

ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR TELEMANTENANCE

Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen regeln die Nutzungsbedingungen für TELEMANTENANCE bei Fahrzeugen von Kunden, die über ein oder mehrere mit dem Dienst kompatible Fahrzeuge verfügen, für die Fahrzeugnutzung im Privatbereich oder im Rahmen Ihrer geschäftlichen, betrieblichen, handwerklichen, freiberuflichen oder landwirtschaftlichen Tätigkeit.

1) BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„**Warnung**“: Kontextbezogene Warnung, die von den Informationssystemen des Service Providers unter Verwendung der von der Connect Box des Fahrzeugs übermittelten technischen Informationen erzeugt wird.

„**Box**“: Steuergerät im Fahrzeug, das in Abschnitt 1 des Kapitels ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN der NOTFALL- UND PANNENLOKALISIERUNGSDIENSTE definiert ist und dass die für den Dienst erforderlichen Informationen sammelt und überträgt.

„**Kunde**“: Verbraucher, der ein Fahrzeug besitzt oder im Rahmen eines Leasingvertrags mit Kaufoption least.

„**Over the AirTM-Technologie**“: Jede Kommunikation ohne physische Netzwerkverbindung (z.B. GSM 4G, WiFi).

„**Zugelassene Werkstatt**“: Eine zugelassene Werkstatt des Netzes des Fahrzeugherstellers, die zur Durchführung von Reparaturen an dem Fahrzeug berechtigt ist.

„**Verkaufender Händler**“: Ein zugelassener Händler des Netzes des Fahrzeugherstellers, der zum Verkauf solcher Fahrzeuge berechtigt ist.

„**Dienst/e**“: TELEMANTENANCE-Dienst, den der Service Provider dem Kunden zur Verfügung stellt, wie in Bedingung 2 unten beschrieben.

„**Service Provider**“: PSA Automobiles SA, 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Frankreich
 „**Fahrzeug**“: Fahrzeug der Marke CITROËN, das über die technischen Voraussetzungen verfügt, in Deutschland vertrieben und zugelassen wurde und serienmäßig oder optional mit einer für den Dienst ausgelegten Connect Box ausgestattet ist.

2) BESCHREIBUNG DES DIENSTES

2.1 Allgemeines - Rolle der verschiedenen Parteien

Der Service Provider liefert den Dienst, und daher besteht der Vertrag über die Bereitstellung des Dienstes (inklusive dieser Bedingungen und Konditionen) zwischen dem Service Provider und dem Kunden.

Das Fahrzeug wird von dem verkaufenden Händler an den Kunden verkauft.

Der verkaufende Händler handelt im Namen des Service Providers für die Zwecke des Dienstes in Bezug auf verschiedene Aktivitäten. Zum Beispiel erhält der verkaufende Händler als Teil des Fahrzeugverkaufs die Unterschrift des Kunden, mit der er diese Geschäftsbedingungen akzeptiert, und kann eine Anlaufstelle für den Kunden sein.

2.2 Automatische Aktivierung der Netzwerk-Kommunikationsverbindung

Nachdem der Kunde einen Connected Service Dienst abonniert hat, der von dem Service Provider zur Verfügung gestellt wird (z. B. den Dienst), wird eine Netzwerk-Kommunikationsverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem jeweiligen Gerätemanagement-Server hergestellt und aufrechterhalten, um die erforderlichen Datenübermittlung für den/die Connected Service Dienst(e) durchzuführen. In den meisten Fällen wird die Netzwerk-Kommunikationsverbindung automatisch aktiviert, aber in bestimmten Fällen muss eine physische Aktivierung von einem Händler durchgeführt werden. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an die Kundenbetreuung (Einzelheiten hierzu finden Sie in Bedingung 12 unten).

Wenn der Kunde die Kontrolle über die Datenübermittlung haben möchte, kann er sich jederzeit dafür entscheiden, die entsprechenden Datenübermittlungen einzuschränken, einschließlich der Übermittlung von Geolokationsdaten, indem er die entsprechenden Datenschutzeinstellungen für das Fahrzeug ändert. Die Art und Weise, wie die jeweiligen Datenschutzeinstellungen geändert werden können, hängt von der Ausstattung des Fahrzeugs ab. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch/Handbuch des Fahrzeugs oder wenden Sie sich bitte an die Kundenbetreuung.

