléchargeable sur l'Appareil intelligent du client.

« **Services store de la Marque** » désigne le ou les magasins locaux de services connectés de la Marque.

« **Site internet de la Marque** » désigne le site internet institutionnel de la Marque

« **Compte MyMarque** » désigne l'espace personnel du Client, nécessaire pour accéder au Service. Le Client peut créer et/ou accéder à son Compte MyMarque via l'Application ou via le Marque Services Store. Chaque Véhicule ne peut être associé qu'à un seul Compte MyMarque (adresse électronique unique).

« **Centre de contact** » ou « **Centre de contact client** » ou « **Centre de contact client de la Marque** » désigne le support que le client peut contacter pour obtenir des informations.

Toutes les précisions relatives aux références ci-dessus figurent à l'Annexe 1

« **Client** » désigne la personne propriétaire ou locataire longue durée ou utilisateur d'un Véhicule et qui, via le processus de couplage, est en mesure de confirmer qu'elle utilise et/ou possède le Véhicule.

« **Équipement** » désigne tout équipement du véhicule, y compris les systèmes d'appel d'urgence avec technologie Bluetooth ou GSM intégrée et/ou les écrans tactiles, permettant l'activation et l'utilisation du Service à partir d'un Appareil intelligent.

« **Processus de couplage** » : Pour activer le Service, le Client doit coupler son Appareil intelligent avec le Véhicule afin d'être reconnu comme l'utilisateur du Véhicule, le Service étant strictement réservé au Client. Le processus de couplage dispose de ses propres conditions générales, que le Client doit accepter avant utilisation.

« **Service** » : Le Service de Commandes à distance, tel que défini plus en détail au paragraphe 4 ci-dessous, est fourni par PSA via l'Application ou via le Compte MyMarque du Client. Le Service permet au Client de vérifier l'état des portières du véhicule (verrouillées ou déverrouillées), de commander à

distance le mécanisme de verrouillage (de toutes les portières en même temps) et d'activer à distance le klaxon et les feux extérieurs.

« **Appareil intelligent** » désigne tout appareil compatible avec internet, y compris les smartphones. Il est précisé que le Service ne fonctionne qu'avec des smartphones compatibles avec le Véhicule et répondant à l'ensemble des exigences du Processus de couplage.

« **Véhicule** » désigne le véhicule de la Marque éligible au Service conformément au paragraphe 2.2 ci-dessous.

2 – CONDITIONS PRÉALABLES – ÉLIGIBILITÉ

2.1. Conditions préalables

Afin de souscrire au Service, le Client doit au préalable :

- ❖ avoir installé l'Application sur au moins un de ses Appareils intelligents ;
- ❖ créer un Compte MyMarque et se connecter à l'Application ;
- ❖ vérifier que :
 - Le Véhicule est éligible au Service conformément à l'article 2.2 ci-après ;
 - l'Appareil intelligent est compatible avec le Véhicule et MyMarque sur le Brand Services Store.

2.2. Éligibilité du Véhicule

Les véhicules Peugeot, Citroën, DS, Opel et Vauxhall équipés d'un système d'info divertissement peuvent être éligibles. Toute éligibilité technique est automatiquement vérifiée sur le Services store de la Marque ou dans l'Application.

Toutefois, l'éligibilité globale d'un Véhicule au Service peut varier d'un pays à l'autre en fonction du calendrier de déploiement progressif du Service et de la date de demande du Client.

Pour consulter toutes les informations relatives à l'éligibilité du Véhicule, saisissez le Numéro d'Identification du Véhicule (VIN):

- ❖ dans l'Application ;
- ❖ en ligne via le Brand Services Store. La liste des Véhicules éligibles est mise à jour au fur et à mesure du déploiement du Service. Il est précisé que toute mise à jour est effectuée sans préavis. À ce titre, il appartient au Client de se tenir informé des dernières mises à jour, lesquelles sont disponibles sur l'Application et/ou le Brand Services Store.

2.3. Territoire

Le Service peut être souscrit et utilisé dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Corée du Sud, Croatie (sauf DS), Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande (sauf DS), Irlande, Italie, Japon, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Suède et Suisse.

Les clients ne peuvent souscrire au Service que dans leur pays de résidence.

