

Extrait des conditions générales de vente récapitulant les éléments liées à PEUGEOT CONNECT SOS, PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE et TELESERVICES.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE (EXTRAIT)

...

10° CENTRE DE CONTACT CLIENTS PEUGEOT

Le Client peut joindre le service Relations Clientèle Peugeot pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE et TELESERVICES.

- par téléphone au 0 970 809 120 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 19h et le samedi de 9h à 13h.
- par internet sur le site www.peugeot.fr, rubrique « Contact »
- par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY,

11° DROIT APPLICABLE – LITIGE

Les présentes conditions générales de vente et de garantie du Véhicule et les conditions générales d'utilisation des services PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE et TELESERVICES sont exclusivement régies 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, si le Client est un commerçant, seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Vendeur. Si le Client est non-commerçant, le choix de la juridiction compétente se fera selon les règles du droit commun français.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE PEUGEOT CONNECT SOS ET PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE composés des Services d'Urgence et d'Assistance Localisés pour les Véhicules Peugeot qui en bénéficient de série ou en option.

1° DEFINITIONS

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

« **Boîtier Télématique** » : boîtier disposant de leur propre carte SIM, équipant le Véhicule, composé au moins d'un système de positionnement GPS (indépendamment de la navigation) associé à un système de téléphonie mobile (indépendamment de la fonctionnalité Bluetooth) et autonomes dans la délivrance des Services.

« **Peugeot** » : AUTOMOBILES PEUGEOT, Société Anonyme au capital de 172 711 770 €, dont le siège social est situé 75 Avenue de la Grande Armée - 75016 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro .552 144 503.

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

« **Services** » : PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE composé des services APPEL D'URGENCE LOCALISE et APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE fournis par Peugeot au Client, tels que définis aux présentes.

« **Situation d'Assistance** » : état d'immobilisation du Véhicule qu'il soit déjà constaté ou qu'il s'impose du fait que le Véhicule est impropre à une utilisation dans les conditions prévues par le Code de la route, que cette immobilisation ait lieu ou non sur la chaussée, c'est-à-dire qu'elle présente ou non des risques pour la circulation routière, à moins que cet état ne soit dû à une négligence de son utilisateur.

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

« **Véhicule** » : véhicule de marque Peugeot, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique.

2° OBJET

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

Dans une Situation d'Assistance, les Services ont pour objet de mettre en relation le Client avec le centre d'appel dédié, lequel recevra la localisation et l'identification du Véhicule et d'autres données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, pour mandater, le cas échéant, le dépanneur/remorqueur le plus proche ou conseiller la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche. Le Client bénéficie à ce titre des prestations Peugeot Assistance selon les conditions visées à l'article 5.2 ci-après.

Il est précisé que Peugeot prendra toutes les précautions utiles pour assurer les services de PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE et satisfaire à cette obligation de moyens.

3° CONDITIONS D'ACCES AUX SERVICES

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

4° TERRITORIALITE

Les Services sont disponibles dans les pays suivants, sous réserve de la couverture du réseau de téléphonie des systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle se trouve le Véhicule : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

5° PRESTATIONS FOURNIES

5.1. Service APPEL D'URGENCE LOCALISE

Peugeot met à la disposition du Client un centre d'appel d'urgence adapté à la réception du message informatique et des communications téléphoniques émis depuis le Véhicule. En Situation d'Urgence, manuellement (par appui sur le bouton SOS du tableau de bord) ou automatiquement (en cas de détection d'un choc par le boîtier Airbag), l'appel d'urgence est déclenché par le Boîtier Télématique avec envoi d'un message informatique emportant l'identification du Véhicule, la localisation de ce dernier, le type de déclenchement de l'appel, puis l'établissement d'une communication vocale avec le centre d'appel d'urgence.

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

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

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

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

5.2. Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE

Un système d'appel intégré au Véhicule permet, par simple appui sur un bouton dédié (voir documents de bord du Véhicule), la mise en relation du Client avec le plateau d'appel du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE. Ce dernier recevra des données techniques témoignant de l'état de fonctionnement du Véhicule, l'identification du Véhicule et sa localisation, étant précisé que la transmission de cette dernière information ne sera possible que si le Client n'a pas

refusé la localisation du Véhicule en cochant la case correspondante prévu dans l'encadré situé à la dernière page de la Commande.

