

ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR TELESERVICES

Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen regeln die Nutzungsbedingungen für TELESERVICES für Kunden und deren Fahrzeuge, die diese Dienste nutzen, so wie Sie im Bereich „Connected Services“ [Online-Dienste] auf www.citroen.de oder www.dsautomobiles.de beschrieben sind, und/oder vom Verkäufer bestellt werden.

1) BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

„**Warnung**“: Kontextbezogene Warnung, die von den PSA-Informationssystemen anhand der technischen Informationen von der Connect Box des Fahrzeugs ermittelt wurde.

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

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

CITROËN: CITROËN DEUTSCHLAND GmbH, Bahnhofplatz, 65423 Rüsselsheim, Registergericht: Darmstadt. HRB.100013, UST-IdNr. DE 8111 86 724 „

Dienst: im vorliegenden Kapitel beschriebene Dienste TELESERVICES, die dem Kunden bereitstellt werden.

„**Fahrzeug**“: Fahrzeug des PSA Konzerns (außer Elektrofahrzeug), 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

Die Kundenbetreuungsabteilung von *Citroën Deutschland* oder einem Händlerbetrieb des Vertragspartnernetzes von *Citroën*, die über die vom Fahrzeug übertragenen relevanten Informationen verfügt, nimmt telefonisch unter der auf dem Bestellschein angegebenen Rufnummer mit dem Kunden Kontakt auf, um ihm einen Termin bei einem *Citroën*-Vertragspartner vorzuschlagen, wenn eine Warnung den Einsatz eines Technikers am Fahrzeug erforderlich macht. Dazu ist anzumerken, dass dieser Termin erst nach einem Gespräch mit dem Kunden festgelegt wird und bei einem *Citroën*-Vertragspartner in Deutschland vereinbart wird.

Eine Warnung wird anhand der technischen Informationen und der Positionsdaten, die über die Connect Box vom Fahrzeug an die Informationssysteme von *Citroën* übertragen werden, kontextbezogen erfasst.

Basierend auf diesen Informationen kann eine Warnung für folgende Ausstattungskategorien ausgelöst werden:

- Wartungssystem des Fahrzeugs (z. B. Wartungsanzeige)
- Sicherheitssysteme (z. B. Airbags)
- Fahrerassistenzsysteme (z. B. ESP)
- Antriebsstrang (z. B. Motor)
- Bremsanlage (z. B. ABS)
- Flüssigkeitsstände (z. B. Ölstand)

Falls in diesen Kategorien bestimmte Ausstattungselemente nicht vorhanden sind oder die Ausgabe einer Warnung modell- oder ausstattungsbedingt technisch nicht möglich ist, so kann für die betreffenden Ausstattungselemente keine Warnung gemeldet werden.

3) VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE MELDUNG VON WARNUNGEN

3.1. Aktivierungszeit

Die durchschnittliche Aktivierungszeit für den Dienst beträgt 30 Tage ab Anmeldung, um die Fernkonfiguration für das Fahrzeug durchzuführen. In dieser Zeit muss der Kunde das Fahrzeug regelmäßig mindestens an drei (3) Tagen in einem vom Mobilfunkanbieter abgedeckten Gebiet nutzen.

3.2. Funktionsbedingungen

Die Warnungen und technischen Informationen des Fahrzeugs können nur dann übertragen werden, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Der Motor des Fahrzeugs muss laufen und das Fahrzeug muss sich in einem Gebiet befinden, das von einem Mobilfunkanbieter abgedeckt wird (abgesehen von technischen, witterungsbedingten oder topografischen Einschränkungen, die die Netzabdeckung beeinträchtigen).
- Wenn der Motor nicht läuft oder das Fahrzeug sich nicht in einem Gebiet befindet, das von einem Mobilfunknetz abgedeckt wird, werden die Daten erfasst und beim nächsten Motorstart in einem Gebiet mit Netzabdeckung weitergeleitet.
- Die Connect Box oder die für das Funktionieren der Connect Box erforderlichen Komponenten dürfen nicht bei einem Unfall, Diebstahl oder sonstigen Ereignis beschädigt worden sein.