Cette liste de pays est mise à jour au fur et à mesure du déploiement du Service. Il est précisé que toute mise à jour est effectuée sans préavis. À ce titre, il appartient au Client de se tenir informé des dernières

mises à jour, lesquelles sont disponibles sur la page définissant la couverture géographique des services ou sur simple demande auprès du Centre de contact client. Pour contacter le Centre de contact client, veuillez-vous référer aux coordonnées figurant au paragraphe 9 ci-dessous. Page définissant la couverture géographique des services:

PEUGEOT	RACCESS_Service Territory coverage.pdf (peugeot.ch)
CITROËN	RACCESS_Service Territory coverage_0.pdf (citroen.ch)
DS	X
OPEL	RACCESS_Service Territory coverage_0.pdf (opel.ch)

3 – OBJET – SOUSCRIPTION

3.1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation visent à définir les modalités de souscription et d'utilisation du Service. Elles sont ci-après dénommées « **les CGU du Service** ».

3.2. Souscription

3.2.1 - Le Client peut souscrire au Service soit :

- ❖ via l'Application ;
- ❖ via le Brand Services Store en ligne

En raison de l'impact possible de spécificités nationales sur le contenu du Service, ce dernier doit être souscrit dans le pays de résidence du Client, conformément au paragraphe 2.3 des CGU du Service. Il est précisé que tout Client ne respectant pas cette obligation ne pourra bénéficier d'aucune assistance de la part du Centre de contact Client et devra supporter l'ensemble des coûts prévisibles pouvant résulter d'un tel manquement, sans préjudice du paragraphe 6.3 des CGU du Service.

3.2.2 La souscription prend effet dès lors que le Client a lu et accepté les CGU du Service en cochant la case « *J'ai lu et j'accepte les conditions générales* » via le Compte MyMarque du Client et a confirmé sa souscription.

Il est précisé que pour bénéficier du Service, le Client doit compléter sa souscription en activant le Service, ce qui nécessite que le Client :

- ❖ accepte les conditions générales d'utilisation du Processus de couplage, ci-après dénommées les « **CGU du Processus de couplage** », en cochant la case correspondante ;
- ❖ aille au bout du Processus de couplage. Le Client ne pourra activer et utiliser le Service qu'à l'issue du Processus de couplage.

Le Service est activé dès lors que le Client a utilisé le Véhicule en mode conduite dans une zone couverte par le réseau de téléphonie mobile. En principe, l'activation du Service devrait avoir lieu au troisième démarrage du Véhicule.

Pour en savoir plus sur le processus d'activation du Service, une foire aux questions (FAQ) est disponible sur le site internet de la marque.

Si le Client ne parvient pas à activer le Service, il doit contacter le Centre de contact client dont les coordonnées figurent au paragraphe 9.

3.2.3 Lorsque le Client souscrit et active le Service conformément au paragraphe 3.2.2 ci-dessus, un contrat est conclu entre PSA et le Client (ci-après dénommé le « **Contrat** »).

Ce Contrat comprend :

- ❖ les présentes CGU du Service, lesquelles comprennent la Déclaration de confidentialité du Service ;
- ❖ les CGU du Processus de couplage ;
- ❖ les CG de l'Application, dont dépend le Compte MyMarque du Client.

3.3. Mises à jour des CGU

PSA se réserve le droit de modifier et/ou de mettre à jour les présentes CGU du Service et de faire évoluer le Service conformément au paragraphe 4.2 ci-dessous.

L'accès à ces modifications pourra nécessiter l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des CGU du Service, sans que cela soit systématique.

3.4. Facturation du service

Le service peut être proposé sans coûts additionnels ou moyennant un paiement unique (« Frais »), selon la date de début de garantie du véhicule.

Lorsque le paiement de « Frais » est nécessaire, le montant ainsi que le moyen de paiement sont définis lorsque le client souscrit au Service sur le Services store de la Marque. Dans ce cas, le Client peut exercer le droit de rétractation tel que défini à l'article 8 ci-dessous.

4 – DESCRIPTION DU SERVICE

4.1. Caractéristiques du Service

4.1.1. Dispositions générales

Le Service permet au Client d'accéder aux fonctions décrites au paragraphe 4.1.2 ci-dessous depuis son Appareil intelligent, en utilisant les fonctionnalités de connectivité de l'Équipement du Véhicule.