Lorsque le Véhicule bénéficie de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, le Client jouit des prestations du Service Localisé d'Assistance, rappelées dans les conditions générales de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication précitée. Le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE permet la mise en relation du Client avec le centre d'appel dudit Service, lequel mandate le cas échéant un dépanneur/remorqueur ou conseille la poursuite du voyage vers le réparateur le plus proche selon la Situation d'Assistance, et conformément aux conditions d'assistance définies dans les conditions d'assistance définies dans les conditions générales des garanties commerciales.

Le périmètre géographique de couverture du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE correspond au périmètre de la prestation d'assistance offerte en complément de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, telle que décrite au chapitre relatif aux Garanties Commerciales Peugeot.

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

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

5.3. Evolutions des Services

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

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

6° OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1. Usage des Services

Le Client s'engage à limiter son utilisation des Services à un usage normal, en conformité avec les lois et règlements en vigueur et les droits des tiers. De même il s'engage à s'assurer qu'aucun utilisateur du Véhicule ne fasse un usage détourné des Services. Le Client supportera tous les coûts éventuels résultant d'un usage abusif des Services, par lui ou tout autre utilisateur du Véhicule, conformément aux dispositions de l'article 8 ci-après.

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

6.2. Information du Client vis-à-vis de l'acquéreur du Véhicule

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

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

6.3. Information aux autres utilisateurs du Véhicule concernant le respect de la vie privée

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

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

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

7° INDEPENDANCE DES SERVICES PUBLICS DE SECOURS

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

8° USAGE ABUSIF DES SERVICES

Le déclenchement manuel d'un appel d'urgence ou d'assistance doit être réservé à une Situation d'Urgence ou une Situation d'Assistance telles que définies à l'article 1 ci-dessus.

Dans le cas où les Services sont utilisés par le Client ou par un utilisateur ou occupant du Véhicule en dehors des cas précités, et notamment en cas d'appels

réitérés ne correspondant à aucune Situation d'Urgence ou Situation d'Assistance, le Client devra assumer toute la responsabilité de ces usages abusifs. En particulier, une pénalité de deux cents euros (200 €) sera due de plein droit par le Client à Peugeot sans préjudice :

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

9° COUT DES COMMUNICATIONS

Les communications sont incluses dans les Services.

10° LIMITATIONS DES SERVICES - RESPONSABILITE

10.1. Limites territoriales

Les Services ne sont garantis que sur l'ensemble des pays visés à l'article 4 ci-dessus.

Si le Client se rend avec son Véhicule dans un autre pays, les centres d'appels concernés tenteront au mieux de leur possibilité de donner une suite favorable à leur appel sans pouvoir garantir de rendre les Services.

10.2. Limites technologiques

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

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

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

De même, l'indisponibilité occasionnelle ou durable des signaux en provenance des systèmes satellitaires de géolocalisation pourrait conduire à ne plus localiser le Véhicule et ce, indépendamment de toute responsabilité de Peugeot.

10.3. Limites techniques

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

- détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes (batterie, réseau d'alimentation électrique du Véhicule, antennes) lors d'un accident ou de tout autre événement ;
- batteries principales et/ou annexes débranchées ou non-fonctionnelles ;
- suspension temporaire des Services pour des impératifs techniques tels que la réalisation de travaux d'entretien ou d'adaptation ;
- indisponibilité momentanée du système intégré.

10.4. Responsabilité

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

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

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

11° DUREE

Les Services sont garantis pendant 10 (dix) ans à compter de la première immatriculation du Véhicule.

Le Client trouvera dans le réseau agréé Peugeot ou sur le site Internet www.peugeot.fr le moment venu les informations relatives au maintien éventuel des Services au-delà de cette limite. Le Client est informé et accepte que la prestation d'assistance rendue dans le cadre du Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE ne soit fournie gratuitement que pendant la durée de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication du Véhicule, éventuellement prorogée dans le cadre de la souscription par le Client d'un contrat de service. Pour autant, l'appel d'assistance depuis le Boîtier Télématique restera possible pendant la période de 10 (dix) ans susvisée.

