

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA E GARANZIA CON ORDINE DI PAGAMENTO E FINANZIAMENTO RATEALE PER LA VENDITA ONLINE SULSITO CITROEN

Versione del 17/06/2026

Le presenti condizioni generali sono applicabili in caso di ordine di un veicolo nuovo da produrre o già prodotto e presente nello stock del venditore come più avanti definito, con ordine di pagamento sul sito Internet Citroen.

1. DATI PERSONALI

I dati personali raccolti al momento dell'ordine vengono trattati Stellantis Europe S.p.A. ("Stellantis Europe") e dal Concessionario venditore selezionato in qualità di autonomi titolari del trattamento per le finalità indicate nell'allegata privacy policy di Stellantis Europe e nella privacy policy del Concessionario venditore selezionato. Tutti i campi indicati con un asterisco sono obbligatori. In mancanza di tali dati personali, Stellantis Europe ed il Concessionario venditore selezionato potrebbero non essere in grado di gestire il Suo ordine.

Per ogni informazione sul modo in cui i dati personali vengono trattati da Stellantis Europe, consigliamo di leggere la privacy policy allegata (Allegato 2).

1. VENDITORE, ACQUIRENTE, ORDINE E CONTRATTO DI VENDITA

1.1 Il sito internet di Citroen (“www.citroen.it”, di seguito il “Sito”) permette di acquistare online con ordine di pagamento veicoli Citroen nuovi da produrre o già prodotti e presenti in stock di seguito “Veicoli” o singolarmente “Veicolo” come di seguito meglio definiti).

Il Sito presenta le offerte del Brand Citroen (“Brand”) e lo sconto applicato dal Brand e dai concessionari Citroen situati in Italia in base alle promozioni vigenti al momento dell’ordine. Con tale termine si intende l’ordine d’acquisto del/i Veicolo/i effettuato dal Cliente sul Sito, secondo le modalità di cui al successivo articolo 3 (“Ordine”).

2.2. Il venditore del Veicolo sul Sito è il Concessionario, denominato “Venditore”, selezionato dal Cliente sul Sito il cui nome e le cui coordinate sono riportati sul Sito. Il Venditore è il promotore dell’offerta corrispondente sul Sito. Il costruttore dei veicoli del Brand (“Costruttore”) è indicato nella sezione Garanzie Commerciali Citroen. L’attività del Venditore consiste nella commercializzazione dei Veicoli.

2.3 L’utilizzo dello Sito per l’acquisto dei Veicoli è consentito:

- a) ai clienti privati che rientrano nella categoria del “Cliente Consumatore”, ossia la persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, ai sensi dell’art. 3, lettera a) del Codice del Consumo (di seguito il “Cliente”), , per quanto riguarda l’acquisto di Autoveicoli
- b) al Cliente Professionista ovvero la persona che agisce nell’esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, come individuato ai sensi dell’art. 3, lettera c) del Codice del Consumo per tutti i veicoli.

Nel prosieguo, con il termine “Cliente” si intende il Cliente Consumatore e il Cliente Professionista, mentre l’utilizzo del termine “Cliente Consumatore” o “Cliente Professionista” avrà il significato rispettivamente di cui alle lettere a) e b) sopra indicate

2.4 Il Cliente riconosce che il Venditore è l’unico legittimato ad esercitare l’attività di vendita e distribuzione dei Veicoli. L’acquisto dei Veicoli è, pertanto, riservato ai Clienti che li acquistino esclusivamente per un utilizzo personale o professionale. È precluso l’acquisto dei Veicoli per finalità commerciali con scopo di rivendita (ad es. come KM zero), anche tramite noleggio, a terzi.

Il Venditore si riserva il diritto di rifiutare e/o annullare l’Ordine del Veicolo o dei Veicoli qualora, in base ad elementi oggettivi (quali a titolo esemplificativo e non limitativo l’attività esercitata dal Cliente, il volume di ordini effettuato ecc.), possa ragionevolmente desumere la finalità commerciale di rivendita e/o noleggio del Veicolo da parte del Cliente. Ugualmente il Venditore potrà rivalersi verso il Cliente, qualora l’Ordine di uno o più Veicoli sia stato perfezionato e successivamente sia stata rilevata la finalità commerciale dello stesso.

L’Ordine indica l’ordine d’acquisto del/i Veicolo/i effettuato dal Cliente sul Sito, secondo le modalità descritte nel presente documento

2.5 L'utilizzo del Sito è riservato alla vendita a distanza dei Veicoli.

2.6 Il Contratto di vendita del Veicolo è costituito dall'Ordine e dalle disposizioni del Sito quali compilate dal Cliente- (di seguito l'"Ordine") nonché dalle presenti Condizioni generali di vendita e garanzia. Queste ultime sono composte dalle condizioni generali di vendita e garanzia con ordine di pagamento.

2.7 Il Contratto è proposto unicamente in lingua italiana. Le presenti Condizioni generali di vendita e garanzia possono essere salvate e stampate dal Cliente.

2.8 Il riepilogo d'Ordine sul Sito e le presenti Condizioni generali devono essere accettate sul Sito per proseguire nell'acquisto e sono inviate via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della registrazione al Sito.

2.9 Le presenti Condizioni generali di vendita e garanzia, i prodotti e i prezzi che figurano sul Sito possono essere modificati in qualsiasi momento senza preavviso. Rimangono validi fino a che siano visibili sul Sito. Tutti gli Ordini sono disciplinati dalle condizioni generali e dai prezzi online riportati sul Sito al momento in cui viene emesso l'Ordine.

2.10 Il Venditore selezionato dal Cliente ed indicato sul Sito, non è il mandatario di PSA Italia che ha sede legale in Via Plava, 80 – 10135 Torino, codice fiscale n. 00882090152, REA TO – 1297722, soggetta a direzione e coordinamento di Stellantis N.V. Fermo quanto previsto dalla legge in tema di responsabilità del Costruttore del Veicolo, il Venditore risponde degli obblighi assunti nei confronti del Cliente in forza dell'Ordine.

2.11 Nel caso in cui il Costruttore del Veicolo apporti modifiche al Veicolo, tenendo conto in particolare delle evoluzioni tecniche, queste non altereranno la qualità del Veicolo e non ne modificheranno il prezzo.

2.12 *Disponibilità dei ricambi.* Le parti di ricambio del Veicolo oggetto dell'Ordine saranno disponibili per dieci (10) anni dalla consegna. In caso contrario, il Venditore farà quanto possibile per consentire comunque la riparazione del Veicolo.

3. FASI DELLA PROCEDURA DI ORDINAZIONE NEL SITO

3.1 Il Cliente che desidera acquistare sul Sito un Veicolo, avrà a disposizione due differenti ed alternativi percorsi per ordinare il Veicolo:

- direttamente dalla pagina del Sito relativa alle offerte, oppure

attraverso il configuratore del Sito.3.2 Per quanto riguarda il primo percorso, ovvero quello tramite la pagina delle offerte, il Cliente trova, nella sezione del Sito relativa alle offerte, un'area dedicata alle offerte di e-commerce indicanti i relativi modelli di Veicolo con il relativo prezzo in offerta nonché i

modelli di Veicoli già prodotti e disponibili presso lo stock del Venditore. Può selezionare quella più interessante per lui, cliccando sul pulsante acquista. Successivamente, atterrerà su una sezione del Sito dove troverà un riepilogo della proposta commerciale relativa al Veicolo e un menù che permetterà, nel caso di Veicoli da produrre, di modificare alcuni elementi del Veicolo quali colori, interni e optional e procedere con l'Ordine.

3.3 Il secondo percorso, ovvero quello attraverso il configuratore, è riservato unicamente ai Veicoli da produrre e prevede che, prima di effettuare l'Ordine, il Cliente debba configurare il Veicolo con le relative caratteristiche ed optional di suo interesse.

Il Cliente configura, pertanto, un Veicolo a sua scelta tra quelli proposti sul Sito. Si precisa che sul Sito sono sistematicamente proposti tutti i veicoli e le versioni di Citroen.

Per configurare il Veicolo, il Cliente comincia dalla scelta di un modello. Gli vengono allora proposti una versione, una motorizzazione, un tipo di trasmissione (cambio), un colore e un rivestimento interno del modello. Il Cliente può scegliere il Veicolo proposto o scegliere tra varie possibilità di altre versioni, motorizzazioni, tipi di trasmissioni, colori, rivestimenti e, se lo desidera, uno o più optional.

3.4 In funzione delle scelte del Cliente, il prezzo del Veicolo e la data di consegna vengono aggiornati. Vengono visualizzati un termine minimo e massimo entro cui il Veicolo potrà essere consegnato. Il Venditore si impegna a non consegnare il Veicolo oltre il termine massimo.

Il Cliente potrà scegliere se acquistare il Veicolo con formula finanziaria, oppure con acquisto immediato. Nel caso di acquisto con formula finanziaria potrà definire i parametri del finanziamento, quali anticipo, rate e durata tramite l'apposito widget presente sul sito.

3.5 Per poter procedere con l'ordinazione, il Cliente deve inserire le proprie coordinate personali e, se non ancora in possesso di un account MyCitroen, verrà chiesto di crearne uno online e di selezionare il Venditore presso il quale acquistare e ritirare il Veicolo.

Si precisa che, ove sia selezionato un Veicolo Commerciale, prima di poter proseguire nell'acquisto, al Cliente Professionista verrà richiesto di identificarsi come Cliente Professionista anche indicando sul Sito la propria Partita IVA e/o codice fiscale e anche la ragione sociale della propria attività professionale/commerciale.

La fase di riconoscimento o registrazione al Sito, nel percorso di ordinazione attraverso il configuratore, è richiesta prima di vedere il prezzo del Veicolo.

Viene, pertanto, visualizzato il prezzo che recepisce gli eventuali sconti del piano di azione in essere al momento dell'Ordine e gli eventuali contributi legati agli incentivi statali (come indicato di seguito al paragrafo 3.12), ove ancora in vigore e salvo esaurimento del fondo relativo e un ulteriore sconto che il Venditore può applicare.

3.6 Qualora il Cliente avesse un'auto da rottamare al fine di beneficiare degli incentivi statali in vigore al

momento dell'Ordine, ove ancora disponibili, e/o degli incentivi del Brand, potrà indicarlo tramite la selezione su un pop up dedicato e il prezzo di vendita si aggiornerà recependo l'ulteriore sconto previsto per la rottamazione (ecoincentivo Brand + eventuale ecoincentivo statale).

3.7 In seguito, viene chiesto di leggere e approvare, selezionando una check box, le Condizioni generali d'utilizzo del Sito e le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia.

Proseguendo nel percorso, viene proposto al Cliente di confermare il suo Ordine cliccando sul pulsante «ordina con obbligo di pagare l'anticipo».

La convalida dell'Ordine con obbligo di pagare sul Sito, implica che il Cliente conferma la sua accettazione dei termini del Contratto e l'obbligo di pagare.

Prima del pulsante «Ordina con obbligo di pagare l'anticipo», il Cliente ha la possibilità di verificare il dettaglio e il totale del proprio Ordine e di abbandonare la procedura.

3.8 L'Ordine sarà valido e verrà registrato con la data per la consegna del Veicolo a partire dalla ricezione della e-mail di conferma Ordine a seguito della approvazione della pratica di finanziamento da parte di Stellantis Financial Services Italia S.p.A., società con sede legale in via Plava 80, 10135 Torino, Codice fiscale: 08822460963, Partita IVA: 08822460963 Numero REA: TO/1318484 (CCIAA di competenza TORINO) (di seguito: "Stellantis Financial Services").

In seguito, viene visualizzata una pagina di conferma d'Ordine e il Cliente riceve un'email di conferma dell'Ordine.

3.9 In entrambi i percorsi, i prezzi riportati sul Sito ed indicati nell'Ordine non comprendono la tassa provinciale IPT, eventuale malus CO2 ed eventuali spese di rottamazione. Il Cliente sarà comunque in grado di conoscere tali costi prima di procedere con l'accettazione dell'Ordine e prima di pagare perché verranno indicati nel sommario nella pagina di check out con un messaggio che indicherà le modalità di pagamento degli stessi direttamente presso il Venditore.

Le uniche voci presenti in fattura riconducibili a costi derivanti dalla rottamazione e, pertanto, gli unici costi addebitabili al cliente finale possono essere:

- "cancellazione al PRA" (pari a 45,5 € se in possesso di CDP, oppure 61,5 € se in possesso di foglio complementare);
- "trasporto del veicolo da rottamare alla concessionaria".

Il saldo del prezzo del Veicolo, unitamente alle spese di IPT e, se del caso, di rottamazione, dovrà essere effettuato dal Cliente al Venditore secondo le modalità descritte nel successivo art. 4.

3.10 L'Ordine del Cliente viene archiviato per un periodo di 10 anni. Durante questo periodo, il Cliente che desidera accedere a tale Ordine può farne richiesta in qualsiasi momento al Venditore.