Le Client s'engage à respecter les conditions du Contrat et à utiliser le Service à titre personnel et aux fins décrites dans les présentes CGU du Service, dans le respect des lois et règlements applicables et des droits des tiers.

Pour en savoir plus sur le processus d'activation du Service, une foire aux questions (FAQ) est disponible sur le site internet de la marque. Le Client peut également contacter le Centre de contact client de la Marque dont les coordonnées figurent au paragraphe 9 ci-dessous.

4.1.2. Fonctionnalités du Service

Une fois connecté à l'application MyMarque, le Client peut utiliser le Service pour :

- ❖ vérifier si (toutes) les portières du Véhicule sont verrouillées ou déverrouillées ;
- ❖ verrouiller ou déverrouiller toutes les portières à distance ;
- ❖ faire clignoter les feux du Véhicule pendant 10 secondes ;
- ❖ actionner le klaxon du Véhicule pendant un certain nombre de fois prédéterminé.
 - Ce nombre peut varier entre 3 et 5 selon le modèle ;
 - sur certains modèles, l'activation du klaxon fait également clignoter les feux extérieurs;
 - il incombe à l'utilisateur de respecter les réglementations locales relatives à l'utilisation du klaxon du Véhicule, comme décrit plus en détail au paragraphe 11 cidessous.

La disponibilité de la Commande à distance des phares et avertisseur sonore dépend également du modèle de véhicule. Si elles ne sont pas disponibles, les fonctionnalités de la Commande à distance des phares et avertisseur sonore dans ce document ne s'appliquent pas.

4.2. Mises à jour des fonctionnalités

PSA est susceptible de faire évoluer le Service. L'accès à ces modifications pourra nécessiter l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des CGU du Service, sans que cela soit systématique, conformément aux conditions de l'article 3.3.

Le Client est informé que le Service peut être modifié à tout moment afin de se conformer aux évolutions réglementaires.

Si le Client choisit de ne pas installer ces mises à jour ou s'il refuse les mises à jour automatiques, il pourrait ne pas être en mesure de continuer à utiliser l'Application et le Service et toute poursuite éventuelle de l'utilisation du Service par le Client s'effectuera à ses seuls risques et sous sa responsabilité exclusive.

5 – EXIGENCES TECHNIQUES

Le Service ne peut être fourni que si les conditions suivantes sont remplies :

- ❖ Le Client est en mesure de saisir son code de sécurité MyMarque dans l'application MyMarque lorsqu'il y est invité ;
- ❖ Le Véhicule et l'Appareil intelligent du Client disposent d'une connexion permanente aux données mobiles.
 - Le Client doit donc veiller à ce que :
 - le mode « *navigation privée* » soit désactivé ; les données relatives au Service peuvent donc être partagées (veuillez vous référer aux paramètres disponibles via l'écran tactile du tableau de bord du véhicule) ;
 - l'Appareil intelligent dispose d'une connexion active aux données mobiles ;
 - le Véhicule se trouve dans l'un des pays énumérés au paragraphe 2.3 ;
 - le Véhicule soit couvert par le réseau de téléphonie mobile.

Si le Véhicule n'est pas utilisé pendant un certain nombre de jours (dépendant du modèle et des équipements) le véhicule passera en mode veille, afin de garantir la puissance de la batterie nécessaire au démarrage véhicule.

Pour réactiver le Service, le Client devra s'assurer que:

- ❖ le véhicule ait roulé durant 15 minutes consécutives,
- ❖ cette opération se déroule dans une zone de couverture GSM,
- ❖ son code de sécurité soit correctement renseigné s'il est demandé par l'app MyMarque.

Si le Client change d'Appareil intelligent au cours de la période couverte par le Contrat et souhaite continuer à utiliser le Service, le Client devra effectuer un nouveau Processus de couplage, conformément à l'Application et aux Conditions générales du Processus de couplage.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités incluses dans le Service et pour obtenir des instructions sur la façon dont les utiliser, reportez-vous à la section « Foire aux questions » (FAQ) du site internet de la marque. Le Client peut également contacter le Centre de contact client de la Marque à l'aide des coordonnées fournies au paragraphe 9.