12° DYSFONCTIONNEMENT - SUSPENSION PROVISOIRE DES SERVICES

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

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

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration des Services, Peugeot peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boîtier Télématique. Il est rappelé que dans le cas d'un usage abusif des Services, Peugeot se réserve le droit de suspendre les Services conformément aux dispositions de l'article 8 ci-dessus.

13° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DES SERVICES

13.1. Désactivation des Services

- A l'initiative de Peugeot :

Hormis les cas de suspension provisoire des Services visés à l'article 12 ci-dessus, Peugeot pourra désactiver les Services à distance, huit (8) jours après envoi au Client, d'une mise en demeure de respecter les présentes conditions générales d'utilisation, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet, en cas :

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

- A l'initiative du Client :

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

- En cas de vol ou destruction du Véhicule :

Les Services sont désactivés en cas de vol ou de destruction du Véhicule. Le Client s'engage à en informer impérativement Peugeot et à lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier à l'adresse suivante : Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY.

13.2. Conséquences de la désactivation des Services

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

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

14° FORCE MAJEURE – FAITS DES POUVOIRS PUBLICS

Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou sur ordre des Pouvoirs Publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire aux Services ou des systèmes satellitaires de géolocalisation ou

modifiant les règles relatives à l'accès aux services publics d'urgence et de secours.

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

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

15° PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Le Client reconnaît avoir été expressément informé des points suivants :

15.1. Localisation du Véhicule

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

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

15.2. Identification du Véhicule

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

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

15.3. Collecte des données

Les données techniques (éléments de la communication téléphonique) et les « données sensibles » (localisation, description de la Situation d'Urgence ou de la Situation d'Assistance) ne sont collectées électroniquement ou verbalement, qu'après le déclenchement du Boîtier Télématique, que celui-ci soit manuel ou automatique. Aucune autre collecte des données précitées n'est possible via le Boîtier Télématique dans le cadre de l'utilisation des Services ; la collecte et la transmission des données a lieu au moyen du système de téléphonie mobile associé au Boîtier Télématique. Les données électroniques demeurent cryptées et ne peuvent être décodées que par Peugeot ou tout prestataire agréé par ce dernier exclusivement dans le cadre des Services.

15.4. Traitement des données

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

15.5. Diffusion des données

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

15.6. Enregistrement et conservation des données

Lors d'un appel, les données relatives au Véhicule, à sa localisation et au Client sont enregistrées et conservées pendant le délai fixé par la réglementation. Une fois ce délai expiré toutes ces données sont rendues anonymes.

La durée de l'enregistrement de la communication téléphonique du Client dans le cadre des Services correspond au délai fixé par la réglementation. A l'issue de ce délai, l'enregistrement est effacé en totalité.

Les données personnelles notamment de localisation et d'horodatage collectées à l'occasion d'une Situation d'Urgence (ex : accident) ne feront l'objet d'aucune autre diffusion que celle vers les services publics de secours et/ou les services de dépannage. Par ailleurs, leur conservation sera strictement limitée dans le temps à ces seuls usages pour être détruites dès que possible.

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TELESERVICES

Les présentes conditions générales régissent les conditions d'utilisation de TELESERVICES pour les véhicules commandés par des clients consommateurs qui en bénéficient tels que décrits dans la rubrique « services connectés » sur le site www.peugeot.fr et/ou par le Vendeur.

1° DEFINITIONS

« **Alerte** » : alerte contextualisée, identifiée par les systèmes d'information de Peugeot, sur la base des informations techniques transmises depuis le Boîtier Télématique du Véhicule.

« **Boîtier Télématique** » : boîtier équipant le Véhicule, défini à l'article 1 du chapitre CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION des Services D'URGENCE et D'ASSISTANCE LOCALISES, permettant de collecter et transmettre les informations nécessaires au Service.

« **Client** » : client consommateur propriétaire ou locataire d'un Véhicule, au titre d'une location avec option d'achat.

« **Peugeot** » : AUTOMOBILES PEUGEOT, Société Anonyme au capital de 172 711 770 €, dont le siège social est situé 75 Avenue de la Grande Armée - 75016 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro .552 144 503.

« **Service** » : Service TELESERVICES fourni par Automobiles Peugeot au Client, tel que défini au présent chapitre.

« **Véhicule** » : véhicule de marque Peugeot, techniquement éligible, commercialisé et immatriculé en France métropolitaine et équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique compatible avec le Service.