Wenn der Kunde sich dafür entscheidet, die Datenübermittlung, insbesondere die Weitergabe von Geolokationsdaten, einzuschränken, kann dies die Bereitstellung des Dienstes einschränken.

Datenübermittlung, die für die Durchführung der Verbindung, das Gerätemanagement, Soft- und Firmware-Updates und die Verwaltung von Standard-Codes erforderlich sind, sind von den Datenschutzeinstellungen nicht betroffen.

Die Kunden verpflichten sich, jede Person, die den Dienst nutzt oder einen Platz im Fahrzeug einnimmt, darüber zu informieren, dass Daten (insbesondere Geolokalisierungsdaten) gesammelt und übermittelt werden. Der Kunde wird darüber informiert, dass er für die Löschung aller ihn betreffenden Daten, die er eingegeben und im System des Fahrzeugs gespeichert hat, verantwortlich ist.

2.3 Beschreibung des Dienstes

Die Kundenbetreuung, die mit den vom Fahrzeug übermittelten relevanten Informationen ausgestattet ist, kontaktiert den Kunden telefonisch unter der im persönlichen Konto des Citroën Services Store des

Kunden angegebenen Nummer, um ihm einen Termin in seiner Vertragswerkstatt anzubieten, wenn eine Warnung den Eingriff eines Technikers am Fahrzeug erfordert.

Dieser Termin wird nur nach Absprache mit dem Kunden vereinbart und findet in einer zugelassenen Werkstatt in Deutschland statt. Für den Fall, dass sich das Fahrzeug nicht in Deutschland, sondern in einem Land befindet, das in Bedingung 3.3 angegeben ist, wird dem Kunden bei seiner Rückkehr in Deutschland ein Termin angeboten oder ihm empfohlen, den Assistenzdienst in Anspruch zu nehmen.

Eine Warnung wird anhand der technischen Informationen und der Geolokalisierungsdaten, die über der Connect Box vom Fahrzeug an die Informationssysteme des Service Providers übertragen werden, kontextbezogen erfasst.

Auf der Grundlage dieser Informationen kann für die folgenden Gerätekategorien eine Warnung ausgelöst werden:

- Fahrzeug-Wartungssystem (wie z.B. die Serviceleuchte)
- Sicherheitssysteme (wie die Airbags)
- Fahrhilfesystem (wie ESP)
- Antriebsstrang (einschließlich des Motors)
- Bremssystem (wie ABS)
- Flüssigkeitsstände (wie z.B. der Ölstand)

Wenn ein Gerät aus diesen Kategorien aufgrund des Modells oder der Ausführung des Fahrzeugs nicht eingebaut ist oder technisch nicht in der Lage ist, eine Warnung zu übermitteln, kann für das betreffende Gerät keine Warnung übermittelt werden.

3) VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE MELDUNG VON WARNUNGEN

3.1. Aktivierungszeit

Der Dienst wird innerhalb von 9 Tagen nach dem ursprünglichen Abonnementdatum des Dienstes nach der Fernkonfiguration des Fahrzeugs aktiviert. Während dieser Konfigurationszeit muss der Kunde das Fahrzeug regelmäßig über einen Zeitraum von mindestens drei (3) Tagen in einem Gebiet mit Mobilfunkabdeckung nutzen. Der Kunde muss dem Service Provider eine gültige Telefonnummer angeben, um den Dienst zu aktivieren.

3.2. Funktionsbedingungen

Fahrzeugtechnische Informationen und Warnungen können nur dann übermittelt werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- der Fahrzeugmotor muss laufen und das Fahrzeug muss sich in einem Gebiet mit Mobilfunkabdeckung befinden (ohne technische, atmosphärische oder topographische Störungen der Abdeckung).
- Wenn der Motor nicht läuft oder sich das Fahrzeug nicht in einem Gebiet befindet, das von einem Mobilfunkbetreiber abgedeckt wird, werden die Informationen gespeichert und übertragen, wenn der Motor das nächste Mal läuft oder bei der Wiedereinfahrt in ein Gebiet, das von einem Mobilfunkbetreiber abgedeckt wird.
- die Connect Box oder die für den Betrieb der Connect Box erforderlichen Einheiten dürfen bei einem Unfall, Diebstahl oder einem anderen Ereignis nicht beschädigt worden sein.

der Kunde das Telefon (die Nummer, die der Kunde dem Service Provider mitgeteilt hat) eingeschaltet und an das Telefonnetz angeschlossen hat.