3.3. Gebietsabhängige Verfügbarkeit

Die technischen Informationen und die Positionsdaten, die für die kontextbezogene Erfassung der Warnungen erforderlich sind, können nur dann vom Fahrzeug übertragen werden, wenn sich das Fahrzeug in einem der folgenden Länder in einem Gebiet befindet, das vom Mobilfunknetz und von den Satellitennavigationssystemen abgedeckt wird: Frankreich, Spanien, Portugal, Benelux, Niederlande, Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien, Polen, Tschechien, Slowakei, Dänemark, Großbritannien, Schweden, Norwegen.

Dazu ist anzumerken, dass ein eventuell notwendiger Werkstatttermin bei einem Peugeot-Vertragspartner in Deutschland vereinbart wird. Falls das Fahrzeug nicht in Deutschland unterwegs ist, wird dem Kunden empfohlen, den Dienst PANNENHILFERUF MIT STANDORTBESTIMMUNG zu aktivieren.

4) LAUFZEIT DES DIENSTES

Die Verfügbarkeit des Dienstes wird für eine anfängliche Mindestlaufzeit von drei (3) Jahren ab Auslieferung des Fahrzeugs gewährt. Dabei kann der Dienst insbesondere durch Fernkonfiguration modifiziert werden, um eventuellen gesetzlichen Änderungen Rechnung zu tragen oder um weitere Warnungen zu ergänzen und so technischen Fortschritten und den Erwartungen der Kunden gerecht zu werden. *Citroën* kann den Dienst ebenso abschaffen und die Leistungen in einen neuen Dienst einbinden.

Für den Zugang zu Überarbeitungen des Dienstes oder das Nutzen eines Dienstes, der diesen ersetzt, kann der Kunde eventuell aufgefordert werden, einer neuen Version der entsprechenden allgemeinen Nutzungsbedingungen zuzustimmen.

5) HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

5.1. Einschränkungen

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 von *Citroën* entziehen.

5.2. Haftung

Citroën hat in Bezug auf den Dienst lediglich eine Verpflichtung, sich nach besten Kräften zu bemühen, den angekündigten Funktionsumfang zur Verfügung zu stellen. Der Kunde ist für die Nutzung des Dienstes verantwortlich und übernimmt deshalb allein die volle Verantwortung für eine etwaige Verletzung von Rechten Dritter, insbesondere bei einer Verletzung von Freiheitsrechten oder der Privatsphäre (unvollständige Aufzählung), die sich aus der Nutzung des Dienstes durch ihn selbst oder die Nutzer des Fahrzeugs ergeben könnten.

Citroën kann insbesondere in folgenden Fällen nicht haftbar gemacht werden:

- wenn die Nutzungsbedingungen und -modalitäten des Dienstes nicht erfüllt werden
 - bei einer unsachgemäßen Nutzung des Dienstes oder der über den Dienst empfangenen Informationen bzw. bei zweckentfremdeter, gesetzeswidriger oder die Rechte Dritter beeinträchtigender Nutzung durch den Kunden oder Dritte
 - bei Beschädigung oder Zerstörung der gesamten Connect Box oder eines Teils davon sowie der damit verknüpften Elemente aufgrund eines Unfalls oder sonstigen Ereignisses
- Citroën* kann nicht haftbar gemacht werden, wenn die vom Kunden angegebene Telefonnummer ungültig ist, nicht funktioniert oder seine Mailbox voll ist und die Annahme von Anrufen verhindert. Ebenso übernimmt *Citroën* keine Haftung bei Unterbrechungen der Kommunikationsnetze, die den Zugang zu dem Dienst ermöglichen, bei einem anbieterbedingten vollständigen oder teilweisen Ausfall des Dienstes oder bei vom Telekommunikationsanbieter verschuldeten Problemen mit der Sicherheit der Übertragungen, sofern sich *Citroën* nach besten Kräften bemüht, den genannten Dienst aufrechtzuerhalten, wiederherzustellen oder zu ersetzen.