3.11 Un Cliente che ordina il Veicolo sul Sito manifesta che non intende subordinare l'acquisto alla permuta di un veicolo usato. Non sono previste infatti permutate di veicoli usati.

3.12 Ecoincentivi Statali. Nel caso in cui, al momento dell'Ordine, fossero in vigore per l'acquisto del Veicolo, gli ecoincentivi statali ("Ecoincentivi") anche legati alla rottamazione di un veicolo usato, qualora il Cliente, in fase di Ordine, non indicasse di essere in possesso di un usato da rottamare non potrà beneficiare degli eventuali Ecoincentivi connessi alla rottamazione. Non sarà possibile procedere con il riconoscimento degli Ecoincentivi se non previo annullamento dell'Ordine effettuato e creazione di un nuovo ordine riportante la corretta indicazione della rottamazione.

Non è altresì possibile procedere con un Ordine per il quale il Cliente ha indicato di essere in possesso di un veicolo da rottamare e di poter beneficiare degli eventuali Ecoincentivi connessi, se il veicolo da rottamare non rispondesse ai requisiti previsti dalla normativa di volta in volta in vigore per beneficiare degli ecoincentivi connessi. Anche in questo caso, si dovrà annullare l'Ordine e procedere con un nuovo.

Si precisa che, per poter beneficiare degli Ecoincentivi, il Cliente dovrà rispettare tutti i requisiti previsti dalla normativa di volta in volta in vigore ("Normativa") nonché delle istruzioni del Ministero dello Sviluppo Economico ("MISE") riferite agli Ecoincentivi applicabili al momento dell'Ordine. Si precisa, altresì che gli Ecoincentivi saranno riconosciuti salvo disponibilità del fondo finanziario stanziato nella Normativa.

Qualora la Normativa prevedesse che il Cliente, per poter beneficiare degli Ecoincentivi, debba mantenere la proprietà del Veicolo per un periodo minimo di detenzione ("Periodo Minimo di Detenzione"), al Cliente sarà richiesto, quale condizione per procedere all'acquisto, di sottoscrivere una dichiarazione nella quale si impegna a detenere il Veicolo e a non rivenderlo a terzi per il Periodo Minimo di Detenzione, col diritto del Venditore di chiedere la ripetizione dell'Ecoincentivo goduto, in caso di mancato di rispetto del Periodo Minimo di Detenzione da parte del Cliente.

Qualora il Veicolo scelto dal Cliente beneficiasse degli Ecoincentivi (escluso quelli relativi alla rottamazione come sopra detto), ai fini della prenotazione dell'Ecoincentivo presso il MISE, il Cliente dovrà fornire obbligatoriamente la documentazione necessaria, ivi incluso l'Ordine del Veicolo sottoscritto dal Cliente che dovrà essere inviato via e-mail al Venditore secondo le istruzioni che quest'ultimo gli fornirà separatamente. Il Cliente prende atto che, in assenza dell'invio di tale documentazione, non sarà possibile per il Venditore prenotare l'incentivo statale e dare esecuzione all'Ordine con le conseguenze indicate nel successivo art. 8.6 (ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE).

3.13 CODICE PROMOZIONALE Il Cliente che ha ricevuto un codice promozionale o codice promo, per tale intendendosi un codice che consente l'accesso a condizioni e sconti particolari ai fini dell'acquisto online del Veicolo ("Codice Promozionale") ed intenda procedere all'acquisto usufruendo del Codice Promozionale, dichiara di aver letto e accettato i relativi termini e condizioni ("Termini e Condizioni del Codice Promozionale") che gli sono stati forniti separatamente insieme al Codice Promozionale. Il Cliente riconosce di essere vincolato ai Termini e Condizioni del Codice Promozionale e dichiara di essere in possesso dei requisiti ivi previsti, nonché della relativa documentazione giustificativa, per poterne

beneficiare. La mancanza dei requisiti previsti nei Termini e Condizioni del Codice Promozionale darà diritto al Venditore di annullare l'Ordine, senza alcuna responsabilità da parte del Venditore.

I contributi in favore delle persone fisiche sono riconosciuti per l'acquisto, anche in locazione finanziaria, di un veicolo, il quale deve essere intestato al soggetto beneficiario del contributo e la proprietà deve essere mantenuta per almeno dodici mesi.

4. PREZZO – PAGAMENTO

4.1 Per il Cliente Consumatore, il prezzo dell'Autoveicolo oggetto dell'Ordine è quello riportato sul Sito comprensivo di IVA e dei costi di messa su strada eccetto per quanto indicato nel successivo art. 4.2. Per il Cliente Professionista, il prezzo del Veicolo riportato sul Sito nelle fasi di ricerca e selezione è indicato al netto dell'IVA e dei costi di messa su strada. Dopo aver selezionato il pulsante "Ordina", il prezzo del Veicolo sarà indicato, sul Sito e nell'Ordine, anche con IVA e costi di messa su strada da usare per la finalizzazione. Il prezzo è garantito fino alla data limite di consegna indicata sull'Ordine e, in caso di superamento di tale data non imputabile al Cliente, fino alla data della sua consegna effettiva al Cliente, salvo che la variazione di prezzo derivi da modifiche tecniche o fiscali imposte dalla Pubblica Amministrazione.

In tal caso:

- a) il prezzo del Veicolo sarà quello del listino in vigore al momento della consegna,
- b) il Cliente potrà, se il prezzo del Veicolo è superiore a quello indicato nell'Ordine, richiedere l'applicazione del successivo art. 8 (Annullamento e Risoluzione).

La garanzia di prezzo si applica soltanto al Veicolo oggetto dell'Ordine.

4.2 Il prezzo del Veicolo è pagabile con le seguenti modalità:

Entro la consegna del Veicolo il Cliente dovrà versare al Venditore l'importo residuo non finanziato ("Anticipo"). L'Anticipo, dovrà essere versato al Venditore entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni di calendario prima della data di consegna effettiva del Veicolo, secondo le modalità che saranno indicate dal Venditore medesimo e nel rispetto dei termini del piano finanziario.

Entro 15 (quindici) giorni dalla data prevista per l'immatricolazione e consegna del Veicolo, il Cliente effettuerà il pagamento dell'importo relativo alla tassa di IPT ed alle eventuali spese di rottamazione ove applicabili, così come riepilogate nella e-mail di conferma dell'Ordine, tramite bonifico bancario al Venditore. Il Cliente dovrà altresì regolare a sue spese il pagamento dell'eventuale malus CO2.

Ai fini della protezione dalle frodi, potrà essere effettuato un controllo dell'ordine. In questo contesto, il Cliente potrà essere contattato al fine di giustificare la sua identità. Il trasferimento della proprietà e dei rischi avviene alla consegna effettiva del Veicolo.

4.3 In caso di mancato pagamento del saldo alla data convenuta, il Venditore potrà di pieno diritto risolvere l'Ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia, quindici (15) giorni dopo l'invio al

Cliente di un sollecito tramite Raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC rimasta senza risposta come indicato al successivo art. 8 (Annullamento e Risoluzione).

5. ORDINE

Il Venditore, una volta ricevuta l'e-mail di conferma dell'Ordine online, darà seguito all'Ordine del Veicolo inoltrandolo a PSA ITALIA. Al momento della consegna del Veicolo, il Venditore fornirà al Cliente copia della documentazione contrattuale compilata ed accettata dal Cliente sul Sito al momento dell'Ordine, dando conferma per iscritto di averla accettata. In quella occasione il Cliente potrà esprimere il suo consenso o diniego al trattamento dei dati personali per scopi di promozione e di marketing.

6. CONSEGNA

6.1 La consegna del Veicolo avviene presso i locali del Venditore situato in Italia, il cui indirizzo è riportato sul Sito e nel riepilogo dell'Ordine.

6.2 La consegna sarà effettuata al più tardi alla data limite di consegna indicata sul Sito al momento dell'Ordine e confermata nel riepilogo dell'Ordine, salvo buon fine del saldo integrale del Veicolo ordinato.

Tuttavia, in caso di modifica dell'Ordine su richiesta del Cliente, oltre che in caso di eventi di forza maggiore - quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo calamità naturali, incendi, inondazioni, guerre (dichiarate o non dichiarate), insurrezioni civili, sommosse, embarghi, sabotaggi, incidenti, pandemie, epidemie vertenze sindacali, scioperi, provvedimenti di qualsiasi autorità pubblica o governativa, sia locali che nazionali, ivi incluse leggi, ordinanze, norme e regolamenti, siano validi o non validi - che interessino il Costruttore, i suoi fornitori o subappaltatori, o il Venditore, la suddetta data limite di consegna si intenderà posticipata di due (2) mesi.

Qualora l'evento di forza maggiore continui per un periodo superiore a due (2) mesi, il Cliente avrà facoltà di recedere dall'Ordine.

Le date di consegna indicate sul Sito sono valide per un Ordine effettuato il giorno stesso.

Il Venditore prenderà contatto con il Cliente telefonicamente nelle 48 ore successive all'Ordine per organizzare l'appuntamento per la consegna.

6.3 Il Cliente è tenuto a prendere in consegna il Veicolo entro quindici (15) giorni dalla data prevista. In mancanza, il Venditore potrà risolvere di diritto l'Ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia in conformità a quanto previsto dal successivo articolo 8.4.

6.4 Il Cliente che ha effettuato l'Ordine sul Sito dovrà occuparsi personalmente della presa in consegna del Veicolo senza poter inviare un rappresentante.

Al momento della consegna, il Cliente dovrà presentare i seguenti documenti, di cui l'addetto alla

consegna potrà richiedere copia:

- un documento d'identità in corso di validità;
- il certificato d'assicurazione obbligatoria del Veicolo;
- eventuali ulteriori documenti richiesti dal Venditore. Il Cliente prende atto che la mancata consegna dei documenti necessari per l'esecuzione dell'Ordine da parte del Venditore rende impossibile l'evasione dell'Ordine con le conseguenze indicate nel successivo art. 8 (ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE).

6.5 Il Cliente prende atto che la mancata consegna dei documenti necessari per l'esecuzione dell'Ordine da parte del Venditore rende impossibile l'evasione dell'Ordine con le conseguenze indicate nel successivo art. 8 (ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE).

6.6 Al momento della consegna il Cliente ed il Venditore sottoscriveranno un verbale di consegna di cui ognuno conserverà una copia originale.

6.7 Il Cliente prende atto e accetta che il Veicolo, al momento della consegna, potrebbe aver percorso un numero di chilometri - comunque sempre non superiore ad un massimo di 199 km - dovuti all'effettuazione all'interno dello stabilimento produttivo di test su rulli e/o su strada - attraverso limitati spostamenti -sia all'interno che all'esterno dello stabilimento produttivo- al fine di verificare la conformità del Veicolo ai più elevati standard di sicurezza e qualità previsti dal Costruttore. Il Cliente, pertanto, rinuncia sin da ora ad avanzare qualsivoglia genere di rilievo, contestazione e pretesa presso ogni sede competente in relazione a quanto sopra.

7. GARANZIE COMMERCIALI CITROEN

Si rinvia al paragrafo «GARANZIE COMMERCIALI CITROEN» delle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia di seguito riportato.

8. ANNULLAMENTO E RISOLUZIONE

8.1 Il Cliente Consumatore avrà la facoltà di annullare liberamente il proprio Ordine, senza motivo e senza penalità, in qualsiasi momento dalla conclusione dell'Ordine sul Sito fino alla consegna, a condizione di informarne il Venditore per posta elettronica inviata dall'indirizzo e-mail indicato al momento dell'Ordine, indicando i propri dati, la data e il numero dell'Ordine.

L'annullamento sarà effettivo al ricevimento da parte del Cliente Consumatore di una ricevuta di ritorno da parte del Venditore. In tal caso il Venditore restituirà l'importo pagato dal Cliente Consumatore a titolo di Anticipo e/o saldo del prezzo utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente Consumatore per la transazione iniziale, salvo che il Cliente Consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti.

8.2 In applicazione dell'articolo 61 del Codice del Consumo e, fatta salva la possibilità per il Cliente Consumatore di far valere i diritti di cui al Capo XIV del Titolo II del Libro IV del Codice civile, nel caso in cui il Venditore non consegni il Veicolo ordinato entro la data limite di consegna, il Cliente inviterà il Venditore, tramite unadichiarazione esplicita inviata con le modalità indicate al successivo art. 8.3, ad effettuare la consegna del Veicolo entro un termine supplementare appropriato alle circostanze, comunque non inferiore a quindici (15) giorni. Ove il termine supplementare così concesso scada senza che il Veicolo gli sia stato consegnato, il Cliente, tramite dichiarazione inviata al Venditore con le modalità indicate al successivo art. 8.3, potrà risolvere le presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia oggetto dell'Ordine e conseguire la restituzione dei pagamenti già effettuati, salvo il diritto al risarcimento dei danni. La risoluzione avrà effetto dalla data di ricezione da parte del Venditore della comunicazione scritta del Cliente, salvo che nel frattempo il Veicolo non sia stato consegnato al Cliente.