3.3. Gebietsabhängige Verfügbarkeit

Die technischen Informationen und die Geolokalisierung, die für die Erkennung und Interpretation von Warnungen erforderlich sind, können vom Fahrzeug nur in den folgenden Ländern übertragen werden, vorbehaltlich der Abdeckung durch das Telefonnetz und die Geolokalisierungssatellitensysteme in dem Gebiet, in dem sich das Fahrzeug befindet: Frankreich, Spanien, Portugal, Benelux, Niederlande, Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien, Polen, Tschechische Republik, Slowakei, Dänemark, Vereinigtes Königreich, Schweden, Norwegen.

4) LAUFZEIT DES DIENSTES

Der Service wird vom Serviceanbieter ab dem Beginn des Aktivierungszeitraums (wie in Bedingung 3.1 oben beschrieben) für eine Dauer von 3 Jahren erbracht, beginnend mit dem ersten Tag der Garantiezeit des neuen Fahrzeugs des Herstellers, wie auf der Registrierungskarte angegeben.

Während dieses 3-Jahres-Zeitraums wird der Dienst automatisch beendet, wenn das (die) Kommunikationsnetz(e), das (die) für seine Bereitstellung verwendet wird (werden), nicht mehr verfügbar ist (sind) oder aufgrund der Abschaltung von 2G- und/oder 3G-Netzen stark gesättigt ist (sind), was von den Telekommunikationsanbietern entschieden wird. Die Information über die Beendigung wird auf den Webseiten des Fahrzeugherstellers mindestens 30 Tage vor dem Ende des Dienstes zur Verfügung gestellt.

Wenn nicht automatisch vorzeitig wie oben gekündigt wird, kann der Dienst nach diesem 3-Jahres-Zeitraum auf unbestimmte Zeit fortgesetzt werden und der Service Provider ist berechtigt, ihn jederzeit aus beliebigen Gründen zu beenden. Die Information über die Beendigung wird auf den Webseiten des Fahrzeugherstellers mindestens 30 Tage vor dem Ende des Dienstes zur Verfügung gestellt.

Während der Laufzeit des Vertrages:

- kann der Dienst, auch aus der Ferne, modifiziert werden, um regulatorische Änderungen zu berücksichtigen oder um zusätzliche Warnhinweise aufzunehmen, um technischen Änderungen und Änderungen der allgemeinen Kundenerwartungen Rechnung zu tragen.
- Der Service Provider kann den Dienst auch löschen, um die konstituierenden Dienste in einen neuen Dienst aufzunehmen.
- Der Zugang zu den Aktualisierungen des Dienstes oder der Zugang zu den Vorteilen eines neuen Dienstes, der den Dienst ersetzt, kann unter Umständen von der ausdrücklichen Annahme einer neuen Version der entsprechenden allgemeinen Nutzungsbedingungen durch den Kunden abhängig.

5) HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

5.1. Einschränkungen des Dienstes

Die Warnungen und damit verknüpften Informationen decken nicht alle möglichen Störungen und Komponenten ab, sondern nur die Warnungen, die für die in Abschnitt 2 weiter oben aufgeführten Ausstattungskategorien ausgelöst werden können, vorausgesetzt, dass diese Ausstattungselemente dies je nach Modell und Ausführung des Fahrzeugs technisch zulassen. Die Erfassung der Warnungen und die damit verbundene Kontaktaufnahme dienen lediglich zu Informationszwecken. Sie entbinden den Nutzer des Fahrzeugs nicht davon:

- die Vorgaben in der Druckversion des Wartungshefts für sein Fahrzeug einzuhalten
- auf den Stand des Fahrzeugkilometerzählers, ablaufende Fristen, Warnmeldungen an der Instrumententafel des Fahrzeugs, Flüssigkeitsstände, den Zustand des Fahrzeugs und sonstige Hinweise auf Störungen oder technische Probleme zu achten und alle entsprechenden Konsequenzen daraus zu ziehen sowie insbesondere die erforderlichen technischen Eingriffe durchführen zu lassen.