6 – DURÉE DU SERVICE – RÉSILIATION – DÉSACTIVATION

6.1. Durée du Service et résiliation

Le Service est disponible pour une durée de 10 ans à compter du premier jour de la période de garantie du Véhicule neuf de la Marque, telle qu'indiquée sur la carte d'immatriculation.

Au cours de cette période de 10 ans, le Service prendra automatiquement fin si le ou les réseaux de communication utilisés pour sa fourniture ne sont plus disponibles ou sont fortement saturés en raison de l'arrêt du réseau 2G et/ou 3G et/ou 4G, décidé par les opérateurs de télécommunication. Les informations relatives à la résiliation seront disponibles sur les sites internet de la Marque au moins 30 jours avant la fin du Service.

Lorsque le Service est payant, en cas résiliation anticipée dans les conditions décrites ci-dessus en raison de l'arrêt du réseau 2G et/ou 3G et/ou 4G, le Client peut demander le versement de 40 € la première année du contrat, 30€ la deuxième année, 20 € the troisième année et 10 € la quatrième année du contrat.

Le Service peut être modifié de façon à se conformer aux modifications de la réglementation, ou pour ajouter de nouvelles fonctionnalités en fonction de l'évolution de la technologie et des besoins des clients. PSA pourra intégrer les fonctionnalités du Service dans toute nouvelle fonctionnalité et/ou tout nouveau service.

L'accès à cette nouvelle fonctionnalité et/ou à ce nouveau service remplaçant le Service ou dans lequel les fonctionnalités du Service ont été incorporées pourra être soumis à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des CGU du Service.

6.2 Résiliation par le Client

(i) Le Service prendra fin si :

- ❖ le Client souhaite résilier le Contrat;
- ❖ les Frais pour accéder au Service ne sont pas payés par le Client;
- ❖ le Véhicule est vendu;
- ❖ le Véhicule est détruit;
- ❖ le Véhicule est volé.

(ii) Il est précisé que si le Véhicule est vendu, le Client devra :

- ❖ mettre fin au Service ;
- ❖ s'abstenir d'utiliser le Service ;
- ❖ respecter l'ensemble de ses obligations à l'égard des tiers, ce qui inclut l'acheteur du Véhicule, conformément au point 7 de la Déclaration de confidentialité contenue dans les présentes CGU du Service. Dans ce contexte, le Client est informé que l'activation du Service par le nouveau propriétaire du Véhicule mettra fin au Service.

Il est précisé que le Client sera responsable de toute utilisation du Service ayant lieu après la vente du Véhicule si le Client n'en a pas informé PSA Automobiles comme indiqué ci-dessous.

(iii) Si l'un des cas mentionnés aux (i) et (ii) ci-dessus survient, le Client doit en informer la Marque, soit en écrivant au Centre de contact clients, soit en utilisant le formulaire en ligne sur le Site de la Marque (rubrique « Contact »).

PSA procédera alors à la résiliation formelle du Contrat.

6.3 Résiliation par PSA

En cas de violation par le Client de l'une des dispositions du Contrat, y compris celles du paragraphe 6.2, PSA pourra, à son entière discrétion :

- suspendre le Contrat de plein droit ;
- résilier de plein droit le Contrat de manière anticipée si une mise en demeure ou une notification reste sans effet.

Il est expressément rappelé que le Client est responsable de toute utilisation du Service par lui-même postérieure à la résiliation, comme prévu au paragraphe 6.

7 – DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

En cas de dysfonctionnement du Service, le Client doit :

- vérifier que le problème est effectivement dû à un dysfonctionnement et non à une erreur de l'utilisateur en consultant la section Foire aux questions (FAQ) disponible sur le site internet de la Marque.
- contacter le Centre de contact client de la Marque dont les coordonnées figurent à l'article 8 ci-dessous, si le problème relève véritablement d'un dysfonctionnement.

Par ailleurs, afin d'assurer le bon fonctionnement du Service et son amélioration continue, PSA pourra :

- ❖ mettre à jour à distance les Équipements du Véhicule (systèmes informatiques et électroniques) ;
- ❖ conseiller au Client de mettre à jour l'Application sur son Appareil intelligent.