8.3 Nel caso previsto al precedente articolo 4.1, lettera b), se il giorno della consegna, il prezzo del Veicolo risultasse superiore a quello stabilito nell'Ordine, il Cliente potrà recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia oggetto dell'Ordine e conseguire dal Venditore la restituzione dei pagamenti già effettuati, comunicando tale sua volontà al Venditore mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC, da inviarsi entro cinque (5) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione scritta del nuovo prezzo da parte del Venditore.

8.4 Il Venditore potrà, da parte sua, risolvere l'Ordine di pieno diritto, conformemente all'articolo 1456 del Codice civile, se il Cliente, entro il termine di quindici (15) giorni previsto dall'articolo 6.3, non ha preso in consegna il Veicolo.

8.5 Il Venditore potrà, altresì, risolvere l'Ordine di pieno diritto, conformemente all'articolo 1456 del Codice civile, se il Cliente, entro il termine di quindici (15) giorni previsto dall'articolo 4.3, non ha saldato il prezzo convenuto.

8.6 Il Venditore potrà risolvere l'Ordine di pieno diritto, se il Cliente non invia al Venditore i documenti necessari per poter procedere con l'esecuzione dell'Ordine come indicato nel precedente art. 6.5 o non abbia inviato la documentazione necessaria per la prenotazione dell'incentivo statale come indicato nell'art. 3. In tal caso, il Venditore potrà risolvere l'Ordine qualora il Cliente non abbia fornito i predetti documenti entro il termine di quindici (15) giorni dalla richiesta formale inviata dal Venditore al Cliente.

8.7 Il Venditore potrà, infine, risolvere l'Ordine di pieno diritto, qualora il Cliente in possesso di un Codice Promozionale di cui al precedente art. 3.13 non abbia rispettato i requisiti previsti per il godimento dello stesso e/o non abbia consegnato al Venditore, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta scritta del Venditore, la documentazione che dimostri la sussistenza dei predetti requisiti.

9. DIRITTO DI RECESSO DEL CLIENTE CONSUMATORE

9.1 Il Cliente Consumatore ha il diritto di recedere dall'Ordine e dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia concluse online senza dover fornire alcuna motivazione, entro quattordici (14) giorni dalla data in cui il Cliente Consumatore prende fisicamente possesso dell'Autoveicolo, come risultante dal verbale di consegna di cui al precedente art. 6.6.

9.2 Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente Consumatore dovrà notificare la sua decisione mediante una dichiarazione esplicita inviata per posta ordinaria, raccomandata A/R, PEC o fax o posta elettronica (inviata dall'indirizzo e-mail utilizzato per l'Ordine all'indirizzo e-mail cui l'Ordine è stato inviato), utilizzando le coordinate del Venditore indicate sul Sito e nella posta elettronica di conferma dell'Ordine. Il Cliente Consumatore può anche utilizzare il modulo di recesso riportato nell'Allegato 1 alle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia ma non è obbligatorio.

Il Cliente Consumatore ha inoltre la possibilità di utilizzare la funzione di recesso online accessibile sul Sito web, in fondo alla pagina (pulsante "Recedere dal Contratto qui").

Affinché il periodo di recesso venga rispettato, basta che il Cliente Consumatore trasmetta la sua comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo per esercitare il recesso.

9.3 Effetti del recesso: in caso di recesso esercitato nei termini previsti, il Venditore rimborserà tutti i pagamenti ricevuti dal Cliente Consumatore, al netto della tassa IPT, delle spese di immatricolazione e

dell'eventuale spesa di rottamazione senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici giorni dal giorno in cui il Venditore è stato informato dal Cliente Consumatore della sua decisione di recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia. Il rimborso verrà effettuato utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente Consumatore per la transazione iniziale, salvo che il Cliente Consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti. In ogni caso, il rimborso non

comporterà spese per il Cliente Consumatore, eccetto quanto indicato nel presente articolo e nei successivi articoli 9.4 e 9.5. Il Venditore può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto in consegna il Veicolo, unitamente a tutti gli ulteriori beni e documenti sotto indicati, dal Cliente Consumatore o finché il Cliente Consumatore non abbia fornito una prova di spedizione del Veicolo e dei predetti beni e documenti, secondo le modalità di cui al successivo art. 9.4, a seconda di quale situazione si verifichi per prima. Qualora il Cliente Consumatore avesse ordinato l'Autoveicolo a fronte di un usato da rottamare al fine di beneficiare dell'incentivo rottamazione e l'usato fosse stato consegnato al Venditore e questo avesse completato le operazioni di rottamazione al momento dell'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente Consumatore, quest'ultimo prende atto che il Venditore non potrà restituire il veicolo rottamato, né il suo controvalore, né le spese di rottamazione che resteranno a carico del Cliente Consumatore. Analogamente gli ecoincentivi connessi non saranno recuperabili.

In conformità con l'art. 58 del Codice del Consumo, fatto salvo quanto previsto dal decreto legislativo n. 385/1993 (Testo Unico Bancario – TUB) e successive modificazioni, in materia di contratti di credito ai consumatori, se il Cliente Consumatore esercita il suo diritto di recesso dall'Ordine dell'Autoveicolo e dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia, a norma delle precedenti disposizioni del presente articolo, il contratto accessorio di finanziamento si intende risolto di diritto, senza costi per il Cliente Consumatore, ad eccezione di quelli previsti nel presente art. 9.

A seguito della risoluzione di diritto del contratto accessorio di finanziamento:

- a) nel caso in cui il Cliente Consumatore abbia già corrisposto a Stellantis Financial Services degli importi con riferimento al Contratto di Finanziamento sottoscritto, Stellantis Financial Services dovrà restituire al Cliente Consumatore tutto quanto da quest'ultimo versato, al netto delle somme non ripetibili corrisposte da Stellantis Financial Services alla pubblica amministrazione, se esistenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, imposta di bollo);
- b) nel caso in cui il Cliente Consumatore non abbia corrisposto alcunché a Stellantis Financial Services in forza del Contratto di Finanziamento sottoscritto, il Cliente Consumatore e sarà tenuto a rimborsare a Stellantis Financial Services le somme non ripetibili da quest'ultima corrisposte alla pubblica amministrazione, se esistenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo, imposta di bollo).

9.4 Il Cliente Consumatore deve restituire o rispedire l'Autoveicolo al Venditore senza indebito ritardo e, in ogni caso, al più tardi entro quattordici giorni dalla data in cui ha comunicato la propria decisione di recedere dalle presenti Condizioni Generali di Vendita e Garanzia. L'Autoveicolo dovrà essere accompagnato dal Libretto d'immatricolazione e dai documenti amministrativi che permettano il passaggio di proprietà dal Cliente Consumatore al Venditore (ivi incluso l'atto di vendita sottoscritto dal Cliente che sosterrà i costi per il trasferimento della proprietà del Veicolo), dalle chiavi, eventuali accessori, i documenti di bordo e la documentazione attestante che l'Autoveicolo è libero da vincoli. La restituzione dovrà essere effettuata presso il Venditore. Nell'ipotesi in cui il Cliente Consumatore non restituisca personalmente l'Autoveicolo ma ricorra a un trasportatore, le spese di trasporto saranno a carico del Cliente Consumatore. Il costo di queste spese è variabile a seconda della distanza e del trasportatore scelto. Nel caso di restituzione tramite trasportatore, la sede dove riconsegnare l'Autoveicolo è sempre

quella del Venditore.

9.5 Il Cliente Consumatore, conformemente a quanto previsto dall'art. 57 comma 2 del Codice del Consumo, sarà responsabile in caso di diminuzione del valore dell'Autoveicolo derivante da manipolazioni diverse da quelle necessarie per stabilire la sua natura, le sue caratteristiche e il suo funzionamento. Di conseguenza:

- nell'ipotesi in cui il Cliente Consumatore restituisca il Veicolo con un chilometraggio superiore a 500 (cinquecento) km, il Cliente Consumatore dovrà saldare al Venditore una somma pari al deprezzamento dell'Autoveicolo causato dal superamento del chilometraggio. Oltre i 500 Km, il deprezzamento sarà pari a € 0,35 al km.
- nell'ipotesi in cui il Veicolo venga restituito dal Cliente Consumatore con un qualsiasi segno di degrado o danno o riparazione non eseguita a regola d'arte a seguito di danni imputabili al Cliente Consumatore, il Cliente Consumatore dovrà farsi carico del costo di riparazione.

Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo 9.5 e nei commi precedenti dell'art. 9, l'esercizio del diritto di recesso non comporta alcuna responsabilità per il Cliente Consumatore

10 RECLAMI – CENTRO DI CONTATTO CLIENTI CITROEN

Il Cliente può contattare il servizio Relazioni Clientela Citroen per qualsiasi richiesta di informazioni o reclamo relativo alle Condizioni generali di vendita e di garanzia del Veicolo:

- Per telefono al numero 800.804080;
- Per posta al seguente indirizzo: Servizio Relazioni Clienti Citroen, Via Plava, n. 80, 10135 Torino.
- Per PEC all'indirizzo servizioclienti.citroen@mpsacert.it

11 LEGGE APPLICABILE – CONTROVERSIE

11.1 Il Sito, l'Ordine e le presenti Condizioni Generali di Vendita e di Garanzia sono disciplinati dalla legge italiana e sono redatti in italiano.

11.2 In caso di controversie aventi ad oggetto l'Ordine, le Condizioni generali di Vendita e di Garanzia (di seguito, le "Controversie"), le Parti potranno ricorrere alla procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi della Parte V, Titolo II-bis, del Codice del Consumo, fermo il diritto del Cliente Consumatore di adire l'autorità giudiziaria, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale.

11.3 In difetto di risoluzione extragiudiziale delle Controversie, tutte le Controversie saranno devolute

alla competenza esclusiva del Foro del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Cliente Consumatore o, in caso di Cliente Professionista presso il Foro del luogo ove il Venditore ha la sua sede legale.

12. GARANZIE CONTRATTUALI CITROEN

DISPOSIZIONI COMUNI ALLE GARANZIE CONTRATTUALI CITROEN

- 12.1 Il Veicolo oggetto del presente Ordine a marchio "Citroen" è coperto dalle garanzie contrattuali offerte dal Costruttore AUTOMOBILES CITROEN S.A., società per azioni con capitale sociale di €172.711.770, con sede in 7 rue Henri Sainte-Claire Deville 92500, Rueil Malmaison (Francia), immatricolata nel RCS di Nanterre al numero 552144503, come individuata anche nel Certificato di garanzia del libretto di manutenzione, a partire dalla data di inizio garanzia indicata sul Certificato di garanzia del libretto di manutenzione, per il periodo ivi indicato e senza limitazione di chilometraggio, salvo disposizioni particolari specifiche indicate in seguito o portate a conoscenza del Cliente.
- 12.2 Le garanzie contrattuali operano solo se il Cliente affida il Veicolo ad un riparatore autorizzato Citroen.
- 12.3 Il tempo necessario ad eseguire gli interventi sul Veicolo oggetto delle garanzie contrattuali non ne prolunga il periodo di validità.
- 12.4 In caso di rivendita del Veicolo, gli acquirenti successivi beneficeranno delle garanzie contrattuali fino alle rispettive date di scadenza, purché ognuno degli acquirenti abbia rispettato le condizioni di operatività di tali garanzie. A tale scopo il Cliente si impegna a trasmettere all'acquirente le condizioni di operatività di tali garanzie.
- 12.5 guidato nei Paesi dell'Unione Europea (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia e Ungheria) e nei seguenti Paesi o territori: Albania, Andorra, Bosnia Erzegovina, Città del Vaticano, Gibilterra, Islanda, Liechtenstein, Macedonia del Nord, Montenegro, Norvegia, Principato di Monaco, San Marino, Serbia, Svizzera, Regno Unito, Guiana Francese, Guadalupa, Martinica, Mayotte, Nuova Caledonia, Polinesia Francese, Reunion, Saint-Pierre e Miquelon. In aggiunta a questa copertura territoriale, se il veicolo viene guidato temporaneamente (cliente di passaggio) in Algeria, Marocco, Tunisia, Turchia, beneficia delle garanzie contrattuali in conformità alle condizioni del paese di origine.
- 12.6 Il beneficio delle garanzie contrattuali non è subordinato alla realizzazione degli interventi di riparazione e di manutenzione effettuati presso la rete autorizzata Citroen.
- 12.7 Le garanzie contrattuali non riducono né sopprimono la garanzia di legge contro i vizi e la garanzia legale di conformità di cui beneficiano i Clienti Consumatori, in conformità alle disposizioni normative trascritte alla fine del presente capitolo «GARANZIE CONTRATTUALI» (1).
- 12.8 Le istruzioni relative al veicolo si trovano:
- A. Nel "Piano di manutenzione personalizzato";
 - B. Nella Documentazione di bordo composta da:

- Libretto di benvenuto che riprende alcune raccomandazioni indispensabili relative al funzionamento del veicolo, oppure la “Guida d’uso in breve” nella quale figurano le informazioni e le raccomandazioni indispensabili per conoscere il veicolo. Questi documenti indicano anche le modalità di accesso alla Guida d’uso integrale in formato digitale;
- Guida d’uso versione integrale, in formato digitale e/o cartaceo (da richiedere), che riprende l’insieme delle istruzioni e raccomandazioni relative al funzionamento del veicolo.