Die tatsächliche Abdeckung der Mobilfunknetze, die Topografie der jeweiligen Aufenthaltsorte und die Witterungsbedingungen können an bestimmten Orten und zu bestimmten Zeiten Einschränkungen in der Funktionsweise des Dienstes verursachen, die sich dem Einfluss des Service Providers entziehen.

Der Service Provider übernimmt keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der durch den Dienst erhaltenen Informationen.

Während der Service Provider angemessene Anstrengungen unternimmt, um die Verfügbarkeit des Dienstes zu gewährleisten, garantiert der Service Provider nicht, dass der Dienst ohne Unterbrechung bereitgestellt wird oder fehlerfrei funktioniert.

Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 4 (Dauer des Dienstes) kann die Leistung des Dienstes beeinträchtigt werden, wenn das (die) für seine Bereitstellung verwendete(n) Kommunikationsnetz(e) aufgrund einer von den Telekommunikationsbetreibern beschlossenen Abschaltung des 2G- und/oder 3G-Netzes gesättigt ist (sind).

5.2. Haftung

Der Service Provider wird alle angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Verfügbarkeit des Dienstes zu gewährleisten, der Service Provider garantiert nicht, dass der Dienst ohne Unterbrechung bereitgestellt wird oder fehlerfrei funktioniert. Der Kunde ist für die Nutzung des Dienstes verantwortlich und trägt daher die volle Verantwortung für jegliche Verletzung der Rechte Dritter, insbesondere, aber nicht ausschließlich, für jegliche Verletzung der Freiheit oder der Privatsphäre, die sich aus der Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder andere Benutzer des Fahrzeugs ergeben kann.

Der Service Provider übernimmt keine Haftung für die Nutzung des Dienstes durch den Kunden in einer Weise, die gegen die Gesetze des Landes verstößt, in dem der Dienst genutzt wird, für die unrichtige oder

unrechtmäßige Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder Dritte oder für die Richtigkeit oder anderweitig der durch den Dienst erhaltenen Informationen.

Ebenso haftet der Service Provider nicht für Unterbrechungen in den Kommunikationsnetzen, die den Zugang zum Dienst ermöglichen, für die vollständige oder teilweise Nichtverfügbarkeit des Dienstes aufgrund des Telekommunikationsbetreibers oder für Probleme im Zusammenhang mit der Sicherheit der Übertragungen aufgrund des Telekommunikationsbetreibers oder für die teilweise oder vollständige Verschlechterung oder die Zerstörung der Connect Box und der zugehörigen Teile bei einem Unfall oder einem anderen Ereignis. Der Service Provider haftet nicht, wenn die vom Kunden angegebene Telefonnummer nicht gültig ist, nicht funktioniert oder wenn der Nachrichtendienst voll ist, so dass der Anruf nicht entgegengenommen werden kann.

Der Service Provider schließt seine Haftung in keiner Weise aus oder beschränkt sie:

- a) Tod oder Personenschäden, die durch seine Fahrlässigkeit oder die Fahrlässigkeit seiner Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer verursacht wurden;
- b) Betrug oder betrügerische Falschdarstellung;
- c) Verletzung der gesetzlichen Rechte des Kunden in Bezug auf den Dienst, einschließlich der Tatsache, dass der Dienst zufriedenstellend ist, dass der Dienst für seinen Zweck geeignet ist und dass der Dienst wie beschrieben ist; und
- d) fehlerhafte Produkte

6) HÖHERE GEWALT

Keine der Parteien verstößt gegen diese Vereinbarung und haftet nicht für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung einer ihrer Verpflichtungen, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

Unabhängig davon, ob es sich gesetzlich um Ereignisse höherer Gewalt handelt oder nicht, wird vereinbart, dass die folgenden Ereignisse in jedem Fall als Ereignisse höherer Gewalt angesehen werden:

