

CITROËN ASSISTANCE

CONDITIONS GÉNÉRALES*



1. Véhicules couverts :

Les véhicules toutes Marques (à l'exception des ambulances et des taxis) ayant réalisé leur entretien dans le réseau de Réparateurs Agréés CITROËN dans les 12 mois précédents la date de survenance de l'incident quel que soit l'âge du véhicule. Les prestations bénéficient à tout utilisateur du véhicule lors de l'incident, que le véhicule appartienne encore à son premier acheteur ou ait été revendu.

2. Bénéficiaires :


Le conducteur d'un véhicule de la Marque CITROËN 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.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des ambulances, des véhicules sanitaires légers, des véhicules destinés au transport payant 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.

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. Les incidents suivants ne sont donc pas couverts : crevaisson, panne de batterie, incendie, vol ou tentative de vol, panne de carburant, enlèvement, immersion, catastrophes naturelles, vandalisme, émeute, immobilisation par les forces de l'ordre.

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 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 (clés bloquées dans le véhicule) 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, CITROËN ASSISTANCE organisera et prendra en charge le remorquage jusqu'au Réparateur Agréé de la Marque le plus proche du lieu de la panne.

b) Mobilité

Si la résolution de l'incident dépasse deux (2) heures d'intervention, le Réparateur Agréé CITROËN met à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de quarante-huit (48) heures maximum.

c) Hébergement

Si la résolution de l'incident dépasse deux (2) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE propose un hébergement en hôtel ★★★ (petit-déjeuner compris) et dans la limite d'une (1) nuit.

En cas de panne :

a) Dépannage / Remorquage

Prestations de 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 (ou le plus proche du lieu de panne si le client n'a pas de préférence).

b) Poursuite du voyage

Si la résolution de l'incident dépasse deux (2) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE privilégiera 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 ouvrés maximum,
- ou par train, en 1^{ère} classe, ou par avion en classe économique si le voyage en train excède huit (8) heures (frais de liaison entre le lieu de l'incident et gare/aéroport compris).

Par ailleurs, un billet "aller simple" en train 1^{ère} 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 deux (2) heures d'intervention, CITROËN ASSISTANCE propose aux bénéficiaires un hébergement hôtel ★★★ (petit-déjeuner compris) dans la limite de quatre (4) nuits.

En cas d'accident :

a) Dépannage / Remorquage

Si le véhicule est apte à rouler dans de bonnes conditions de sécurité, CITROËN ASSISTANCE fournit au conducteur les coordonnées du Réparateur Agréé 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 le plus proche ou celui choisi par le conducteur dans un rayon de 30 km autour du lieu de l'accident.

b) Mobilité

Le Réparateur Agréé CITROËN ou CITROËN ASSISTANCE mettent à disposition un véhicule de remplacement pour une durée de quatre (4) jours maximum. Au-delà, CITROËN ASSISTANCE accompagne le client pour la prolongation de la location du véhicule de remplacement par l'assurance du client.

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 envoi de l'original de la facture dûment acquittée (Service Relations Clientèle / Case courrier YT227 / 2-10 boulevard de l'Europe / 78092 POISSY Cedex 9). Par exemple, en cas d'incident survenant sur autoroute ou voies assimilées, CITROËN ASSISTANCE n'est pas autorisée à intervenir.

Prestations non couvertes :

CITROËN ASSISTANCE ne prend pas en charge :

- La mobilité, l'hébergement et la poursuite du voyage pour les leasers et loueurs courtes et longues durée,
- 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.

Divers :

Cette offre prend effet pour tous les véhicules ayant effectué un entretien dans le réseau CITROËN à partir du 1^{er} janvier 2019.

Automobiles CITROËN a la faculté de mettre fin à cette offre d'assistance gratuite à tout moment.