8 – DROIT DE RETRACTATION

Lorsqu'un Client est un consommateur ayant souscrit au Service en payant des frais, le Client a le droit de résilier le Contrat (sans donner de motif) dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion (y compris l'activation) du Contrat. (« Délai de rétractation »).

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier à PSA via les « contacts clients » précisés en Annexe 1, sa décision de se rétracter. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des présentes CGU du Service, mais l'utilisation d'un tel formulaire n'est pas obligatoire.

Le Client peut également remplir et déposer le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté via le « formulaire en ligne » « Service Relation Client » mentionné en Annexe 1. Si le Client choisit cette option, il lui sera adressé sans délai un accusé de réception de la rétractation (par exemple par e-mail).

Pour que le Délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client soumette sa notification de rétractation avant l'expiration du Délai de rétractation.

En cas de rétractation du Contrat tel que détaillé ci-dessus, PSA remboursera le montant des frais du Service payés par le Client (le cas échéant) sans délai et au plus tard quatorze jours à compter du jour où PSA sera informé de la décision de rétractation du Contrat. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf convention contraire expresse. En aucun cas, ce remboursement n'entraînera de frais pour le Client.

La fourniture du Service commencera lors de l'abonnement et de l'activation. En cas de rétractation du Client, PSA remboursera les frais payés sans prélever aucun montant au titre de l'utilisation du Service par le Client.

9 – CENTRE DE CONTACT CLIENT DE LA MARQUE

Le Client peut contacter le Centre de contact client de la Marque pour toute question relative au Service ou aux présentes CGU : Les informations se trouvent en annexe.

10 – FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable en cas de retard d'exécution ou de manquement à l'exécution de l'une quelconque de ses obligations, si ce retard ou ce manquement résulte d'un cas de force majeure.

Qu'ils soient ou non considérés comme des cas de force majeure par la loi, il est convenu que les événements suivants seront dans tous les cas considérés comme des cas de force majeure:

- un arrêt partiel ou complet, ordonné par les pouvoirs publics, du réseau de l'opérateur mobile sur lequel repose le Service et/ou, plus généralement, du Service ;
- un dysfonctionnement partiel ou total résultant de la perturbation ou de la suspension des réseaux des opérateurs mobiles utilisés pour le Service ;
- les actions collectives syndicales des salariés de PSA, de la Marque ou de ses prestataires ou fournisseurs.

11 – LIMITATIONS - RESPONSABILITÉ

11.1. Limitations du Service

Le fonctionnement du Service peut être limité, à certains moments et dans certains endroits, en raison de circonstances indépendantes de la volonté de PSA, en raison de la couverture effective du réseau mobile, de la topographie locale et des conditions atmosphériques.

Sans préjudice des dispositions du paragraphe 6.1 (Durée du Service), la performance du Service peut être affectée si le ou les réseaux de communication utilisés pour sa fourniture sont saturés en raison de l'arrêt des réseaux 2G et/ou 3G et/ou 4G décidé par les opérateurs de télécommunications.

11.2. Responsabilité

PSA fournit le Service sous une obligation de moyen. La responsabilité de PSA n'est engagée que dans le cadre des fonctionnalités annoncées du Service. À ce titre, la responsabilité de PSA ne saurait être engagée en cas de violation par le Client des conditions d'utilisation du Service.

L'utilisation du Service se fait sous l'entière et exclusive responsabilité du Client, qui est seul responsable de l'appréciation des conditions et circonstances dans lesquelles il utilise le Service.

L'utilisation du Service est recommandée 'en accord avec toutes les lois et tous les codes en vigueur, sous le contrôle visuel direct du Client.

Il convient tout particulièrement de noter que, dans un certain nombre de pays, il n'est permis de klaxonner qu'à des fins spécifiques (que ce soit en vertu des codes de la route locaux, des réglementations ou autres). Par conséquent, il incombe au Client de vérifier le type d'utilisation autorisé dans le pays concerné. La responsabilité de l'utilisation du Service ainsi que du respect du code de la route applicables, des réglementations ou autres exigences de ce type incombe exclusivement au Client.

Le Client est donc également seul responsable de toute atteinte aux droits des tiers, notamment aux libertés individuelles et à la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation du Service par le Client ou par les utilisateurs du Véhicule.