- eine behördliche Anordnung zur vollständigen oder teilweisen Einstellung des Dienstes des für den Dienst verwendeten Mobilfunkbetreibers, oder
- eine teilweise oder vollständige Fehlfunktion, aufgrund von Störungen oder Unterbrechungen der Kommunikationsmittel, die von den für den Dienst verwendeten Telekommunikationsbetreibern bereitgestellt werden
- oder Streiks oder Arbeitskonflikte, die den Service Provider oder seine Zulieferer betreffen.
-

7) DEAKTIVIERUNG – VORZEITIGE KÜNDIGUNG DES DIENSTES

Der Service Provider behält sich das Recht vor, den Dienst in den folgenden Fällen ferngesteuert zu beenden:

- wenn der Kunde die Option zum Kauf des Fahrzeugs am Ende eines langfristigen Leasingvertrags nicht ausübt,
- Übertragung oder Wiederverkauf des Fahrzeugs durch den Kunden,
- Zerstörung des Fahrzeugs,
- im Falle eines Diebstahls des Fahrzeugs oder eines Unfalls, der zur Abschreibung des Fahrzeugs führt,
- bei dem ein Anruf an den Kunden durch oder im Namen des Service Providers als Reaktion auf eine Fahrzeugwarnung unter Verwendung der zuletzt vom Kunden an den Service Provider übermittelten Telefonnummer getätigt wird und der Empfänger des Anrufs den Anrufer darüber informiert, dass er nicht länger der Eigentümer oder Halter des Fahrzeugs ist.

Der Kunde informiert den Service Provider über das Eintreten eines der oben genannten Ereignisse mit dem in Anhang 2 verfügbaren Formular oder durch Kontaktaufnahme mit der Kundenbetreuung um den Dienst zu deaktivieren.

Informiert der Kunde den Service Provider nicht über die Übergabe oder den Weiterverkauf des Fahrzeugs, akzeptiert er, dass der Service Provider die Dienstleistung jederzeit deaktivieren wird. Darüber hinaus kann der Kunde, wenn er die Dienstleistung nicht mehr in Anspruch nehmen möchte, jederzeit die Deaktivierung der Dienstleistung über das in Anhang 2 enthaltene Formular oder durch Kontaktaufnahme mit der Kundenbetreuung beantragen. Die Fern-Deaktivierung des Dienstes erfolgt nicht sofort, und es kann eine Verzögerung zwischen dem Eingang eines Deaktivierungsantrags und der tatsächlichen Deaktivierung auftreten.

8) STÖRUNG DES DIENSTES

Für den Fall, dass der Kunde eine Fehlfunktion des Dienstes bemerkt, muss er sich an die Kundenbetreuung wenden, dessen Kontaktdaten unter Punkt 12 aufgeführt sind.

9) REMOTE-GERÄTEVERWALTUNG UND REMOTE-SOFTWARE- UND FIRMWARE-UPDATES

Als integraler Bestandteil des Dienstes im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung werden das notwendige Gerätemanagement und die notwendigen Software- und Firmware-Updates im Zusammenhang mit der Soft- und Firmware für den genannten Dienst aus der Ferne/remote durchgeführt, insbesondere unter Verwendung der "Over the Air"-Technologie.

Dazu wird nach jeder "Zündung ein" eine sichere Funknetzverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server hergestellt, wenn ein Mobilfunknetz verfügbar ist. Abhängig von der Ausstattung des Fahrzeugs muss die Verbindungskonfiguration auf "vernetztes Fahrzeug" eingestellt werden, um den Aufbau der Funknetzwerkverbindung zu ermöglichen.

Unabhängig von einem gültigen Abonnement eines verbundenen Dienstes werden per Fernwartung/remote Produktsicherheit oder Produktschutz bezogene Software- und Firmware-Updates durchgeführt, wenn die Verarbeitung für die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, der der jeweilige Hersteller des Fahrzeugs unterliegt (z. B. geltendes Produkthaftungsrecht, E-Call-Regelung) oder wenn die Verarbeitung zum Schutz lebenswichtiger Interessen der jeweiligen Fahrzeugnutzer und Insassen notwendig ist.

Die Einrichtung einer sicheren Funknetzverbindung und die damit verbundenen remote Updates sind von den Datenschutzeinstellungen nicht betroffen und werden grundsätzlich nach einer Initiierung durch den Fahrzeugnutzer nach einer entsprechenden Benachrichtigung durchgeführt.

