

# CITROËN ASSISTANCE

## CONDITIONS GÉNÉRALES



### 1. Véhicules couverts :

Les véhicules Toutes Marques jusqu'à leur vingtième anniversaire. L'offre est valable pour les incidents survenant pendant une durée de 12 mois à compter de la réalisation d'un entretien périodique, d'une intervention de mécanique ou d'une intervention de carrosserie sur le véhicule dans le réseau de Réparateurs Agréés CITROËN, effectué après le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Les prestations s'appliquent que le véhicule appartienne encore à son premier acheteur ou ait été revendu. Cette offre commerciale ne s'applique pas aux véhicules couverts par une garantie commerciale ou un Contrat de Service CITROËN actif ou tout contrat de Garantie, Extension de Garantie, Maintenance ou service pour les Véhicules d'Occasion vendu dans le réseau CITROËN SELECT.

### 2. Bénéficiaires :


Le conducteur d'un véhicule couvert ainsi que les personnes participant au déplacement au moment de l'incident, dans la limite du nombre de places indiqué sur le certificat d'immatriculation du Véhicule.

Les loueurs longues durées (supérieure à 12 mois) et les leasers bénéficient uniquement des prestations de dépannage/remorquage.

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

### 3. Incidents couverts :

Sont couverts les pannes mécaniques, électriques ou électroniques, les accidents, les pertes de clés, les clés bloquées dans le véhicule et les erreurs de carburant. Les incidents suivants ne sont pas couverts : crevaison, panne de batterie, incendie, vol ou tentative de vol, panne de carburant, panne d'urée, enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre. L'incident doit rendre le véhicule inapte à circuler et survenir dans un des pays de l'Union Européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède) ou dans un des pays ou territoires suivants : Albanie, Algérie, Andorre, Bosnie Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, San Marin, Serbie, Suisse, Tunisie, Turquie et Vatican.

L'utilisateur ne bénéficie de l'assistance gratuite qu'à condition de demander et d'obtenir les prestations par l'intermédiaire de CITROËN ASSISTANCE en appuyant sur le bouton  du véhicule s'il est équipé de CITROËN Connect Box ou en utilisant l'Application My CITROËN ou en appelant le numéro vert 0800 05 24 24, tous les jours de l'année, y compris les week-ends et jours fériés, 24 h/24 et ce dès la survenance de l'incident.

### 4. Prestations fournies :

En cas d'immobilisation du véhicule due à un incident couvert par les présentes conditions générales, le conducteur et les passagers du véhicule bénéficient gratuitement des prestations suivantes :

#### **En cas de perte de clés, clés bloquées dans le véhicule, erreur de carburant :**

#### a) Dépannage / Remorquage

Prestations de dépannage sur place ou remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé CITROËN choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne. Sans préférence du client ou au-delà de ce périmètre, remorquage jusqu'au Réparateur Agréé CITROËN le plus proche du lieu de la panne.

#### b) Mobilité

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, le Réparateur Agréé CITROËN ou CITROËN ASSISTANCE mettent à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de quarante-huit (48) heures maximum.

#### c) Hébergement

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE propose un hébergement ★★★ (petit-déjeuner compris) et dans la limite d'une (1) nuit.

#### **En cas de panne :**

#### a) Dépannage / Remorquage

Prestations de dépannage sur place ou remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé CITROËN choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de la panne. Sans préférence du client ou au-delà de ce périmètre, remorquage jusqu'au Réparateur Agréé CITROËN le plus proche du lieu de la panne.

### b) Mobilité

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE organisera l'acheminement au domicile habituel ou la poursuite du voyage des bénéficiaires ;

- par la mise à disposition d'un taxi (ou Voiture de Transport avec Chauffeur) à hauteur de 150€ TTC maximum,
- ou par la mise à disposition d'un véhicule de remplacement de catégorie au maximum équivalente à celui du client, pour une durée de quatre (4) jours maximum,
- ou par train, en 1<sup>ère</sup> classe, ou par avion en classe économique si le voyage en train excède six (6) heures. Les frais de liaison entre le lieu de l'incident et gare/aéroport sont inclus.

Par ailleurs, un billet "aller simple" en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion classe économique pour une personne sera mis à sa disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires pour aller chercher le véhicule réparé.

CITROËN ASSISTANCE pourra combiner plusieurs moyens de mobilité cités ci-dessus pour garantir la satisfaction de ses clients. Les prestations décrites au présent paragraphe sont limitées, toutes prestations et tous bénéficiaires confondus, à un coût maximum total de 650€ TTC.

### c) Hébergement

Si la résolution de l'incident dépasse trois (3) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE propose aux bénéficiaires un hébergement ★★★ (petit-déjeuner compris) dans la limite de quatre (4) nuits.

#### **En cas d'accident :**

#### a) Remorquage

Si le véhicule est apte à rouler dans de bonnes conditions de sécurité, CITROËN ASSISTANCE fournit au conducteur les coordonnées du Réparateur Agréé CITROËN licencié Carrosserie le plus proche du lieu de l'accident. Si le véhicule est immobilisé, CITROËN ASSISTANCE met en œuvre le remorquage jusqu'à l'atelier du Réparateur Agréé CITROËN licencié Carrosserie choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de l'accident. Sans préférence du client ou au-delà de ce périmètre, remorquage jusqu'au Réparateur Agréé CITROËN licencié Carrosserie le plus proche du lieu de l'accident.

#### b) Mobilité

Le Réparateur Agréé CITROËN ou CITROËN ASSISTANCE met à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de quatre (4) jours maximum.

### 5. Prestations non couvertes :

CITROËN ASSISTANCE ne prend pas en charge :

- Les coûts des réparations de l'incident ou accident,
- Les frais de restauration ou de téléphone,
- Toute prestation ou fourniture non expressément couverte par les présentes conditions générales.

### 6. Règlement des prestations :

Les prestations sont en principe réglées directement par CITROËN ASSISTANCE. Si, exceptionnellement, le bénéficiaire était amené à régler lui-même une dépense éventuelle couverte par les présentes conditions générales, cette dépense pourra être remboursée sur présentation de l'original de la facture dûment acquittée. Pour cela il suffit de contacter le Service Relation Clientèle au 09 69 39 18 18.

### 7. Citroën assistance étendue

Les véhicules CITROËN vendus neufs avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019 peuvent continuer de bénéficier de l'assistance gratuite CITROËN XL selon les conditions générale figurant sur le site internet de la Marque.

### 8. Divers

Automobiles CITROËN se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à cette offre d'assistance gratuite à tout moment. Dans ce cas, les véhicules commercialisés neufs avant la modification ou la cessation de l'offre continueront à bénéficier de l'offre jusqu'à leur vingtième anniversaire, pour les incidents survenant pendant une durée de 12 mois à compter de la réalisation d'un entretien périodique dans le réseau de Réparateurs Agréés CITROËN.

0800 05 24 24

Service & appel  
gratuits