La responsabilité de PSA ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- le Client et/ou tout tiers utilise le Service, ou les informations reçues par le biais du Service, de manière illicite, abusive ou contraire à sa destination ;
- le Service n'est pas activé et/ou le Processus de couplage n'a pas été réalisé correctement et/ou le Processus de couplage dysfonctionne, sans préjudice des limitations et/ou restrictions prévues dans les présentes CGU ;
- le Client et/ou tout utilisateur du Véhicule utilise le Service et/ou le Véhicule de manière abusive, anormale, illégale ou portant atteinte aux droits de tiers.

De même, la responsabilité de PSA ne saurait être engagée en cas d'indisponibilité temporaire des réseaux de téléphonie mobiles nécessaires pour accéder au Service, d'indisponibilité partielle ou totale du Service pour des raisons imputables à l'opérateur de réseau de téléphonie mobile ou d'impossibilité de transférer des données de manière sécurisée pour des raisons imputables à l'opérateur de réseau de téléphonie mobile.

12 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – DONNÉES PERSONNELLES

12.1. Propriété intellectuelle

PSA et ses fournisseurs restent les seuls propriétaires de tous les droits de propriété intellectuelle liés au Service.

PSA et ses fournisseurs concèdent au Client une licence d'utilisation du Service, cette licence couvrant toute la période pendant laquelle le Client est abonné au Service.

12.2. Données personnelles

Pour PSA, la vie privée du Client constitue une priorité absolue. Le Client est invité à se référer à la Déclaration de confidentialité ci-dessous pour en savoir plus sur la façon dont PSA traite ses données personnelles.

13 – LOI APPLICABLE – LITIGES – SERVICE DE MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Les présentes CGU du Service sont régies par le droit français. Les parties s'engagent à rechercher un règlement amiable à tout litige survenant entre elles. À défaut d'accord amiable, le Client, en tant que consommateur, est informé, conformément à l'article L.211-3 du *Code de consommation*, qu'il peut saisir gratuitement un médiateur agréé, préalablement à la saisine du Tribunal compétent, et après avoir adressé une réclamation écrite à PSA Automobiles SA. Pour exercer cette faculté, le Client peut s'adresser à l'un des médiateurs inscrits sur la liste tenue par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du Code de consommation, à savoir Médiation CMFM. La saisine peut se faire par écrit à l'adresse suivante : Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013, Paris, France, ou via le site internet du médiateur local.

La décision de recourir ou non au service de médiation est laissée à la discrétion du Client. Si le Client opte pour la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur. À défaut d'accord amiable, si le Client choisit de ne pas recourir au service de médiation, ou si la solution proposée par le médiateur est rejetée par l'une ou les deux parties, le Client, en tant que consommateur, peut saisir le tribunal compétent, où le litige sera jugé selon les règles de droit commun.

La possibilité de médiation ne s'applique pas aux litiges entre PSA Automobiles SA et un Client professionnel. Dans ce cas, les litiges qui n'auront pu être réglés à l'amiable relèveront de la compétence exclusive des Tribunaux dont dépend le siège social de PSA Automobiles SA.

Les consommateurs européens peuvent recourir au service de résolution des litiges en ligne (ODR) de l'Union européenne pour soumettre des plaintes relatives à des achats en ligne. Les plaintes soumises par ce biais seront ensuite transmises au service de médiation national compétent. La plateforme ODR est disponible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ANNEXE

Droit de rétractation – Modèle de formulaire

Pour PSA Automobiles SA: *PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France*

Je (Nous) vous notifie(ons) ma (notre) rétractation au Service "Commandes à distance »

Date de souscription:

Véhicule:

Numéro VIN:

Nom et prénom du(des) client(s):

Adresse du(des) client(s):

Signature du/des client(s):

Date:

--	--

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ : SERVICE de Commandes à distance

Vos données personnelles seront traitées de façon à assurer l'exécution du contrat souscrit pour le Service de commande à distance par PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, France en tant que responsable du traitement.