10) GEISTIGES EIGENTUM

Der Service Provider (oder mit ihm verbundene Unternehmen) und seine Lieferanten bleiben die alleinigen Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf den Dienst. Der Service Provider gewährt dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung des Dienstes. Diese Lizenz wird für die gesamte Dauer des Abonnements des Dienstes gewährt.

11) GELTENDES RECHT

Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen unterliegen deutschem Recht. In Streitfällen zwischen den Parteien bemühen sich diese um eine gütliche Beilegung. Wenn keine gütliche Einigung erzielt werden kann, so gilt bei Geschäftskunden als alleiniger Gerichtsstand das für den Firmensitz des Verkäufers zuständige Gericht. Wenn es sich um einen Privatkunden handelt, so gelten für die Wahl der zuständigen Gerichtsbarkeit die allgemeinen deutschen Rechtsvorschriften.

Die alternative Streitbeilegung ist ein Verfahren, bei dem eine unabhängige Stelle den Sachverhalt einer Streitigkeit prüft und versucht, sie zu lösen, ohne dass der Kunde vor Gericht gehen muss.

Den Parteien steht der Weg offen den Streit mittels Mediation beizulegen. Die Mediation stellt eine offene, ehrliche und ergebnisoffene Diskussion zwischen den Parteien dar. Um den Konflikt konstruktiv zu beseitigen, wird die Diskussion von einem Mediator begleitet.

Der Mediator ist eine unabhängige, unparteiliche und qualifizierte Person, die zwischen den Parteien vermittelt und von diesen bestimmt wird. Indem der Mediator entsprechende Vorschläge zur Konfliktbeilegung unterbreitet, unterstützt er die Parteien darin, die sachlichen und rechtlichen Grundlagen der Streitigkeit zu klären.

Die Parteien verpflichten sich, diese Vorschläge gebührend zu prüfen, sind aber nicht an sie gebunden. Die Parteien nehmen zur Kenntnis, dass der Mediator weder den Streitfall entscheiden kann noch damit beauftragt ist, die Parteien rechtlich zu beraten.

Die Parteien vereinbaren, dass jede verbindliche Vereinbarung, die im Rahmen der Mediation getroffen wird, schriftlich erfolgen muss. Auf dieses Schriftformerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden.

Zwischen den Parteien wird vereinbart, dass der Mediator für seine Dienste entschädigt wird. Die Ansprüche des Mediators sind von den Parteien zu je 50% zu tragen und ergeben sich aus der Mediatorvereinbarung. Die eigenen Kosten der Parteien tragen diese selbst.

Die gesamte Mediation wird in vertraulicher Weise durchgeführt: Alle Dokumente, Informationen und Kompromissangebote, die im Laufe des Mediationsverfahrens ausgetauscht werden, werden von beiden Parteien vertraulich behandelt. Insbesondere dürfen sie nicht in einem nachfolgend durchgeführten etwaigen Gerichtsverfahren verwendet werden. Dies gilt nicht, wenn die betreffende Partei das Dokument / die Information unabhängig von der Mediation erhalten hat oder unabhängig von der Mediation hätte erhalten können.

Beide Parteien verpflichten sich auf das Recht zu verzichten einen Teilnehmer der Mediation und / oder den Mediator selbst als Zeugen in einem Gerichtsverfahren über den Inhalt der Mediation und die im Laufe der Mediation gemachten Aussagen zu laden.

Weitere Bestimmungen in der Mediatorvereinbarung bleiben von diesen Regelungen unberührt.

Um eine schnelle, kostengünstige und außergerichtliche Lösung zu finden, können sich Geschäftskunden zur Streitbeilegung neben der Mediation ebenfalls für das Streitschlichtungsverfahren entscheiden. Das Streitschlichtungsverfahren verfolgt das Ziel eine interessengerechte und faire Lösung für beide Parteien zu finden.

Zu diesem Zweck werden die Parteien ihre Streitigkeiten einem gemeinsam bestellten Expertenausschuss zur Entscheidung unterbreiten. Der Expertenausschuss besteht aus drei Personen. Jede der Parteien bestellt dabei einen Experten. Die beiden auf diese Weise bestellten Experten ernennen gemeinsam den dritten Experten. Der so gewählte Expertenausschuss berät anschließend über Lösungsansätze, welche der Konfliktbeilegung dienlich sind.