13) LA GARANZIA CONTRATTUALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE

13.1 Il Costruttore garantisce il Veicolo contro i difetti di fabbricazione per un periodo di due (2)anni, senza limitazioni di chilometraggio, a partire dalla data di consegna al Cliente indicata sulCertificato di garanzia del libretto di manutenzione consegnato insieme al Veicolo, con le seguenti eccezioni:

- Per gli altri veicoli elettrici del marchio:

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti secondo i limiti e la durata della garanzia contrattuale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione, il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore.

- la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centosessantamila (160.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.

- Per i Veicoli ibridi:

- i seguenti elementi della catena di trazione sono garantiti secondo i limiti e la durata della garanzia contrattuale: il motore elettrico di trazione, il trasformatore DC/AC, il convertitore/caricatore imbarcato, i cavi di alta tensione, il cavo di carica/prolungamento alimentazione, il calcolatore della batteria di trazione, il calcolatore del veicolo elettrico, il riduttore.

- la batteria di trazione, in grado di stoccare una quantità di energia superiore o pari al 70% del suo valore di riferimento a nuovo, è garantita per un periodo di otto (8) anni o centosessantamila (160.000) km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale.

- Precauzioni d’uso

- I cavi di carica e le colonnine di ricarica, per i privati, devono rispondere alle specifiche del Costruttore. Le colonnine di ricarica pubbliche devono essere certificate e devono rispondere alle norme ed alla regolamentazione in vigore

- Se si deve lasciare parcheggiato il veicolo (100% elettrico) per più giorni, evitare di far scaricare totalmente la Batteria di Trazione, sia in presenza di una riserva di capacità nella Batteria di Trazione stessa (per un veicolo immobilizzato la perdita della carica è dell’1% a settimana), sia collegandola per mantenerla carica. Attenzione, far scaricare completamente una Batteria di Trazione può danneggiarla irrimediabilmente.

- Le condizioni generali di vendita comportano l'accettazione da parte del cliente della raccolta dei dati di funzionamento del veicolo per un utilizzo strettamente interno di AUTOMOBILES CITROEN, ciò al fine di prevenire eventuali anomalie e/o per assicurare la presa in carico in Garanzia, da parte di Automobiles Citroen, della batteria di trazione e degli elementi della catena di trazione.

- Si precisa che la sostituzione della batteria di trazione può avvenire solo su alcuni centri autorizzati

dotati di opportune attrezzature specifiche.

13.2 Quali difetti di fabbricazione sono coperti dalla garanzia contrattuale

Ferme le limitazioni indicate in seguito, la garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo copre la riparazione o la sostituzione a titolo gratuito dei pezzi riconosciuti difettosi dal Costruttore o dal suo rappresentante e la manodopera necessaria per la riparazione del Veicolo.

La riparazione sarà effettuata sia con ricambi originali nuovi sia con ricambi «ricondizionati» (che rispondono alle stesse specifiche dei ricambi nuovi originali) e i pezzi in garanzia diretta del produttore. Se il Veicolo è immobilizzato per una panne coperta dalla garanzia, il Costruttore o il suo rappresentante faranno carico degli eventuali costi di assistenza in loco o del traino del Veicolo fino all'officina del riparatore autorizzato Citroen più vicino.

Si segnala che:

- la sostituzione di un pezzo nell'ambito delle operazioni di garanzia non prolunga la durata di quest'ultima. La garanzia contrattuale che copre i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza originaria della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione del Veicolo;
- i pezzi sostituiti in forza della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione diventano proprietà del Costruttore o del suo rappresentante.

13.3 Quali difetti di fabbricazione non sono coperti dalla garanzia contrattuale:

Manutenzione e regolazioni:

- le operazioni di manutenzione e revisione necessarie al buon funzionamento del Veicolo, indicate nel Piano di manutenzione personalizzato, l'aggiunta di additivi, la sostituzione del filtro antiparticolato da effettuarsi in corrispondenza dei chilometraggi previsti, e la sostituzione dei componenti deteriorabili come il filtro dell'olio, dell'aria, del combustibile o dell'abitacolo;
- le regolazioni o le messe a punto (parallelismo, equilibratura delle ruote, assale anteriore, porte ...) effettuate oltre 3 mesi dalla consegna del Veicolo o quando il Veicolo abbia percorso oltre 3000 km, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo, impregiudicata la durata della garanzia legale; la sostituzione di componenti soggetti a normale usura legata all'utilizzo del Veicolo, al chilometraggio, all'ambiente geografico e climatico, se la sostituzione non è la conseguenza di un difetto di fabbricazione. Si tratta dei seguenti componenti: piastre, ganasce e dischi dei freni, frizione, ammortizzatori, spazzole tergicristalli, lampade (tranne le lampade a scarica e LED), batteria di servizioUtilizzo del Veicolo:
- le vibrazioni e rumorosità legate al funzionamento del Veicolo ed i logoramenti come la decolorazione, l'alterazione o la deformazione di componenti dovuti a normale invecchiamento;
- i danni provocati dall'utilizzo di fluidi, componenti o accessori diversi da quelli originali o non di qualità equivalente, e l'utilizzo di carburanti** non adatti o di cattiva qualità, l'uso di additivi complementari non approvati dal Costruttore;
- i danni provocati da un collegamento non conforme del Veicolo elettrico all'alimentazione elettrica, all'impianto elettrico o alla corrente usata;
- i danni derivanti da fenomeni naturali, grandine, inondazioni, fulmini, perturbazioni o altri agenti atmosferici, e quelli dovuti ad incidenti, incendio o furto;
- le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modifiche effettuate sul Veicolo da riparatori non autorizzati Citroen, e le conseguenze derivanti dall'installazione di accessori non omologati da quest'ultima;

- i componenti garantiti direttamente dal loro produttore, come gli pneumatici, per i quali la rete Citroen verificherà l'applicabilità di tale garanzia;
- qualunque altro costo non specificamente previsto dalla presente garanzia contrattuale, in particolare i costi derivanti da un eventuale immobilizzo del Veicolo, quali la perdita di godimento o di utilizzazione.

*** Per i biocarburanti si invita il Cliente a consultare il paragrafo dedicato all'argomento nella Guida d'uso digitalizzata del Veicolo.*

13.4 Che cosa deve fare il Cliente per beneficiare della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione.

- Esibire il libretto di manutenzione aggiornato del Veicolo, con il certificato di garanzia, debitamente compilato e timbrato dal concessionario Venditore.
- Effettuare la manutenzione e le revisioni del Veicolo, rispettando integralmente tutte le prescrizioni indicate in particolare nel Piano di manutenzione personalizzato del Veicolo, e darne la prova esibendo la relativa documentazione (matrici del libretto di manutenzione compilate e timbrate, fatture, ecc.).
- Non appena constatato un difetto, ricoverare il Veicolo, durante l'orario di apertura, presso un riparatore autorizzato Citroen, affinché questi provveda alla sua riparazione: ciò al fine di preservare la sicurezza del Veicolo e quella dei suoi passeggeri, evitando l'aggravamento del difetto constatato, che potrebbe rendere necessari interventi di riparazione più complessi rispetto a quelli originariamente necessari. Conseguentemente, la garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione non copre il difetto e le relative conseguenze se il Cliente non si sia attivato sin dal momento in cui lo abbia constatato.
- Rispondere all'invito di un riparatore autorizzato Citroen per procedere immediatamente al ripristino della conformità del Veicolo.

Ove non rispetti queste regole, il Cliente sarà responsabile in via esclusiva dei pregiudizi futuri che potrebbero direttamente o indirettamente derivarne al buon funzionamento del Veicolo.

13.5 Il Cliente perderà i benefici dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione neiseguenti casi:

- modifiche o adattamenti effettuati sul Veicolo non previsti o non autorizzati dal Costruttore o realizzati senza rispettarne le prescrizioni tecniche;
- anomalia dovuta a negligenza o al mancato rispetto delle prescrizioni indicate nella Guida d'uso e nel Piano di manutenzione personalizzato;
- utilizzo anomalo del Veicolo o ai fini di competizioni, o sovraccarico, anche momentaneo;
- modifica del contachilometri del Veicolo o impossibilità di stabilire con il suo chilometraggio effettivo (in caso di sostituzione del contatore la «Scheda sostituzione contachilometri» del libretto di manutenzione deve essere completata da un riparatore autorizzato Citroen).

13.6 GARANZIA CONTRATTUALE SULLA VERNICE

Ad integrazione della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione, il Costruttore garantisce il Veicolo contro eventuali difetti della vernice e del trasparente della carrozzeria originale, a partire dalla data di consegna del Veicolo indicata sul "certificato di garanzia" del libretto di manutenzione, per un periodo di:

- due (2) anni in caso di autovetture;
- due (2) anni in caso di veicoli commerciali.

Che cosa copre la garanzia contrattuale sulla vernice.

- La Garanzia contrattuale sulla vernice copre il rifacimento totale o parziale della vernice o del trasparente, in relazione ad un difetto rilevato dal Costruttore o dal suo rappresentante.
- La garanzia contrattuale sulla vernice opera esclusivamente a condizione che la manutenzione del Veicolo sia sempre stata effettuata in conformità con le prescrizioni indicate dal Costruttore nel libretto di manutenzione, e che la riparazione di eventuali danni sia stata effettuata nel rispetto delle prescrizioni del Costruttore. Per continuare a beneficiare della garanzia sulla vernice, il Cliente è tenuto a far riparare i danni dovuti a cause esterne entro due (2) mesi dalla loro constatazione; le riparazioni di tali danni rimangono a carico del Cliente. Tale riparazione sarà indicata sul libretto di manutenzione, insieme alla ragione sociale del riparatore, alla data di riparazione, al chilometraggio del Veicolo e al numero della fattura quietanzata.

Per usufruire della garanzia contrattuale sulla vernice occorrerà presentare, durante le visite periodiche di controllo, il libretto di manutenzione debitamente compilato (o altri giustificativi che dimostrino la reale effettuazione degli interventi ivi descritti).

Che cosa non copre la garanzia contrattuale sulla vernice.

- I danni alla vernice o al trasparente della carrozzeria provocati da fattori ambientali come agenti atmosferici, chimici, di origine animale o vegetale, sabbia, sale, impatto di pietrisco, o fenomeni naturali (grandine, inondazioni ecc.) e altri fattori esterni (a seguito di incidenti o non).
- I danni dovuti a negligenza, alla segnalazione tardiva del difetto da eliminare o al mancato rispetto delle prescrizioni del Costruttore;
- i danni provocati da eventi non coperti dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione sopra descritti.
- Le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modificazioni effettuate da aziende non autorizzate dal Costruttore.

14) LA GARANZIA CONTRATTUALE ANTIPERFORAZIONE

14.1 Ad integrazione della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione e della garanzia contrattuale sulla vernice, il Costruttore garantisce il Veicolo contro la perforazione (corrosione dall'interno verso l'esterno della carrozzeria) a partire dalla data di consegna del Veicolo indicata sul certificato di garanzia del libretto di manutenzione, per un periodo di:

- dodici (12) anni se il Veicolo è un'autovettura di proprietà o locata a un Cliente Consumatore;
- cinque (5) anni in caso di Veicoli commerciali.

14.2 Che cosa copre la garanzia contrattuale antiperforazione.

- La garanzia contrattuale antiperforazione copre la riparazione o la sostituzione di elementi riconosciuti difettosi dal Costruttore o dal suo rappresentante, in caso di perforazione dovuta a corrosione.
- La garanzia contrattuale antiperforazione opera esclusivamente a condizione che il Veicolo sia stato sempre riparato nel rigoroso rispetto delle prescrizioni del Costruttore e che il Cliente abbia effettuato a tempo debito:
 - gli interventi di manutenzione periodica indicati nel libretto di manutenzione;

- controlli della garanzia contrattuale antiperforazione indicati in seguito e
- la riparazione di eventuali danni al Veicolo.
- Il ciclo di manutenzione della garanzia contrattuale antiperforazione prevede i seguenti controlli periodici a carico del Cliente:
 - quattro (4) per le autovetture non elettriche, da realizzare tassativamente il primo controllo dopo quattro (4) anni decorrenti dalla data di inizio della Garanzia contrattuale antiperforazione, i successivi ogni due (2) anni;
 - due (2) per i veicoli elettrici e i veicoli commerciali da effettuare tassativamente il primo controllo dopo due (2) anni decorrenti dalla data di inizio della Garanzia contrattuale antiperforazione, il successivo dopo due (2) anni dal precedente.