En tant que responsable du traitement, nous traitons vos données personnelles aux fins suivantes et sur la base juridique suivante :

Données (les données obligatoires sont marquées d'un *)	Objectif(s)	Base juridique
1. Données relatives à votre compte MyMarque ou à votre appareil intelligent (numéro de téléphone*, adresse e-mail*, identification du smartphone*) et à votre véhicule (numéro d'identification du véhicule (VIN)*, état du véhicule* (notamment état du contact, présence de la clé du véhicule, état de la serrure et état de l'ouverture), état des paramètres de confidentialité*).	Pour activer, fournir et maintenir le service	Art. 6 (1) 1 b) du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
2. Données liées à l'utilisation du Service telles que l'utilisation des fonctions COMMANDES À DISTANCE (verrouillage/déverrouillage/klaxon/éclairage), ou le statut du contrat.	Créer des statistiques pour améliorer les Services et le produit (optimisation et amélioration des spécifications du véhicule, y compris les données personnelles, pour améliorer la sécurité, développer de nouveaux véhicules et de nouvelles fonctionnalités, confirmer la qualité du véhicule, analyser les tendances du véhicule).	Art. 6 (1) 1 f) du RGPD : L'intérêt légitime du Fabricant à améliorer ses produits et services.

Les éléments de données marqués d'un * énumérés ci-dessus sont obligatoires et constituent une exigence nécessaire à la conclusion d'un contrat. Vous êtes donc dans l'obligation de fournir ces données. Si vous ne nous fournissez pas ces données, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat.

Les données utilisées dans le cadre des services et de l'amélioration des produits seront conservées pendant 7 ans. Les données contractuelles seront supprimées après 10 ans d'inactivité.

Destinataires

Nous divulguons vos données personnelles aux fins énumérées ci-dessous aux destinataires suivants:

Données	Objectif(s)	Destinataire(s)
Nom, prénom, numéro, rue, code postal, ville, début et fin du service (durée).	Administration du Service	Le Centre de contact client de la Marque concernée
Données susmentionnées dans les sections 1. et 2.	Fins susmentionnées dans les sections 1. et 2.	Nos prestataires de services (informatiques) engagés respectifs qui agissent en tant que sous-traitants, en particulier à Peugeot Citroën DS Maroc, Centre d’Affaires Sidi Maarouf, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf qui est placé en dehors de l’Espace économique européen (EEE) au Maroc et donc dans un pays ne disposant pas d’un niveau adéquat de protection des données. Il n’y a pas de décision d’adéquation de la Commission européenne mais des garanties appropriées sont en place ; il s’agit dans ce cas de Clauses Contractuelles types de l’UE. Envoyez un e-mail à privacyrights@stellantis.com pour en obtenir une copie.

Vos droits

En tant que personne concernée, vous disposez d’un droit d’accès, de rectification, d’effacement (droit à l’oubli), de limitation du traitement, de portabilité des données, et d’opposition au traitement des données à caractère personnel vous concernant fondées sur l’art. 6 (1) 1 e) ou f) du RGPD, ou lorsque les données à caractère personnel sont traitées à des fins de marketing direct conformément à la loi applicable.

Veillez noter que vos droits susmentionnés sont limités par la loi et doivent éventuellement être satisfaits par nos soins sous certaines conditions uniquement.

Si vous souhaitez faire valoir vos droits susmentionnés, veuillez nous écrire à l’adresse suivante: privacyrights@stellantis.com.

En notre qualité de responsable du traitement, nous pouvons mettre à jour vos données personnelles à tout moment (changement d’adresse, par exemple).

Pour exercer votre droit de déposer plainte (art. 77 du RGPD), veuillez contacter l’autorité de contrôle concernée.

Nous contacter

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France ; les noms des membres de la direction sont disponibles ici : <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance> .

Pour des demandes détaillées, vous pouvez contacter le centre de contact client de la marque concernée à l'aide des coordonnées fournies au paragraphe 8 des CGU.

Contacteur le délégué à la protection des données

PSA Automobiles SA, Délégué à la protection des données, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France.