2° DESCRIPTION DU SERVICE

Le service Relations Clientèle Peugeot ou un point de vente du réseau agréé Peugeot, muni des informations pertinentes transmises par le Véhicule, prend contact avec le Client par téléphone, au numéro renseigné dans le bon de commande, afin de lui proposer un rendez-vous chez un réparateur agréé Peugeot, lorsqu'une Alerte nécessite l'intervention d'un technicien sur le Véhicule. Il est précisé que ce rendez-vous ne sera fixé qu'après échange avec le Client et qu'il aura lieu chez un réparateur agréé Peugeot situé en France métropolitaine (Corse comprise).

Une Alerte est détectée et contextualisée à partir des informations techniques et de la géolocalisation transmises depuis le Véhicule aux systèmes d'information de Peugeot par le Boîtier Télématique.

Sur la base de ces informations, une Alerte pourra être déclenchée pour les catégories d'équipements suivants :

- Système d'entretien du Véhicule (tel que l'indicateur de maintenance),
- Systèmes de sécurité (tels que les Airbags)
- Système d'aide la conduite (tels que les ESP)
- Groupe motopropulseur (dont le moteur)
- Système de freinage (tels que l'ABS)
- Niveaux des fluides (tels que le niveau d'huile)

Si parmi ces catégories, certains équipements ne sont pas présents ou ne permettent pas techniquement la remontée d'Alerte, en raison du modèle ou de la finition du Véhicule, aucune Alerte ne pourra être remontée pour les équipements concernés.

3° CONDITIONS NECESSAIRES A LA REMONTEE DES ALERTES

3.1. Délai d'activation

Le délai moyen d'activation du Service est de 7 jours à compter de la souscription au Service, afin de réaliser à distance les opérations de configuration du Véhicule. Pendant ce délai, il est indispensable que le Client utilise le Véhicule régulièrement pendant au moins trois (3) jours, dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.

3.2. Conditions de fonctionnement

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

- le moteur du Véhicule doit être tournant et le Véhicule doit se trouver dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile (sans limite technique, atmosphérique ou topographique perturbant ladite couverture).
- Si le moteur n'est pas tournant ou si le Véhicule ne se trouve pas dans une zone couverte par le réseau d'un opérateur de téléphonie mobile, les informations sont acquises et sont remontées au premier démarrage du moteur suivant, intervenant dans une zone couverte par un opérateur de téléphonie mobile.
- le Boîtier Télématique ou les organes nécessaires au fonctionnement du Boîtier Télématique ne doivent pas avoir été endommagés lors d'un accident, d'un vol ou de tout événement.

3.3. Territorialité

Les informations techniques et la géolocalisation nécessaires à la détection et à la contextualisation des Alertes, ne peuvent être transmises par le véhicule, sous réserve de la couverture du réseau de téléphonie et des systèmes satellitaires de géolocalisation dans la zone dans laquelle se trouve le Véhicule, que dans les pays suivants : France, Espagne, Portugal, Benelux, Pays-Bas, Allemagne,

Autriche, Suisse, Italie, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Danemark, Royaume Uni, Suède, Norvège.

Il est précisé que le rendez-vous, s'il est nécessaire, aura lieu chez un réparateur agréé Peugeot situé en France métropolitaine (Corse comprise). Dans le cas où le Véhicule ne serait pas en France (Corse comprise), le Client sera conseillé d'activer le Service APPEL D'ASSISTANCE LOCALISE.

4° DUREE DU SERVICE

La disponibilité du Service est garantie pendant une durée initiale minimale de trois (3) ans, à compter de la livraison du Véhicule, étant précisé que le Service pourra être modifié, notamment à distance, pour tenir compte d'éventuelles évolutions réglementaires, ou être enrichi d'Alertes supplémentaires, afin de permettre la prise en considération de l'évolution des techniques et des attentes de la clientèle. Peugeot pourra aussi supprimer le Service pour en intégrer les prestations dans un nouveau service.

L'accès aux évolutions du Service ou le bénéfice d'un service s'y substituant pourra éventuellement être subordonné à l'acceptation expresse par le Client d'une nouvelle version des conditions générales d'utilisation correspondantes.