6) HÖHERE GEWALT

Der Dienst kann in Fällen höherer Gewalt oder auf behördliche Anordnung, die eine teilweise oder vollständige Unterbrechung des für den Dienst erforderlichen Mobilfunks nach sich zieht, ausgesetzt werden. Als Fälle höherer Gewalt werden insbesondere die folgenden Ereignisse angesehen:

- ein teilweiser oder vollständiger Ausfall aufgrund von Störungen oder einem Ausfall der vom Telekommunikationsanbieter bereitgestellten Kommunikationseinrichtungen
- Tarifkonflikte bei Peugeot oder dessen Zulieferern

7) DEAKTIVIERUNG – VORZEITIGE KÜNDIGUNG DES DIENSTES

Der Kunde wird davon in Kenntnis gesetzt, dass sich *Citroën* die Möglichkeit vorbehält, den Dienst in folgenden Fällen per Fernkonfiguration vor Ablauf seiner garantierten Mindestlaufzeit einzustellen:

- keine Ausübung der Kaufoption für das Fahrzeug bei Ablauf des Leasingvertrags

- Veräußerung des Fahrzeugs durch den Kunden
- Zerstörung des Fahrzeugs
- Entschädigung des Kunden durch seine Versicherungsgesellschaft im Falle eines Diebstahls des Fahrzeugs oder eines Schadensfalls, bei dem eine Instandsetzung des Fahrzeugs nicht möglich ist

In den 3 letztgenannten Fällen muss der Kunde *Citroën* davon in Kenntnis setzen und alle entsprechenden Nachweise (Kopie der Verkaufsbescheinigung, des Verwertungsnachweises, der Rückgabebescheinigung für das Fahrzeug bei Leasingvertragsende oder des Entschädigungsnachweises der Versicherungsgesellschaft) per Internet-Formular an [https:// Citroen - de.de.custhelp.com/app/ask](https://Citroen-de.de.custhelp.com/app/ask) oder per Post an die folgende Adresse: *Citroën* Kundenbetreuung einreichen, um den Dienst zu deaktivieren.

Wenn der Kunde *Citroën* nicht über den Weiterverkauf des Fahrzeugs in Kenntnis setzt, so akzeptiert er, dass *Citroën* den Dienst jederzeit deaktiviert, jedoch spätestens, wenn sich der neue Besitzer des Fahrzeugs für den Dienst anmeldet.

Wenn ferner der Kunde den Dienst nicht mehr nutzen möchte, so kann er jederzeit durch die Bereitstellung aller entsprechender Nachweise (Kopie des Fahrzeugbriefes und entsprechenden Ausweises) per Internet-Formular an die oben genannte Adresse oder per Post an *Citroën* Kundenbetreuung, die Deaktivierung des Dienstes anfordern.

In diesem Fall ist eine technische Frist für den Deaktivierungsvorgang per Fernkonfiguration einzuplanen.

8) STÖRUNG DES DIENSTES

Falls der Kunde eine Störung des Dienstes feststellt, kontaktiert er die Kundenbetreuungsabteilung von *Citroën* oder wendet sich an einen *Citroën* -Vertragspartner.

Um darüber hinaus einen einwandfreien Betrieb des Dienstes zu gewährleisten und diesen zu verbessern, muss *Citroën* unter Umständen Fernaktualisierungen der Informations- und Elektroniksysteme des Fahrzeugs, insbesondere der Connect Box, durchführen.

9) GEISTIGES EIGENTUM

Citroën und ihre Lieferanten bleiben alleinige Eigentümer aller geistigen Eigentumsrechte in Verbindung mit dem Dienst.

10) GELTENDES RECHT

Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen unterliegen dem französischen Recht. Im Falle von Streitigkeiten zwischen den Parteien werden sich diese um eine gütliche Beilegung bemühen. In Ermangelung einer gütlichen Einigung und wenn der Kunde ein Kaufmann ist, sind allein die zuständigen Gerichte am Sitz des Verkäufers zuständig. Wenn der Kunde kein Kaufmann ist, erfolgt die Wahl des zuständigen Gerichts anhand der gemeinrechtlichen französischen Vorschriften.