Annexe 1 - Définitions : Marque – Site internet – MyMarqueApp – Contact

La Marque désigne selon le cas la société suivante :

	Dénomination sociale (entité centrale)
PEUGEOT	Automobiles Peugeot, société anonyme au capital de 172 711 770 €, dont le siège social est sis 10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de -Versailles sous le n° 552 144 503
CITROËN	Automobiles Citroën, société par actions simplifiée au capital de 159 000 000 €, dont le siège social est sis-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le n° 642 050 199.
(DS)*	« DS » et/ou « Constructeur » : Automobiles Citroën, société par actions simplifiée au capital de 159 000 000 €, dont le siège social est sis 10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le n° 642 050 199, assurant le Service pour DS
OPEL	Opel Automobiles GmbH, société à responsabilité limitée au capital de 25 100 €, dont le siège social est sis Bahnhofplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Darmstadt sous le n° HRB 91821
VAUXHALL	Vauxhall Motors Limited, société enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 00135767 et dont le siège social est sis Chalton House Uk1-101135 Luton Road, Chalton, Luton, Bedfordshire, Angleterre, LU4 9TT.

Le Service est fourni par PSA Automobiles SA ou une autre filiale de Stellantis, comme notifié de temps à autre ("PSA" ou "nous" ou "notre").

PSA Automobiles SA	2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France
---------------------------	---

Services store de la Marque désigne les magasins locaux de services Brand Connect. MyMarque App désigne l'application pour smartphone. Les liens vers les sites internet spécifiques à Suisse sont présentés ci-après:

	Site internet de la marque	Brand Connect / Service Stores	Application / site internet MyMarque
Peugeot	https://www.peugeot.ch/fr/	https://services-store.peugeot.ch/fr-CH	MYPEUGEOT APP – Applications sur Google Play MYPEUGEOT APP dans l'App Store (apple.com)
Citroën	https://www.citroen.ch/fr/	https://services-store.citroen.ch/fr-CH	MyCitroën – Applications sur Google Play MyCitroën dans l'App Store (apple.com)
DS	https://www.dsautomobiles.ch/fr/	https://services-store.dsautomobiles.ch/fr-CH	MyDS App – Applications sur Google Play MyDS App dans l'App Store (apple.com)
Opel	https://www.opel.ch/fr/	https://connect.opel.ch/fr-CH	myOpel – Applications sur Google Play myOpel dans l'App Store (apple.com)

Les coordonnées de contact client ou Centre de Contact clients en Suisse sont les suivantes :

Marque	Coordonnées de contact
Citroën	<ul style="list-style-type: none"> - Telefon 0800 78 00 12: Kostenlose Anrufe aus dem Schweizer Mobilfunk- und Festnetz. Montag – Freitag von 08:00 bis 18:00 (Ortszeit), unter der Angabe, dass sich der Anruf auf den hier gegenständlichen Dienst bezieht. - Internet: https://www.citroen.ch/de/kontakt/kontaktieren-sie-uns.html - Per Post: AC Automobile Schweiz AG, Brandstrasse 24, 8952 Schlieren.
Peugeot	<ul style="list-style-type: none"> - Telefon 0800 001 158: Kostenlose Anrufe aus dem Schweizer Mobilfunk- und Festnetz. Montag – Freitag von 08:00 bis 18:00 (Ortszeit), unter der Angabe, dass sich der Anruf auf den hier gegenständlichen Dienst bezieht. - Internet: https://www.peugeot.ch/de/kontakt/kontakt-hilfe.html - Per Post: AP Automobile Schweiz AG, Brandstrasse 24, 8952 Schlieren.
DS	<ul style="list-style-type: none"> - Telefon 0800 78 00 13: Kostenlose Anrufe aus dem Schweizer Mobilfunk- und Festnetz. Montag – Freitag von 08:00 bis 18:00 (Ortszeit), unter der Angabe, dass sich der Anruf auf den hier gegenständlichen Dienst bezieht. - Internet: https://www.dsautomobiles.ch/de/kontakt.html - Per Post: AC Automobile Schweiz AG, Brandstrasse 24, 8952 Schlieren.
Opel	<ul style="list-style-type: none"> - Telefon 0800 780 014: Kostenlose Anrufe aus dem Schweizer Mobilfunk- und Festnetz. Montag – Freitag von 08:00 bis 18:00 (Ortszeit), unter der Angabe, dass sich der Anruf auf den hier gegenständlichen Dienst bezieht. - Internet: https://www.opel.ch/de/tools/kontaktformular.html - Per Post: AO Automobile Schweiz AG, Brandstrasse 24, 8952 Schlieren.

Service Relations Clients, Case YT 227, 2/10 Bd de l'Europe, 78092, Poissy, France.

<https://www.stellantis.com/fr/contacts>