Nel corso di questi controlli, dopo un lavaggio completo del Veicolo se necessario, il riparatore ne verificherà lo stato, individuerà eventuali interventi da realizzare, indicando quelli che possono essere coperti dalla garanzia contrattuale antiperforazione. I danni dovuti a cause esterne capaci di provocare corrosione saranno segnalati e annotati sulle pagine del libretto di manutenzione previste per questo scopo.

- Agli interventi sulla carrozzeria (a seguito di incidenti, deterioramenti, ...) dovrà tassativamente seguire una visita di controllo, da effettuarsi seguendo la medesima procedura sopra descritta.
- Il Cliente è tenuto a far riparare a proprie spese, rispettando le prescrizioni del Costruttore ed entro due (2) mesi dai controlli periodici, i danni dovuti a cause esterne. Tale riparazione dovrà essere annotata sul libretto di manutenzione, indicando la ragione sociale del riparatore, la data di riparazione, il chilometraggio del Veicolo e il numero della fattura quietanzata.

Per usufruire della garanzia contrattuale antiperforazione, durante le visite periodiche di controllo occorrerà esibire il libretto di manutenzione debitamente compilato (o altri documenti attestanti la reale effettuazione degli interventi descritti).

14.3 Che cosa non copre la garanzia contrattuale antiperforazione:

- a. i danni dovuti a negligenza o al mancato rispetto delle prescrizioni del Costruttore;
- b. i danni provocati da eventi non coperti dalla garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione sopra descritti;
- c. i danni dovuti a pregiudizi arrecati ai prodotti di protezione antiperforazione da trattamenti aggiuntivi non previsti nel programma di manutenzione;
- d. i danni dovuti a riparazioni, trasformazioni o modifiche effettuate da aziende non autorizzate dal Costruttore;
- e. la corrosione provocata dal montaggio di accessori non omologati dal Costruttore e/o installati senza rispettare le prescrizioni di quest'ultimo;
- f. le trasformazioni della carrozzeria realizzate sul Veicolo, nonché sui cassoni ribaltabili e sulle superfici di carico in caso di veicolo commerciale;
- g. le ruote e gli elementi meccanici che non siano parte integrante della carrozzeria.

15) INTEGRAZIONE DELLA GARANZIA CONTRATTUALE CONTRO I DIFETTI DI FABBRICAZIONE

Le seguenti disposizioni completano le condizioni della garanzia contrattuale contro i difetti di

fabbricazione. Esse riguardano esclusivamente i Veicoli nuovi commercializzati in ITALIA e coperti dalle condizioni della garanzia contrattuale contro i difetti di fabbricazione descritte in precedenza.

15.1 CITROEN ASSISTANCE

Citroën offre i servizi di assistenza (nei Paesi e in conformità ai metodi di seguito illustrati) durante l'intero periodo di garanzia del veicolo:

Officina mobile,

Traino,

Spese di viaggio,

Rientro a casa o prosecuzione del viaggio,

Sistemazione in albergo,

Recupero del veicolo riparato,

Recupero del veicolo non riparato,

Auto di cortesia,

Servizi informativi

16. VEICOLI CONNESSI

Groupe PSA S.p.A. offre su alcuni modelli dei propri Veicoli una serie di servizi collegati ad un dispositivo telematico. Il dispositivo telematico è parte integrante del Veicolo poiché installato di primo impianto a bordo del Veicolo medesimo ed è progettato per acquisire dati ed informazioni relativi al Veicolo quali - a titolo esemplificativo ma non esaustivo - la sua posizione, direzione, distanza percorsa nonché altri dati diagnostici, con la finalità di erogare al Cliente determinati servizi, denominati, "Connect One".

Qualora il Cliente acquisti un Veicolo equipaggiato con tale dispositivo ("Veicolo Connesso") si applicheranno anche le condizioni descritte nel documento denominato: (i) INFORMATIVA CIRCA LE CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO E VENDITA DEI SERVIZI CONNECT ONE ("TERMINI E CONDIZIONI GENERALI"), comprensive dell'informativa privacy per i Veicoli Connessi, disponibili al presente link: <https://gp.stellantis.com/connected-privacy-policy/>, che costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Vendita. Si raccomanda di salvare i documenti contenuti all'interno del link <https://gp.stellantis.com/connected-privacy-policy/>.

ACCESSO AL SERVIZIO E DEFINIZIONI

AVVERTENZE OPERATIVE

Il servizio di assistenza per i Clienti è garantito 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

Qualora avesse necessità di richiedere le prestazioni offerte, La invitiamo a digitare il numero verde 800-833034; o, in alternativa e dall'estero il numero +39 0244384848

La invitiamo a non prendere iniziative prima di essersi consultato con il suo operatore. Ogni servizio

deve essere autorizzato dal servizio di assistenza Citroën. Qualora non riesca a chiamare il numero verde, effettui tutte le procedure necessarie e informi quindi l'operatore. In quest'ultimo caso, le spese sostenute verranno rimborsate una volta fornite le relative ricevute.

PAESI IN CUI IL SERVIZIO È DISPONIBILE Il servizio è disponibile nei seguenti Paesi: Albania, Algeria, Andorra, Austria, Azerbaigian Bielorussia, Belgio, Bosnia-Erzegovina, Bulgaria, Repubblica Ceca, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Egitto, Isole Faroe, Finlandia, Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Islanda, Irlanda, Israele, Italia (inclusa Città del Vaticano), Giordania, Kazakistan, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Kosovo, Macedonia, Malta, Moldavia, Principato di Monaco, Marocco, Palestina, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo (incluse isole Azzorre e Madeira), Romania, Russia, San Marino, Serbia e Montenegro, Slovacchia, Slovenia, Spagna (incluse Baleari e Canarie, Melilla e Ceuta), Svezia, Svizzera, Tunisia, Ucraina, Ungheria, Regno Unito (incluse isole del Canale).

È escluso qualsiasi territorio in stato di guerra.

DECORRENZA E DURATA DEL SERVIZIO Dalle ore 0.00 del giorno di consegna dell'Autoveicolo risultante nel documento di Garanzia fino alle ore 24.00 dell'ultimo giorno della Garanzia Contrattuale indicata.

DEFINIZIONI

Servizio: L'insieme delle prestazioni fornite agli Autoveicoli nuovi del gruppo Citroën alle condizioni di seguito precisate.

Autoveicolo: Si intende ogni Autoveicolo nuovo del gruppo Citroën venduto in Italia ed immatricolato con targa italiana a decorrere dal 01 Gennaio 2023. Nel caso di rivendita dell'Autoveicolo, nel corso di validità del Servizio, lo stesso si intende valido fino alla scadenza del Servizio.

Servizio esclusivo per i veicoli Citroën commerciali: il servizio è valido per ogni Autoveicolo con peso inferiore a 4,5 tonnellate.

Servizio di assistenza per gli Autoveicoli del gruppo Citroën: Attraverso una Centrale Operativa, in funzione 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno, provvede al contatto telefonico con il Cliente ed eroga, con costi a carico di Citroën le prestazioni di Assistenza previste dal Servizio.

Evento: È il singolo fatto o avvenimento che si può verificare nel corso di validità del Servizio e che determina la richiesta di Assistenza del Cliente.

Cliente/Beneficiario: È il conducente/utilizzatore dell'Autoveicolo oggetto dell'Evento e, ove espressamente previsto nell'ambito di ciascun Servizio, ogni altra persona trasportata che si trovi a bordo dello stesso.

Guasto: È qualsiasi Evento che determini il fermo dell'Autoveicolo o l'impossibilità a rimetterlo in moto o di utilizzarlo in conseguenza di un difetto che rientri nell'ambito della Garanzia Contrattuale.

Incidente: È un Evento non voluto, dovuto a imperizia, negligenza, inosservanza di norme e regolamenti o a caso fortuito connesso alla circolazione stradale, che provoca danni all'Autoveicolo tali da rendere impossibile l'utilizzo dello stesso in condizioni normali, per certificazione della Rete Assistenziale di riferimento.

Altri inconvenienti Assistiti: Sono le seguenti circostanze alle quali il Cliente sia del tutto impossibilitato a porre rimedio, sempre che intervengano durante il periodo di Garanzia Contrattuale dell'Autoveicolo e comportino l'immobilizzo dell'Autoveicolo: batteria 12V al piombo scarica (non dovuto a problema tecnico), pneumatico/i sgonfio/i o forato/i, e, limitatamente ai modelli BEV (Battery Electric Vehicle), batteria ad alto voltaggio completamente scarica. Per gli eventi sopra elencati, viene fornita esclusivamente l'assistenza stradale tramite officina mobile e/o servizio di traino fino al punto della Rete Assistenziale di riferimento più vicina. Solo per i modelli BEV, in caso di batteria ad alto voltaggio completamente scarica, laddove possibile, viene fornita l'assistenza stradale tramite officina mobile, in alcune zone selezionate e a seconda del luogo del fermo dell'Autoveicolo, per l'effettuazione di una ricarica di emergenza sul posto; tale ricarica di emergenza, effettuata per un massimo di 30 (trenta) minuti, permette al Cliente di proseguire il viaggio verso il punto di ricarica più vicino. Qualora il servizio di officina mobile non fosse disponibile, al Cliente sarà assicurato il servizio di traino fino alla più vicina stazione di ricarica pubblica, se presente in un raggio di 50 km. In alternativa, entro un raggio di 50 km dal luogo di fermo, il Cliente può chiedere di essere portato presso la propria abitazione, purchè munita di stazione di ricarica. Qualora non sia presente una stazione di ricarica in un raggio di 50 km dal luogo in cui si trova l'autoveicolo, questo sarà trainato fino al luogo più vicino tra: Concessionario venditore, (se dotato di stazione di ricarica) o deposito del Soccorso stradale (se dotato di colonnina di ricarica). La ricarica presso le stazioni di ricarica pubblica è a carico del Cliente. Il servizio può essere fornito fino ad

un massimo di 3 (tre) volte all'anno.

Condizione di fruibilità del servizio

La prestazione del Servizio è fruibile dal Cliente unicamente se l'Evento si verifica durante il periodo di validità della Garanzia Contrattuale dell'Autoveicolo e, inoltre, a condizione che l'Autoveicolo sia stato regolarmente sottoposto agli interventi di Manutenzione Programmata indicati nella Guida Rapida del Libretto di Uso e Manutenzione (se acquistato dal Cliente, anche nel Libretto di Uso e Manutenzione) in dotazione al veicolo e certificati sul presente Libretto.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

OFFICINA MOBILE: Qualora l'Autoveicolo non sia in condizione di proseguire il viaggio a causa di Guasto, Incidente o Altri Inconvenienti Assistiti, il Cliente dovrà contattare il servizio di Assistenza [BRAND], che attraverso un suo incaricato, interverrà (ove possibile) sul luogo ove sia fermo l'Autoveicolo ed opererà in modo da ripristinarlo. Qualora le operazioni di ripristino non possano essere effettuate sul luogo, l'operatore provvederà a far trainare l'Autoveicolo presso il più vicino Ente della Rete Assistenziale di riferimento. Esclusivamente per i modelli BEV, nel caso di batteria ad alto voltaggio completamente scarica, l'intervento sarà effettuato con le modalità indicate nel paragrafo "Altri inconvenienti Assistiti". Restano a carico del Cliente il carburante eventualmente necessario per far ripartire l'Autoveicolo, i pezzi di ricambio impiegati per l'intervento ed ogni altra spesa di riparazione che non sia coperta dalla Garanzia.

TRAINO: Qualora a seguito di Guasto, Incidente, o Altri Inconvenienti Assistiti l'Autoveicolo risulti danneggiato in modo tale da non essere in condizioni di spostarsi autonomamente, verrà procurato al Cliente il mezzo di soccorso, sostenendone le spese, per il Trano dell'Autoveicolo presso il concessionario indicato dal Cliente (se il fermo si verifica ad una distanza massima di 30 km dal suddetto concessionario) o fino al più vicino Ente della Rete Assistenziale di riferimento.