11) DATENSCHUTZ TELESERVICES

Die vorliegende Datenschutzerklärung soll Sie in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften für den Schutz von personenbezogenen Daten (d.h. allgemeine Datenschutzverordnung Nr. 2016/679 vom 27. April 2016 und das Datenschutzgesetz Nr. 78-17 vom 6. Januar 1978) über die Bedingungen für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch *Citroën* im Rahmen von Teleservices informieren.

11.1 Für welche Zwecke werden Ihre personenbezogenen Daten von *Citroën* verarbeitet und auf welcher rechtlichen Grundlage erfolgt diese Datenverarbeitung?

Die Zwecke, für welche wir die Informationen über Ihr Fahrzeug sammeln, sind:	Die Verarbeitung dieser Informationen ist gerechtfertigt für:
Erbringung des Dienstes und insbesondere die Feststellung und Weiterleitung von Warnungen. Dazu ist die Geolokalisierung des Fahrzeugs notwendig.	Die Erbringung der Dienstleistung gemäß dem Vertrag zwischen Ihnen und uns, wenn Sie den Service vereinbart haben
Optimierung und Verbesserung der Fahrzeugfunktionen einschließlich personenbezogener Daten, Verbesserung der Sicherheit, Entwicklung neuer Fahrzeuge und Funktionen, Bestätigung der Fahrzeugqualität, Analyse von Fahrzeugtrends.	Das legitime Interesse von <i>Citroën</i> , seine Produkte zu verbessern und Produkte mit besserer Qualität mit verbesserten Funktionen und höherer Sicherheit anzubieten.
Verwaltung und Optimierung der Kundenbeziehung.	Das legitime Interesse von <i>Citroën</i> , Sorge für Kundenzufriedenheit zu tragen und Nachkontrollen durchzuführen.
Durchführung von Anfragen, Umfragen oder Erhebung von Statistiken zur besseren Bewertung der Qualität der Produkte, deren Verbesserung und Vorwegnahme der Kundenbedürfnisse.	Das legitime Interesse von <i>Citroën</i> , die Qualität seiner Produkte zu bewerten und die Bedürfnisse und Zufriedenheit seiner Kunden vorwegzunehmen und dementsprechend neue Funktionen zu entwickeln.
Anonymisierung Ihrer Daten für die Bereitstellung von Metadaten für die Handelspartner von <i>Citroën</i>	

11.2. Wer sind die Empfänger?

Die von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten werden wie folgt an das Unternehmen, an eine eingeschränkte Anzahl von Empfängern, in Abhängigkeit des Verarbeitungszwecks und gemäß dem „Need-to-know-Prinzip“, weitergegeben:

Empfänger	Grund für die Weitergabe
1. Vertriebsnetz des Unternehmens	Gewährleistung, dass der Kunde erkannt wird, wenn er mit einer der Verkaufsstellen des Unternehmens in Kontakt ist.
2. Muttergesellschaft	Unterstützung von Sicherheit, Forschungsarbeiten, Analysen und Produktentwicklung seitens unserer Muttergesellschaft, Peugeot SAS
3. Unternehmen, die der gleichen Gruppe angehören wie das Unternehmen	Mit Ihrer Einwilligung, damit diese Ihnen Informationen über ihre Produkte und Dienstleistungen, Werbeangebote, Neuigkeiten und Veranstaltungen zukommen lassen können. Eine vollständige Liste dieser Gruppenunternehmen finden Sie hier: [www.citroen.de/rechtliche-hinweise-datenschutz.html] .
4. Partner des Unternehmens.	Mit Ihrer Einwilligung, damit diese Ihnen Informationen über ihre Produkte und Dienstleistungen, Werbeangebote, Neuigkeiten und Veranstaltungen zukommen lassen können. Eine vollständige Liste dieser Gruppenunternehmen finden Sie hier: [www.citroen.de/rechtliche-hinweise-datenschutz.html] .
5. Gesetzlich bestellte Notfalldienste	Mit Ihrer Einwilligung, damit diese Ihnen Informationen über ihre Produkte und Dienstleistungen, Werbeangebote, Neuigkeiten und Veranstaltungen zukommen lassen können. Eine vollständige Liste dieser Gruppenunternehmen finden Sie hier: [www.citroen.de/rechtliche-hinweise-datenschutz.html] .