5° LIMITATIONS – RESPONSABILITE

5.1. Limitations

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

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

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

La couverture réellement constatée des réseaux de téléphonie mobile, la topographie des lieux et les conditions atmosphériques peuvent constituer, en certains endroits et à certains moments, une limitation au fonctionnement du Service, indépendante de toute volonté de Peugeot.

5.2. Responsabilité

Peugeot est tenu à une obligation de moyens au titre du Service. L'éventuelle responsabilité de Peugeot ne pourra être engagée qu'au titre des fonctionnalités annoncées. Le Client est responsable de l'utilisation du Service et assumera de ce fait seul l'entière responsabilité de toute atteinte éventuelle aux droits de tiers, et notamment, sans que cette indication soit limitative, de toute atteinte aux libertés ou à l'intimité de la vie privée, qui pourrait résulter de l'utilisation du Service par lui-même ou les utilisateurs du Véhicule.

La responsabilité de Peugeot ne pourra pas être engagée :

- si les conditions et modalités d'utilisation du Service ne sont pas remplies,
 - en cas d'utilisation anormale du Service ou des informations reçues au moyen du Service, ou en cas d'utilisation détournée ou contraire aux lois en vigueur et aux droits des tiers, par le Client ou tout tiers.
 - en cas de détérioration ou destruction partielle ou totale du Boîtier Télématique et de ses éléments connexes, lors d'un accident ou de tout autre événement.
- La responsabilité de Peugeot ne pourra être engagée si le numéro de téléphone fourni par le Client n'est pas valide, ne fonctionne pas ou si sa messagerie est pleine et empêche la réception de l'appel.

La responsabilité de Peugeot ne pourra pas non plus être engagée en cas d'interruption des réseaux de communication permettant d'accéder au Service, d'indisponibilité totale ou partielle du Service résultant de l'opérateur de télécommunications, ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions dus à l'opérateur de télécommunications, dès lors que Peugeot aura fait ses meilleurs efforts pour maintenir, rétablir, ou remplacer ledit Service.

6° FORCE MAJEURE

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure ou d'ordre des pouvoirs publics imposant la suspension partielle ou totale du service de l'opérateur de téléphonie mobile nécessaire au Service. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les juridictions françaises. De convention expresse, sont également considérés comme cas de force majeure :

- un dysfonctionnement partiel ou total résultant de perturbations ou d'interruption des moyens de communication fournis par les opérateurs de télécommunications ;

- les conflits collectifs du travail de Peugeot ou de ses prestataires ou fournisseurs.

7° DESACTIVATION - RESILIATION ANTICIPEE DU SERVICE

Le Client est informé que Peugeot se réserve la faculté de mettre fin à distance au Service avant l'échéance de sa durée minimale garantie dans les cas suivants :

- absence de levée d'option d'achat du Véhicule, au terme du contrat de location longue durée,
- cession du Véhicule par le Client,
- destruction du Véhicule,
- indemnisation du Client par son assureur, en cas de vol du Véhicule ou de sinistre ne permettant pas la remise en état du Véhicule.

Dans les 3 derniers cas, le Client est tenu d'en informer Peugeot et de lui communiquer toutes pièces justificatives correspondantes (copie du certificat de vente ou du certificat de destruction ou de l'attestation de restitution du Véhicule en fin de contrat de location ou de l'indemnisation par l'assureur) par courrier électronique à l'adresse connect@peugeot.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY afin de désactiver le Service.

Si le Client n'informe pas Peugeot de la revente du Véhicule, il accepte que Peugeot désactive le Service à tout moment et au plus tard à la souscription au Service par le nouveau propriétaire du Véhicule.

Par ailleurs, si le client ne souhaite plus bénéficier du Service, il peut en demander la désactivation, à tout moment, par courrier électronique à l'adresse connect@peugeot.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY. Dans ce cas, un délai technique est à prévoir afin de réaliser les opérations de désactivation à distance.

8° DYSFONCTIONNEMENT DU SERVICE

Dans le cas où le Client constaterait un quelconque dysfonctionnement du Service, il contacte le Service Relations Clientèle Peugeot, dont les coordonnées figurent au 10° CENTRE DE CONTACT CLIENTS PEUGEOT, figurant en page 1 de l'extrait des conditions générales de vente, ou un membre du réseau agréé Peugeot.