Esclusivamente per i modelli BEV, il Traino dell'Autoveicolo presso il concessionario indicato dal Cliente (se il fermo si verifica ad una distanza massima di 50 km dal suddetto concessionario) o fino al più vicino Ente della Rete Assistenziale di riferimento. Nei casi in cui i punti prossimi della Rete Assistenziale di riferimento siano chiusi l'Autoveicolo sarà trainato fino ad altro sito di ricovero individuato dall'operatore di soccorso restando, in quest'ultima ipotesi, fermo il diritto del Cliente al proseguimento successivo del Traino dell'Autoveicolo fino al più vicino Ente della Rete Assistenziale di riferimento. Esclusivamente per i modelli BEV, nel caso di batteria ad alto voltaggio completamente scarica, l'intervento sarà effettuato con le modalità indicate nel paragrafo "Altri inconvenienti Assistiti".

Qualora il Traino venga effettuato da un ente che abbia l'esclusiva del Servizio, il Cliente, se richiesto dall'operatore di soccorso, dovrà pagare la prestazione e richiedere successivamente il rimborso.

AUTO DI CORTESIA In occasione di un Guasto dell'Autoveicolo, qualora i tempi di esecuzione dell'intervento certificati dalla Rete Assistenziale di riferimento, siano superiori a 2 ore, l'Ente della Rete Assistenziale di riferimento, che esegue l'intervento rende disponibile l'uso gratuito di un Autoveicolo di cortesia per un massimo di 4 giorni lavorativi in aggiunta ai giorni non lavorativi. I tempi di riparazione

sono predisposti dal Costruttore e stabiliti nel tempario di riparazione delle autovetture del gruppo Citroën. Qualora si verifichi un incidente, l'Ente della Rete Assistenziale di riferimento che esegue l'intervento fornirà un'auto di cortesia che può essere utilizzata gratuitamente per un periodo massimo di 4 giorni lavorativi in aggiunta ai giorni non lavorativi, solo se l'Autoveicolo risulti danneggiato in maniera tale da non potersi muovere autonomamente oppure non sia in condizioni di sicurezza per gli occupanti; questo servizio verrà erogato solo in seguito a traino del veicolo presso l'Ente della Rete Assistenziale di riferimento. L'Ente della Rete Assistenziale di riferimento fornirà al Cliente una delle proprie auto di cortesia; in caso di indisponibilità, l'Ente della Rete Assistenziale di riferimento potrà fare ricorso all'utilizzo vetture di autonoleggio: in questo caso, per il loro utilizzo il Cliente è vincolato a rispettare i termini e le condizioni della società di autonoleggio convenzionate. In caso di presenza di bambini all'interno dell'Autoveicolo, se richiesto dal Cliente o se previsto dalla legge, l'erogatore del servizio deve proporre e assicurare che i seggiolini per bambini siano forniti con l'Autoveicolo.

Durante l'inverno, nei casi richiesti o previsti dalla legge, verrà garantita la fornitura di catene o pneumatici da neve insieme alla vettura di cortesia. Nel caso di neopatentati o di seconda guida, il servizio verrà fornito senza alcun costo aggiuntivo. Nel caso in cui il Cliente decida di effettuare operazioni di manutenzione periodica e/o di ordinaria manutenzione durante il periodo in cui vengono effettuate le riparazioni necessarie all'Autoveicolo, i tempi di effettuazione di tali operazioni non sono comunque cumulabili con quelli relativi al Guasto da riparare. Nel caso di veicoli commerciali, laddove possibile verrà fornito un veicolo sostitutivo di tipo furgone. Per i veicoli commerciali adibiti a trasporto persone ad uso privato e con più di cinque passeggeri a bordo, in caso di indisponibilità di vetture di segmento adeguato, su richiesta del Cliente e se presente un'altra persona trasportata dotata di patente valida, l'assistenza fornirà due vetture di categoria più bassa. La prestazione è fornita in alternativa alla prestazione Rientro a casa o Prosecuzione del viaggio.

Portatori di handicap

Nel caso il Cliente sia una persona disabile, per la quale sia stato realizzato apposito adattamento all'Autoveicolo, potrà usufruire di un appropriato Autoveicolo di cortesia per un massimo di dieci giorni, anche in caso di Incidente. Se l'Autoveicolo sostitutivo proposto non dovesse soddisfare i suoi bisogni, sarà assicurato un autista per un periodo massimo di dieci giorni.

SPESE DI VIAGGIO: A seguito di Guasto o Incidente, il Cliente e gli eventuali trasportati, previa autorizzazione da parte della Centrale Operativa, potranno utilizzare un taxi (o altro mezzo di trasporto) sino a un importo massimo di 120 € per Evento, indipendentemente dal numero delle persone assistite. Tale importo verrà successivamente rimborsato. La prestazione non è prevista in caso di immobilizzi dell'Autoveicolo necessari per operazioni di manutenzione periodica previste da [BRAND], il montaggio di accessori e le riparazioni conseguenti a campagne di richiamo effettuate dal Costruttore medesimo.

Per ottenere il rimborso, il Cliente dovrà inviare: a) gli originali delle ricevute con la data in cui ha usufruito del servizio taxi (o altro mezzo di trasporto); b) una copia del documento di accettazione del veicolo, in cui venga indicata la data di ricezione, e una copia della fattura di riparazione, entrambe emesse dall'Ente della Rete Assistenziale di riferimento che eroghi il servizio di assistenza. Gli importi sopra indicati verranno rimborsati previo invio della documentazione di cui all'elenco sopra riportato

con le modalità indicate nel paragrafo “Rimborso delle spese sostenute dal Cliente”. L’Indennizzo avverrà esclusivamente se il giustificativo di spesa del taxi (o di altro mezzo di trasporto) recherà una data compresa tra la data riportata sul documento di accettazione dell’Autoveicolo (redatto dalla Rete Assistenziale di riferimento) e la data della fattura della riparazione dell’Autoveicolo.

RIENTRO A CASA O PROSECUZIONE DEL VIAGGIO Qualora, a seguito di Guasto o Incidente, l’Autoveicolo resti immobilizzato a più di 100 km dal luogo di residenza del Cliente ed i tempi di ripristino dell’Autoveicolo superino l’arco della giornata in cui è verificato l’evento, il servizio di assistenza [BRAND] organizzerà il rientro del Cliente e dei passeggeri a casa o la prosecuzione del viaggio in treno (prima classe) o in pullman (classe comfort) oppure, se la distanza è superiore a 500 km, in aereo (classe economica) e si farà carico di tutte le spese. La prestazione è fornita in alternativa alla prestazione Auto di Cortesia.

SISTEMAZIONE IN ALBERGO Qualora, a seguito di Guasto o Incidente, l’Autoveicolo resti immobilizzato a più di 100 km dal luogo di residenza del Cliente e l’Autoveicolo non possa essere riparato nell’arco della giornata in cui si è verificato l’evento, per il Cliente e i passeggeri verrà organizzata la sistemazione in albergo a tre/quattro stelle. Il servizio di assistenza [BRAND] terrà a proprio carico le spese di pernottamento e colazione, fino ad un massimo di 4 notti e 800 €, e per un numero massimo di persone corrispondenti al numero di posti omologato e riportato sulla carta di circolazione dell’Autoveicolo. Esclusivamente per i modelli BEV il servizio di assistenza [BRAND] terrà a proprio carico le spese di pernottamento e colazione, fino ad un massimo di 4 notti e 1.000 €.

RECUPERO DEL VEICOLO RIPARATO Qualora, a seguito di un Guasto o Incidente, l’Autoveicolo resti immobilizzato a più di 100 km dal luogo di residenza del Cliente e l’Autoveicolo non possa essere riparato nell’arco della giornata in cui si è verificato l’evento, al Cliente verrà fornito un biglietto ferroviario di sola andata (prima classe) o un biglietto per viaggio in pullman di sola andata (classe comfort) oppure, se la distanza è superiore a 500 km, un biglietto aereo di sola andata (classe economica) per recuperare il veicolo a riparazione completata. La prestazione è fornita in alternativa alla prestazione Auto di Cortesia. Esclusivamente per i modelli BEV, in alternativa, il Cliente può richiedere la consegna del veicolo presso il suo luogo di residenza, da organizzare mediante treno.

RECUPERO DEL VEICOLO NON RIPARATO Qualora, a seguito di Guasto, l’Autoveicolo resti immobilizzato all'estero e il tempo necessario per ripararlo è superiore a cinque giorni, come certificato dalla Rete Assistenziale di riferimento, il servizio di assistenza Citroën dovrà farsi carico del costo di rimpatrio dell’Autoveicolo non riparato presso il luogo di residenza del Cliente o in alternativa presso il Concessionario della Rete Assistenziale di riferimento più vicina al luogo di residenza del Cliente o presso il Concessionario del gruppo Citroën dove è stato acquistato il veicolo. Il costo del trasporto non deve eccedere il valore residuo del Veicolo.

SERVIZI INFORMATIVI A tutti i Clienti sono fornite, su richiesta, informazioni relative a turni ed orari di apertura degli Enti della Rete Assistenziale di riferimento. Il Servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

RIMBORSO DELLE SPESE SOSTENUTE DAL CLIENTE Per ottenere il rimborso delle spese sostenute, il Cliente deve inviare gli originali (non le copie) delle ricevute o dei documenti equivalenti con una descrizione sintetica dell’evento, indicando se la spesa è stata autorizzata e fornendo il numero di riferimento assegnato dal servizio di assistenza Citroën, i dati del veicolo mostrati sul certificato di

garanzia (inserito nel Libretto) e i dati personali del soggetto a favore del quale debba essere erogato il rimborso, unitamente alle informazioni sul conto corrente bancario, così da accelerare le procedure di pagamento tramite bonifico. Il tutto dovrà essere inviato agli indirizzi che verranno indicati direttamente dal Call Center Citroën Assistance.

ESCLUSIONI DELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO Ferme restando le condizioni e le esclusioni particolari previste per le singole prestazioni valgono inoltre le seguenti:

1. le prestazioni non sono dovute in dipendenza di: gare motociclistiche, rally, test di velocità o di durata, giri di prova, guerre, rivolte, sommosse, dimostrazioni politiche di massa, saccheggi, scioperi, utilizzo per scopi militari o atti terroristici, danni da terremoti, calamità naturali straordinarie, fenomeni di trasformazione nucleare o radiazione causati da accelerazione artificiale di particelle atomiche, danni deliberati, atti vandalici o partecipazioni ad atti criminali o reati, danni causati da rimorchi, carichi o altri agenti esterni;
2. chiunque presta il Servizio non assume responsabilità per danni causati dall'intervento di pubbliche autorità del Paese nel quale è prestata l'Assistenza o conseguenti a ogni altra circostanza fortuita ed imprevedibile;
3. le ambulanze, gli autoveicoli utilizzati dalle società di trasporto pubblico, gli autoveicoli venduti agli Enti Ministeriali tra cui Polizia, Polizia Doganale e Vigili del Fuoco, o contestualmente ad altre missioni specifiche per fornire servizi pubblici hanno diritto esclusivamente ai servizi di Officina Mobile e di Traino; in caso di modelli BEV, nel caso di batteria ad alto voltaggio completamente scarica, l'intervento sarà effettuato con le modalità indicate nel paragrafo "Altri inconvenienti Assistiti";
4. qualora il Cliente per propria scelta non usufruisca di una o più prestazioni, il Cliente non ha titolo a Indennizzi o prestazioni alternative di alcun genere a titolo di compensazione;
5. i costi sostenuti che non siano correlati al verificarsi dell'evento (vitto, alloggio, spostamenti in taxi, carburante ecc.) non saranno rimborsati;
6. le attività di Manutenzione Programmata sono escluse dal servizio;
7. i veicoli in condizioni non sicure o quelli mantenuti senza seguire le prescrizioni del Costruttore sono esclusi dal servizio;
8. Autoveicoli venduti senza garanzia.

ALLEGATO 1
DIRITTO DI RECESSO – MODELLO DI TESTO

Alla cortese attenzione del Venditore

Il sottoscritto (i sottoscritti) notifica (notificano) il recesso dal seguente ordine:

Data e numero d'ordine

(Che compare sull'e-mail di conferma d'ordine): _____

Denominazione del Veicolo: _____

Prezzo totale del Veicolo imposte comprese: _____

Cognome e nome del/dei consumatore/i: _____

Indirizzo del/dei consumatore/i: _____

Data: _____

Firma del/dei Cliente/i consumatore/i *(in caso di notifica su carta)*

Se stai leggendo questo documento ("Privacy Policy"), è perché stai visitando il [Nostro Sito Web](#) e/o la nostra [Applicazione](#), o perché hai partecipato a uno dei [Nostri Eventi](#).

La presente Privacy Policy è redatta ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 (di seguito "GDPR") e ti fornisce alcuni esempi di come trattiamo i tuoi [Dati Personali](#), nonché le [Definizioni](#) rimandando a spiegazioni più dettagliate (in calce alla presente Privacy Policy) per i termini in maiuscolo qui riportati. Per qualsiasi chiarimento in merito alla presente Privacy Policy o alle modalità di trattamento dei tuoi [Dati](#), invia la tua richiesta a: dataprotectionofficer@stellantis.com



1. **Chi siamo** Stellantis Europe S.p.A. con sede legale in Corso Agnelli 200, 10135 Torino, Italia (di seguito, "Stellantis Europe"; "noi" o "ci") è il [Titolare del Trattamento](#) dei tuoi [Dati Personali](#).