11.3. Erfordert der Service die Geolokalisierung des Fahrzeugs?

Dieser Service erfordert die Geolokalisierung des Fahrzeugs.

Allerdings können Sie die Geolokalisierung im Fahrzeug jederzeit und kostenlos abschalten. Dazu gehen Sie folgendermaßen vor: Drücken Sie gleichzeitig kurz (weniger als eine Sekunde) den Schaltknopf SOS und den Schaltknopf Assistance (Schaltknopf mit dem Logo CITROËN). Das Fahrzeug fordert Sie zur Bestätigung der Betriebsart „nicht geolokalisiert“ auf, indem Sie den Schaltknopf Assistance betätigen. Eine Sprachmitteilung bestätigt die Statusänderung. Es wird darauf hingewiesen, dass die Geolokalisierung des Fahrzeugs bei jedem Anlassen des Motors automatisch wieder eingeschaltet wird.

Sie verpflichten sich, jede Person, die das Fahrzeug nutzt oder in das Fahrzeug eingestiegen ist, eigenverantwortlich über das Sammeln von Standortdaten zu informieren.

11.4. Werden Ihre personenbezogenen Daten in Länder außerhalb der EU übermittelt?

Das Unternehmen (**CITROËN Deutschland GmbH**) kann Ihre personenbezogenen Daten u. U. an Empfänger in Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) übermitteln. In einem solchen Fall werden die Daten mithilfe eines Übermittlungsmechanismus in Übereinstimmung mit der anwendbaren Datenschutzverordnung übermittelt.
Wenn Sie mehr über den implementierten Übermittlungsmechanismus wissen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an: datenschutzac@citroen.com

11.5. Wie lange werden Ihre personenbezogenen Daten durch uns gespeichert?

Die Aufbewahrungsfrist Ihrer personenbezogenen Daten, die von *Citroën* erhoben werden, kann auf der Grundlage des Zwecks der Datenverarbeitung gemäß den folgenden Kriterien bestimmt werden:

- Die für einen bestimmten Zweck gespeicherten Daten werden so lange, wie es für den jeweiligen Zweck der Datenverarbeitung gemäß den Angaben in Artikel 1 oben erforderlich ist, aufbewahrt (Laufzeit des Vertrags mit Ihnen, gesetzliche Anforderungen, für die Dauer einer Geschäftsbeziehung zwischen uns).- Ihre personenbezogenen Daten werden dann in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Anforderungen archiviert, wie es gemäß der für den jeweiligen Zweck geltenden Verjährungsfrist erforderlich ist.
- Ihre personenbezogenen Daten werden dann anonymisiert oder gelöscht.

11.6. Welche Rechte haben Sie und wie können Sie diese ausüben?

Vorbehaltlich der Bedingungen in der anwendbaren Datenschutzgesetzgebung haben Sie ein Recht auf Auskunft, Recht auf Berichtigung, Recht auf Löschung oder Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, Recht auf Erhalt einer Kopie Ihrer personenbezogenen Daten für Ihre eigenen Zwecke oder für die Weitergabe an einen anderen Anbieter Ihrer Wahl (Datenübertragbarkeit) sowie ein Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, wenn die personenbezogenen Daten für Zwecke der Direktwerbung verarbeitet werden. Sie können dem Unternehmen (CITROËN Deutschland GmbH) außerdem Richtlinien für das Verfahren mit Ihren Daten nach Ihrem Ableben mitteilen. Sie können Ihre Einwilligung auch jederzeit widerrufen, wenn die Verarbeitung von Ihrer Einwilligung abhängig ist.

Alle diese Rechte gelten im gemäß der anwendbaren Datenschutzverordnung gestatteten Umfang.

Sie können diese Rechte mit einer E-Mail an folgende Adresse ausüben:

datenschutzac@citroen.com.

Sie können zudem eine Beschwerde bei der für Sie zuständigen Datenschutzbehörde einlegen.

Hinweise zu der für Sie zuständigen Datenschutzbehörde finden Sie unter

www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html