Die Kosten des Schlichtungsverfahrens werden von den Vertragsparteien zu gleichen Teilen getragen.

Der Expertenausschuss entscheidet verbindlich. Das Recht einer jeden Partei ein ordentliches Gericht anzurufen bleibt davon unberührt. Sobald ein ordentliches Gericht angerufen wurde, kommt ein Schlichtungsverfahren nach diesem Vertrag nicht mehr in Betracht.

12) KUNDENBETREUUNG

Kunden können sich mit der Kundenbetreuung in Verbindung setzen, Informationen oder Beschwerden in Bezug auf den Service benötigen:

- per Telefon unter 06142 293 5001 Montag - Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr mit dem Hinweis, dass sich der Anruf auf die Telemaintenance bezieht
- per Internet über: www.citroen.de/kontakt unter Auswahl von "Connected Services"
- per Post an die folgende Adresse: CITROËN Deutschland GmbH, Kundenbetreuung, Bahnhofplatz, 65423 Rüsselsheim am Main

Der Service Provider ist bestrebt, auf Beschwerden von Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

ANHANG 1: DATENSCHUTZERKLÄRUNG

DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR TELEMANTENANCE

Ihre personenbezogenen Daten werden für die Bereitstellung der Telemaintenance von uns, der PSA Automobiles SA mit Sitz 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Frankreich, als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung verarbeitet.

Wir als Verantwortlicher verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke auf der Grundlage der folgenden Rechtsgrundlage:

| Daten (Pflichtdaten sind * gekennzeichnet) | Zwecke | Rechtliche Grundlage |
|--|---|--|
| 1. Vorname*, Nachname*, E-Mail-Adresse*, Telefonnummer*, Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN)*, Vertragsnummer*, Beginn und Ende des Dienstes (Dauer) | Aktivierung und Verwaltung des Dienstes | Art. 6 (1) 1 b) Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) |
| 2. Diagnose- und Wartungsdaten (z. B. nächster Wartungstermin oder fälliger Kilometerstand, Flüssigkeitsstand, Airbag- und Gurtstatus), Kilometerstand, Geolokalisierungsdaten | Bereitstellung des Dienstes (z.B. Interpretation von Diagnose- und Wartungsalarmmeldungen, Dienstvorhersagen) | Art. 6 (1) 1 b) EU-DSGVO |
| 3. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen ECU*, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und / oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) des remote Gerätemanagements oder der remote Software/Firmware Updates* | Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server, Remote-Geräteverwaltung und Remote-Software- und Firmware-Updates | Art. 6 (1) 1 b) EU-DSGVO |
| 4. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen Electronic Control Unit (ECU)*, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und / oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) des remote Gerätemanagements oder der remote Software/Firmware-Updates | Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server, Remote-Geräteverwaltung und Remote-Software- und Firmware-Updates | Art. 6 (1) 1 c) EU-DSGVO oder – ggf. - Art. 6 (1) 1 d) DSGVO-EU |
| 5. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Service-Spezifikationen | Produkt- und Serviceüberwachung, Produkt- und Servicehaftung (in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung) und potenziellen Rückrufaktionen | Art. 6 (1) 1 c) EU-DSGVO |
| 6. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert) | Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Feldaktion, Rückrufaktion, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen zu Verschleiß, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung | Art. 6 Absatz 1 1 f) EU-DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Service Providers an der Verbesserung seiner Produkte und Dienstleistungen. |
| 7. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Geolokalisierungsdaten | Anonymisierung der Daten, um die anonymisierten Informationen zur Weiterverarbeitung nutzen zu können | Art. 6 Absatz 1 1 f) EU-DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Service Providers an der Anonymisierung der Daten, um die Informationen für statistische Zwecke nutzen zu können. |

Die oben aufgeführten, mit einem * gekennzeichneten Datenelemente sind obligatorisch und eine Vertragsbedingung. Wenn Sie die Daten nicht angeben, können wir die entsprechende Dienstleistung nicht erbringen.