En outre, afin d'assurer le bon fonctionnement et l'amélioration du Service, Peugeot peut être amené à effectuer des mises à jour à distance des systèmes informatiques et électroniques du Véhicule, et notamment du Boîtier Télématique.

9° DONNEES PERSONNELLES

Afin de permettre la délivrance du Service et notamment la détection et la retransmission au Client d'Alertes, le Boîtier Télématique collecte et retransmet différentes informations concernant l'usage du Véhicule et les catégories d'équipements énumérées à l'article 2, tels que les alertes mécaniques, électroniques, de sécurité, de niveaux de fluides, le kilométrage, ainsi que des données de géolocalisation.

En acceptant les présentes conditions générales d'utilisation, le Client accepte :

- que ces données soient collectées par les systèmes d'information de Peugeot et transmises par ce dernier à ses filiales, son réseau commercial ou aux fournisseurs du Service, pour les besoins dudit Service, ainsi que, après anonymisation, à tout tiers en relation commerciale avec Peugeot lié par un engagement de confidentialité,
- que des mises à jour nécessaires au bon fonctionnement et à l'amélioration du Service soient réalisées, notamment à distance,
- et que ses coordonnées personnelles téléphoniques soient utilisées pour recevoir des Alertes.

Toutefois, le Client a la faculté de désactiver à tout moment et gratuitement le dispositif de géolocalisation depuis le Véhicule, selon les modalités suivantes : appui simultané court, de moins d'une seconde, sur le bouton SOS et sur le bouton Assistance (bouton revêtu du logo Peugeot). Le Véhicule propose alors de passer en mode "non géolocalisé" et demande de confirmer cette action en appuyant sur le bouton Assistance. Un message vocal confirme le changement de statut. Il est précisé que la géolocalisation du Véhicule est automatiquement réactivée à chaque démarrage du Véhicule.

Le Client s'engage, sous sa seule responsabilité, à informer toute personne utilisant le Véhicule ou ayant pris place à bord du Véhicule de la collecte de données de géolocalisation.

Par ailleurs, en cas de désactivation du Service à la demande du Client, tel que prévu à l'article 7 ci-dessus, le Boîtier Télématique cesse de collecter les données susvisées. Les éventuelles Alertes ne seront plus détectées par les systèmes d'information de Peugeot.

Enfin, en cas de revente du Véhicule équipé du Boîtier Télématique, le Client devra en informer Peugeot à l'adresse électronique suivante connect@peugeot.com ou par courrier postal à Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT 227 – 2/10 bd de l'Europe 78092 POISSY, afin que les informations issues du Boîtier Télématique cessent de lui être transmises. Si l'acheteur du Véhicule le permet, le Client transmettra également ses coordonnées (incluant son adresse email) à Peugeot, de manière à pouvoir lui proposer le Service.

Si le Véhicule est équipé de série ou en option d'un Boîtier Télématique, le Client bénéficie du PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante) et éventuellement de TELESERVICES (selon les conditions et limites mentionnées dans la rubrique correspondante). Le Client est invité à se renseigner sur le site www.peugeot.fr et/ou auprès du Vendeur sur la présence du Boîtier Télématique et l'éligibilité du Véhicule à TELESERVICES.

Si le Client souhaite ne jamais être localisé dans le cadre de l'usage de PEUGEOT CONNECT SOS et PEUGEOT CONNECT ASSISTANCE, il coche la case ci-dessous :

En cochant cette case, je refuse d'être localisé dans le cadre du PACK SOS ET ASSISTANCE; j'ai bien noté de ce fait que ces Services fonctionneront en mode dégradé, c'est-à-dire, sans localisation du Véhicule et dans la langue des services publics contactés. Enfin, j'ai noté que le mode dégradé ne sera effectif que trente (30) jours après la réception de mon Véhicule.

Si le Client consommateur ne souhaite pas souscrire à TELESERVICES, il coche la case ci-dessous :

En cochant cette case, je refuse de bénéficier de TELESERVICES. J'ai bien noté que de ce fait, Peugeot ne sera pas en mesure de me contacter par téléphone, en cas de problème technique ou de défaillance.

Signature :

Le Vendeur ou son Représentant

Cachet et Signature du Vendeur

Le Client ou son Représentant

Ecrire « Lu et Approuvé » et Signer

Le

à

Cachet et Signature de l'Agent Commercial