Die oben genannten Vertragsdaten werden für 10 Jahre nach Vertragsende gespeichert. Die Daten in Abschnitt 2, die zur Berechnung der Diagnose- und Warnmeldungen verwendet werden, einschließlich der Geolokalisierungsdaten, werden maximal 6 Monate lang aufbewahrt. Die in den Abschnitten 3 und 4 aufgeführten Daten werden für 10 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gespeichert. Die in Abschnitt 5 aufgeführten Daten werden für aktive plus 5 Jahre (19 Jahre) gespeichert. Daten, die in Abschnitt 6 aufgeführt sind, werden 7 Jahre lang aufbewahrt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten zu den unten aufgeführten Zwecken an die folgenden Empfänger weiter:

| Daten | Zwecke | Empfänger |
|--|---|---|
| Oben genannte Daten in Abschnitt 1.-3. | Abonnement des Dienstes, Übermittlung von Diagnose- und Wartungsalarmmeldungen, Dienstverwaltung | Wir geben Ihre persönlichen Daten an unsere jeweils beauftragten (IT-)Dienstleister weiter, die als Auftragsverarbeiter fungieren, insbesondere an: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Frankreich/Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, Frankreich), die weitere Auftragsverarbeiter beauftragen mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und damit in einem Land ohne angemessenes Datenschutzniveau. Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber eine geeignete Garantie in Form von verbindlichen internen Datenschutzvorschriften (Binding Corporate Rules / BCRs). Um eine Kopie der BCR zu erhalten, folgen Sie bitte diesem Link: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/ . |
| Oben genannte Daten in Abschnitt 1, Diagnose- und Wartungsdaten, Kilometerstand | Folgemaßnahmen mit dem Kunden auf der Grundlage der Diagnose- und Wartungsalarmbenachrichtigungen, Servicevorhersagen | Der jeweilige Vertragshändler/Reparaturbetrieb |
| FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Software- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert) | Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Rückrufaktion, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen zu Verschleiß, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung | Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an unsere jeweils beauftragten (IT-)Dienstleister wie oben erwähnt weiter, die als Auftragsverarbeiter fungieren, sowie an Peugeot Citroën DS Marokko, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf, der sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Marokko und damit in einem Land ohne angemessenes Datenschutzniveau befindet. Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber eine geeignete Garantie in Form von Standardvertragsklauseln. Um eine Kopie zu erhalten, senden Sie bitte eine E-Mail an: privacyrights@mps.com |

Ihre Rechte

Sie haben als betroffene Person nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften ein Auskunftsrecht, ein Recht auf Berichtigung, ein Recht auf Löschung (Recht auf Vergessen werden), ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, ein Recht auf Datenübertragbarkeit, ein Widerspruchsrecht gegen die auf Art. 6 Abs. 1 e) oder f) EU-DSGVO beruhende Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten oder wenn Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, um Direktwerbung zu betreiben.

Bitte beachten Sie, dass Ihre oben genannten Rechte gesetzlich eingeschränkt sein können und von uns möglicherweise nur unter bestimmten Bedingungen erfüllt werden müssen.

Wenn Sie Ihre oben genannten Rechte geltend machen oder Ihr Konto vollständig löschen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an: privacyrights@mpsa.com.

Um Ihr Beschwerderecht (Art. 77 DSGVO-EU) geltend zu machen, wenden Sie sich bitte an die zuständige Aufsichtsbehörde.

Kontaktieren Sie uns

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, die Namen der Mitglieder der Geschäftsleitung finden Sie hier: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Für detaillierte Anfragen können Sie sich an die CITROËN Kundenbetreuung wenden.

Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten:

PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Version: Juli 2020

Die vollständigen Angaben zum Unternehmen finden Sie in unter der Rubrik „rechtliche Hinweise“.

**ANHANG 2: KÜNDIGUNGSFORMULAR
FÜR DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE**

An: CITROËN Kundenbetreuung -

Hiermit gebe ich bekannt, dass ich meinen Vertrag über die Lieferung der folgenden Dienstleistung künde:

TELEMAINTENANCE

Bestellt am:

FIN-Nummer des Fahrzeugs:

Name des Verbrauchers:

Adresse des Verbrauchers:

Datum:

**Unterschrift des/der Verbraucher(s):
(nur wenn dieses Formular auf Papier zugestellt wird)**