2. **Quali Dati raccogliamo e trattiamo** Raccogliamo [Dati](#) dal [Nostro Sito Web](#) (inclusa la tua area personale sul [Nostro Sito Web](#)) e dall'[Applicazione](#), nonché durante i [Nostri Eventi](#). I [Dati](#) raccolti e le relative finalità di trattamento dipendono dalle modalità di utilizzo dei nostri [Servizi](#) e dalla gestione delle impostazioni del [Browser](#), del [Dispositivo](#) e dell'[Applicazione](#) in uso. Le finalità per la raccolta dei tuoi [Dati Personali](#) sono indicate alla sezione "Perché raccogliamo e trattiamo i tuoi Dati".

a) **Dati forniti dall'utente**

Quando utilizzi i nostri [Servizi](#), puoi fornirci [Dati Personali](#) quali nome, numero/i di telefono/cellulare, indirizzo e-mail, luogo di residenza o dati di terzi, nonché le tue preferenze (ad esempio, su determinati modelli di veicoli o servizi disponibili presso il tuo rivenditore locale). È il caso, ad esempio, di quando richiedi un test drive, di quando cerchi il rivenditore più vicino a te, di quando partecipi a uno dei [Nostri Eventi](#) o di quando ci poni domande, fai richieste o interagisci con i nostri [Servizi](#) di assistenza (ad esempio, quando ci contatti per chiedere informazioni, per presentare un reclamo o per darci un feedback o nuove idee). In questi casi, puoi chiamarci al nostro numero di assistenza clienti o compilare un modulo online o contattarci via chat, se disponibile.

Puoi anche scegliere di fornirci informazioni sulla tua posizione se, ad esempio, vuoi cercare un concessionario/rivenditore/officina della [Nostra Rete](#) nella zona di tuo interesse (ad esempio Torino) utilizzando Il [Nostro Sito Web](#) e la nostra [Applicazione](#).

Se ci fornisci i dati di terzi, sarai ritenuto responsabile di aver condiviso tali informazioni. Devi essere legalmente autorizzato a condividerle (cioè autorizzato da terzi a condividere le loro informazioni, o la condivisione deve essere necessaria e giustificata da un motivo legittimo). Devi manlevarci da qualsiasi responsabilità in caso di eventuali reclami, pretese o richieste di risarcimento danni che potrebbero derivare dal trattamento di [Dati Personali](#) di terzi in violazione della legge applicabile sulla protezione dei dati.

b) **Dati raccolti dal Browser, dal Dispositivo e dall'Applicazione**

Quando utilizzi il [Nostro Sito Web](#) e la nostra [Applicazione](#), raccogliamo informazioni sul [Browser](#), sul [Dispositivo](#) e sull'[Applicazione](#) che stai utilizzando. Queste informazioni includono il tuo [Indirizzo IP](#), la data, l'ora e l'URL richiesto, gli [Identificatori Unici](#) e altre informazioni come il tipo di [Browser](#) o [Dispositivo](#). Le informazioni relative al [Browser](#) o al [Dispositivo](#) possono includere il sistema operativo, la lingua, le impostazioni di rete, l'operatore telefonico o il provider Internet, le applicazioni di terzi installate e gli elenchi di plug-in.

Alcune di queste informazioni vengono raccolte utilizzando [Cookie](#) e [Altre Tecnologie di Tracciamento](#) presenti nel [Browser](#) o nel [Dispositivo](#) dell'utente. Questo ci aiuta, ad esempio, a evitare malfunzionamenti durante la fornitura dei [Servizi](#) e ci permette di fornire [Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente](#). Ulteriori informazioni sui [Cookie](#) sono disponibili nella nostra [Cookie Policy](#).

c) Dati desunti dalla tua attività

Raccogliamo informazioni basate sulle interazioni dell'utente con i nostri [Servizi](#) al fine di migliorarli (ad esempio, se vediamo che l'utente è interessato a un particolare modello di [Veicolo](#), ai [Nostri Eventi](#) o ai check-up periodici dei veicoli in una determinata area geografica, ci concentreremo sulla fornitura di tali contenuti) e di comprendere i [Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente](#).

In altri casi, se ci contatti via e-mail, posta, telefono o altro in merito ai [Veicoli](#) o richiedi altre informazioni, raccogliamo e conserviamo un registro dei tuoi [Dati](#) di contatto, delle comunicazioni e delle nostre risposte. Se ci contatti per telefono, ti verranno fornite ulteriori informazioni durante la telefonata.

d) Informazioni sulla tua posizione

Raccogliamo informazioni sulla tua posizione per permetterti di visualizzare il concessionario/rivenditore/officina della [Nostra Rete](#) più vicino a te, come parte dei nostri [Servizi](#), e per fornirti [Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente](#). La tua posizione puoi essere determinata attraverso:

- l'inserimento manuale di un indirizzo, una città o un codice postale;
- i [Sensori del Dispositivo](#);
- l'[Indirizzo IP](#) dell'utente, raccolto grazie all'autorizzazione del [Browser](#) o del [Dispositivo](#).

La posizione dell'utente viene determinata in modo più o meno accurato e coerente a seconda che venga raccolta dal [Browser](#) o dal [Dispositivo](#) e dalle impostazioni sulla privacy impostate dall'utente. Ci impegniamo al massimo per garantire che le informazioni sulla tua posizione non vengano utilizzate per raccogliere i tuoi [Dati Sensibili](#).

Puoi limitare la raccolta della tua posizione modificando le impostazioni del tuo [Browser](#) o [Dispositivo](#), come indicato nella successiva sezione "Come controllare i tuoi dati e gestire le tue scelte".



3.
Fonte dei Dati
Personali

a) Dati raccolti dai siti web e dalle app dei nostri Partner

Raccogliamo inoltre informazioni sull'utente dai siti web e dalle app dei nostri [Partner](#). I nostri [Partner](#) possono comunicarci i tuoi [Dati Personali](#) solo dopo averci assicurato contrattualmente di aver ottenuto il tuo consenso o di avere un'altra base giuridica che legittimi la loro comunicazione/condivisione di tali [Dati](#) con noi (ad esempio, se chiedi a uno dei nostri [Partner](#) di prenotare un test drive, quando acquisti e quando richiedi di ricevere comunicazioni commerciali). Questa pratica sarà indicata di seguito come "[Raccolta Indiretta](#)". A questo proposito, desideriamo sottolineare che facciamo ogni sforzo possibile per verificare la conformità dei [Dati](#) che riceviamo prima che vengano utilizzati. Inoltre, chiediamo loro di non fornirci i tuoi [Dati Sensibili](#).

b) Dati raccolti da fonti pubbliche o pubblicamente accessibili

Possiamo raccogliere o arricchire i tuoi [Dati Personali](#) con informazioni ottenute da fonti pubbliche accessibili nei limiti della legge a noi applicabile. Tali fonti possono includere registri pubblici, giornali online, liste o elenchi pubblici. Si prega di notare che viene sempre effettuata una verifica preliminare sulla possibilità di utilizzare tali informazioni, secondo le migliori prassi stabilite dalla rispettiva autorità competente a cui siamo soggetti (attualmente l'Autorità Garante italiana - Autorità Garante per la protezione dei Dati Personali).



4.
Perché
raccogliamo e
trattiamo i
tuoi Dati e
base giuridica

I tuoi [Dati](#) servono per le seguenti finalità:

a) Facilitare la raccolta e la correzione dei tuoi Dati

Nella misura consentita dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati, utilizziamo i tuoi [Dati](#), in particolare quelli da te forniti alla [Nostra Rete](#), per aggiornare le informazioni che abbiamo su di te come proprietario di uno dei nostri [Veicoli](#) o come persona interessata ai marchi Stellantis. Questo scopo include anche la condivisione con la [Nostra Rete](#) e con i [Costruttori di Autoveicoli](#) per assicurarci che i tuoi [Dati Personali](#) siano corretti e aggiornati.

Questo trattamento si basa sul legittimo interesse di Stellantis Europe, della [Nostra Rete](#) e dei [Costruttori di Autoveicoli](#) a mantenere aggiornata la qualità dei [Dati Personali](#) relativi a proprietari e clienti.



b) Fornire i nostri Servizi e il relativo supporto

Utilizziamo i tuoi [Dati](#) per offrirti i nostri [Servizi](#), compresa la prenotazione di test drive sul [Nostro Sito Web](#) e sull'[Applicazione](#); per organizzare i [Nostri Eventi](#) a cui partecipi; per rispondere alle tue richieste/suggerimenti/segnalazioni.

Questo trattamento si basa sull'esecuzione di un obbligo contrattuale o di misure precontrattuali adottate su tua richiesta.

c) Invio di comunicazioni promozionali

Possiamo utilizzare i tuoi [Dati](#) di contatto (e-mail, telefono, SMS, indirizzo postale e/o qualsiasi altro mezzo disponibile) per l'invio di comunicazioni promozionali o per ricerche di mercato e sondaggi tra i consumatori che includono contenuti di marketing. Queste comunicazioni riguardano tutti i marchi attuali e futuri di Stellantis Europe (ad esempio, Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth, Peugeot, Citroën, DS automobiles, Opel, Jeep, Mopar, Vauxhall) nonché i marchi delle società del gruppo Stellantis, quali ad esempio Stellantis Financial Services S.A., Stellantis Financial Services Italia S.p.A., Stellantis Renting S.p.A., Stellantis Insurance Limited, Stellantis Life Insurance Limited, Stellantis Insurance Europe Limited e Stellantis Life Insurance Europe Limited.

In alcuni casi, le comunicazioni possono includere promozioni di prodotti o servizi di [Partner](#) selezionati. Quando inviamo questo tipo di comunicazioni, possiamo agire in qualità di [Contitolare del Trattamento](#) con il [Partner](#) in questione. Prima dell'invio di qualsiasi comunicazione all'utente, saranno stipulati accordi e informazioni specifiche con tali [Partner](#).

A questo proposito, precisiamo che nessuna comunicazione ti sarà inviata senza il tuo preventivo consenso, che potrai fornire attraverso apposite *caselle di spunta*.



d) Rilevare le anomalie e migliorare i nostri Servizi

Utilizziamo i [Dati](#) forniti dall'utente, i [Dati](#) raccolti dal [Browser](#), dal [Dispositivo](#) e dall'[Applicazione](#), i [Dati](#) desunti dalle attività dell'utente e le [Informazioni Aggregate](#) al fine di evitare anomalie nei nostri [Servizi](#). Ad esempio, possiamo rilevare anomalie quando l'utente apre una sezione del [Nostro Sito Web](#) e della nostra [Applicazione](#), accede a un link o quando è presente un bug nel nostro sistema.

Il trattamento si basa sulla nostra necessità di garantire i migliori [Servizi](#) e sul nostro legittimo interesse a evitare eventuali interruzioni del servizio.



e) Escludere l'utente da comunicazioni promozionali non pertinenti.

Trattiamo i tuoi [Dati](#) per escluderti dalle comunicazioni promozionali, nel caso in cui tali comunicazioni non siano coerenti con il tuo profilo (ad esempio, se risiedi in Italia, non condivideremo promozioni relative alla Francia, ecc.)

Questo trattamento si basa sul nostro legittimo interesse a ridurre o utilizzare efficacemente il nostro budget di marketing e sul tuo legittimo interesse a non ricevere comunicazioni non pertinenti.

f) Analizzare le preferenze e i comportamenti dell'utente al fine di personalizzare i nostri Servizi e le nostre comunicazioni, compresi i Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente

Utilizziamo i tuoi **Dati**, in particolare i **Dati** desunti dalle tue attività, i **Dati del Veicolo**, le Informazioni sulla tua posizione (se condivise con noi) e i **Dati** raccolti dal **Browser**, dal **Dispositivo** e dall'**Applicazione**, per migliorare i nostri **Servizi** (ad esempio, il **Nostro Sito Web** e l'**Applicazione**, i **Nostri Eventi**, le comunicazioni promozionali) e per mostrarti **Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente**, anche su piattaforme di social media o attraverso piattaforme di **Pubblicità Programmatica**, solo nella misura in cui ci hai autorizzato a caricarli su queste piattaforme.

I Servizi e/o le comunicazioni e/o i **Contenuti che possono essere utili all'Utente** si basano sul tuo comportamento, i tuoi interessi, le tue esigenze, le tue preferenze e il tuo profilo; tali finalità possono essere raggiunte anche sulla base dei **Dati Personali** raccolti attraverso l'uso di **Cookie** o di **Altre Tecnologie di Tracciamento** per analizzare e prevedere le preferenze del cliente e fornirgli offerte su misura.

Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente:

- non vengono creati utilizzando **Dati Sensibili**, come quelli che possono derivare dalle informazioni sulla tua posizione;
- possono essere visibili anche su siti web e applicazioni mobili diversi dai nostri una volta caricati sulle piattaforme di **Pubblicità Programmatica** solo nella misura in cui ci hai autorizzato a caricarli su tali piattaforme.

Questo trattamento si basa sul tuo consenso preventivo.

Quando ti indirizziamo su piattaforme di social media o attraverso piattaforme di **Pubblicità Programmatica**, possiamo agire in qualità di **Contitolare del Trattamento** con il relativo fornitore della piattaforma. Prima dell'invio di qualsiasi comunicazione all'utente, saranno stipulati accordi e informazioni specifiche con il fornitore della piattaforma.

Se non desideri **Servizi** o **Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente**, puoi modificare le tue preferenze, come spiegato nella sezione "Come controllare i tuoi **Dati** e gestire le tue scelte" di seguito.

g) Analizzare e migliorare i nostri Servizi e creare nuovi Servizi e funzionalità

Utilizziamo i tuoi **Dati** e le **Informazioni Aggregate** per misurare le prestazioni dei nostri **Servizi** o per crearne di nuovi. Ciò può avvenire, ad esempio, attraverso l'analisi delle tue interazioni con la **Nostra Rete**, i **Nostri Eventi**, la nostra newsletter e/o le nostre comunicazioni promozionali (se richieste).

Per quanto possibile, utilizziamo **Dati** anonimizzati o pseudonimizzati per questi scopi. Solo in casi eccezionali può essere possibile un riferimento personale. In questi casi, si applica quanto segue: ad eccezione del tuo consenso alla personalizzazione dei nostri **Servizi**, la misurazione dell'efficacia dei nostri **Servizi** e la creazione di nuovi **Servizi** si basano sul nostro legittimo interesse a creare e mantenere **Servizi** realmente utili per i nostri utenti.

h) Condividere i Dati con i Partner per le loro finalità di marketing

Condividiamo i tuoi **Dati** di contatto con **Partner** terzi selezionati per i loro scopi di marketing autonomi. I **Partner** ti contatteranno solo con mezzi automatizzati (ad esempio, e-mail, SMS, telefonate con registratore) e saranno obbligati a fornire la loro Privacy Policy.

Questo trattamento si basa sul tuo consenso preventivo. L'elenco completo o le categorie di **Partner** con cui abbiamo condiviso direttamente i tuoi **Dati** sono disponibili all'indirizzo: <https://privacyportal.stellantis.com>.



i) Adempiere agli obblighi legali e fiscali

Potremmo utilizzare i tuoi **Dati** per adempiere agli obblighi di legge e agli ordini a cui siamo soggetti, che costituiscono la base giuridica per il trattamento dei tuoi **Dati**.

Alcune legislazioni potrebbero richiederci di condividere i tuoi **Dati** con le autorità pubbliche (ad esempio, campagne di richiamo). Se questa condivisione non fosse richiesta dalla legge del tuo paese, potremmo inviare ugualmente i tuoi **Dati**, come spiegato più dettagliatamente nella successiva sezione "Protezione dei nostri interessi e dei tuoi interessi".



j) Invio di comunicazioni aziendali e istituzionali

Nei limiti consentiti dalla legge sulla protezione dei **Dati**, condividiamo i tuoi **Dati** di contatto per inviare sondaggi aziendali e comunicazioni istituzionali riguardanti l'intero Gruppo Stellantis. Si tratta di comunicazioni non promozionali inviate da noi per conto o in sostituzione dei **Costruttori di Autoveicoli**, sulla base del legittimo interesse a fornire informazioni coerenti all'utente.



k) Tutela dei nostri interessi e dei tuoi interessi

Nella misura consentita dalla legge applicabile in materia di protezione dei **Dati**, potremmo dover utilizzare i tuoi **Dati** per individuare, prevenire e rispondere a comportamenti fraudolenti e illegali o attività che potrebbero compromettere la sicurezza dei nostri **Servizi** e del **Nostro Sito web** e **Applicazione**. Ciò potrebbe verificarsi quando l'utente utilizza la nostra **Applicazione** in modi diversi da quelli consentiti, al fine di verificare la cosiddetta **Raccolta Indiretta**, o in caso di comportamento inappropriato ai **Nostri Eventi**. Tali finalità comprendono anche verifiche e valutazioni delle nostre operazioni commerciali, dei controlli di sicurezza, dei controlli finanziari, dei registri e del programma di gestione delle informazioni, e in ogni altro modo relativo all'amministrazione delle nostre attività generali, della contabilità, della tenuta dei registri e delle funzioni legali.

Tali finalità si basano sul nostro legittimo interesse a salvaguardare i nostri interessi e a proteggere i nostri clienti, compreso l'utente.



5.
Come
utilizziamo i
tuoi **Dati**
(modalità di
trattamento)

I **Dati** raccolti per le finalità sopra indicate sono trattati sia manualmente che in modo automatizzato, ossia attraverso programmi o algoritmi che analizzano i **Dati** desunti dalle attività dell'utente, le informazioni sulla tua posizione e i **Dati** raccolti dal **Browser**, dal **Dispositivo** e dall'**Applicazione**.

I tuoi **Dati** possono anche essere soggetti a **Combinazione e/o Incrocio**, nella misura in cui ciò è consentito dalla legge applicabile in materia di protezione dei **Dati**. Questo ci permette di capire, ad esempio, se un singolo utente utilizza i nostri **Servizi** con lo stesso **Indirizzo IP** o gli stessi **Identificatori Univoci** del **Browser** e del **Dispositivo**; o se le comunicazioni promozionali o i **Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente** sono strettamente correlati alle Informazioni sulla tua posizione o ai **Dati** forniti attraverso le tue attività o ai **Dati** raccolti dal **Browser**, dal **Dispositivo** e dall'**Applicazione**. La **Combinazione e/o Incrocio** dei tuoi **Dati** per le finalità per cui li trattiamo (ad esempio, la personalizzazione dei **Servizi**) può essere attivata o disattivata come spiegato nella successiva sezione "Come controllare i tuoi **Dati** e gestire le tue scelte".



6.
Come possiamo
divulgare i tuoi
Dati

Possiamo divulgare i tuoi **Dati** ai seguenti destinatari e/o categorie di destinatari ("Destinatari"):

- Persona da noi autorizzate a svolgere una qualsiasi delle attività relative ai **Dati** descritte in questo documento: i nostri dipendenti e collaboratori che si sono assunti un obbligo di riservatezza e si attengono a regole specifiche per il trattamento dei tuoi **Dati**;
-

-
- I nostri **Responsabili del trattamento**: soggetti esterni ai quali deleghiamo alcune attività di trattamento. Ad esempio, fornitori di sistemi di sicurezza, consulenti contabili e di altro tipo, fornitori di hosting di dati, banche, assicurazioni, ecc. Abbiamo stipulato accordi con ciascuno dei nostri **Responsabili del trattamento** per garantire che i tuoi **Dati** siano trattati con adeguate garanzie e solo in base alle nostre istruzioni;
 - Amministratori di sistema: i nostri dipendenti o quelli dei **Responsabili del trattamento** ai quali abbiamo delegato la gestione dei nostri sistemi informatici e che sono quindi in grado di accedere, modificare, sospendere o limitare il trattamento dei tuoi **Dati**. Questi soggetti sono stati selezionati, adeguatamente formati e le loro attività sono tracciate da sistemi che non possono modificare, come previsto dalle disposizioni della nostra competente Autorità di controllo;
 - La nostra Rete e i Costruttori di Autoveicoli di riferimento: la **Nostra Rete** nel caso in cui abbiate richiesto un servizio da loro svolto (ad esempio, la richiesta di un test drive vicino a te) o se hai richiesto la loro assistenza o quella fornita dai **Costruttori di Autoveicoli**;
 - I nostri **Partner** selezionati: quando hai acconsentito alla comunicazione dei tuoi **Dati Personali** per le loro finalità di marketing e/o profilazione e che agiscono come autonomi **Titolari del Trattamento**.
 - Autorità di polizia o qualsiasi altra autorità le cui disposizioni siano vincolanti per noi: questo è il caso in cui dobbiamo ottemperare a un ordine giudiziario o alla legge o difenderci in un procedimento legale.
-



7.
Dove si trovano
i tuoi Dati

Siamo un'azienda globale e i nostri servizi sono disponibili in diverse giurisdizioni del mondo. Ciò significa che i tuoi **Dati** possono essere archiviati, consultati, utilizzati, elaborati e divulgati al di fuori della tua giurisdizione, anche all'interno dell'Unione Europea, degli Stati Uniti d'America o di qualsiasi altro paese in cui si trovano i nostri **Responsabili del trattamento** e i nostri sub-**Responsabili del Trattamento**, o dove possono essere ospitati i loro server o le loro infrastrutture di cloud computing. Ci adoperiamo per garantire che il trattamento dei tuoi **Dati** da parte dei nostri destinatari sia conforme alle leggi applicabili in materia di protezione dei dati, compresa la legislazione dell'UE a cui siamo soggetti. Laddove richiesto dalla legge sulla protezione dei dati dell'UE, i trasferimenti dei tuoi **Dati** a destinatari al di fuori dell'UE saranno soggetti a garanzie adeguate (come le clausole contrattuali standard dell'UE per i trasferimenti di dati tra paesi dell'UE e paesi terzi), e/o ad altre basi legali in conformità alla legislazione dell'UE. Per ulteriori informazioni sulle garanzie da noi implementate per proteggere i **Dati** trasferiti a paesi terzi al di fuori dell'UE, puoi scriverci a: dataprotectionofficer@stellantis.com



8.
Per quanto
tempo
conserviamo i
tuoi Dati

I **Dati** trattati per le finalità sopra indicate saranno conservati per il periodo ritenuto strettamente necessario all'adempimento di tali finalità. Tuttavia, i **Dati** potrebbero essere conservati per un periodo più lungo in caso di potenziali e/o effettivi reclami e conseguenti responsabilità e/o in caso di altri requisiti legali obbligatori di conservazione e/o obblighi di conservazione.

- I **Dati** dei clienti trattati per finalità di marketing e profilazione saranno conservati dal **Titolare del trattamento** dal momento in cui il cliente fornisce il consenso fino al momento in cui il cliente ritira il consenso. Una volta revocato il consenso, i **Dati** non saranno più trattati per finalità di marketing e profilazione, anche se potrebbero essere conservati dal **Titolare del trattamento** per gestire potenziali reclami e/o azioni legali. La conservazione dei **Dati** in caso di marketing e profilazione è conforme alla legge locale e alle decisioni dell'Autorità per la protezione dei dati.
- I **Dati** dei clienti trattati per adempiere agli obblighi di legge saranno conservati per il periodo previsto dalle leggi e dai regolamenti.

-
- I **Dati** del Cliente per il miglioramento del prodotto e dei **Servizi** potrebbero essere conservati per il periodo ritenuto strettamente necessario per adempiere a tali finalità e non oltre i tre anni.

Una volta scaduto il relativo periodo di conservazione, i tuoi **Dati** saranno cancellati in base alla nostra politica di conservazione. Puoi richiederci ulteriori informazioni sui nostri criteri e sulla nostra politica di conservazione scrivendoci qui: dataprotectionofficer@stellantis.com



9.
Come
controllare i
tuoi Dati e
gestire le tue
scelte

In qualsiasi momento, è possibile chiedere di:

- Accedere ai tuoi Dati (diritto di accesso): in base all'uso che fai dei nostri **Servizi**, ti forniremo i tuoi **Dati**, come il tuo nome, l'età, l'**Indirizzo IP**, gli **Identificatori Unici**, le e-mail e le preferenze espresse, insieme alla Privacy Policy che hai ricevuto quando li hai forniti e alla fonte dei **Dati** (se, ad esempio, ci sono stati forniti da uno dei nostri **Partner**);
- Esercitare il diritto alla portabilità dei tuoi Dati Personali (diritto alla portabilità dei Dati): in base al tuo utilizzo dei nostri **Servizi**, ti forniremo un file interoperabile contenente i **Dati** che ti riguardano.
- Correggere i tuoi Dati (diritto di rettifica): ad esempio, puoi chiederci di modificare il tuo indirizzo e-mail o il tuo numero di telefono se non sono corretti;
- Limitare il trattamento dei tuoi Dati (diritto alla limitazione del trattamento): ad esempio, quando ritieni che il trattamento dei tuoi **Dati** sia illegale o che il trattamento basato sul nostro legittimo interesse non sia appropriato;
- Cancellare i tuoi Dati (diritto alla cancellazione): ad esempio, quando non vuoi utilizzare i nostri **Servizi** e non vuoi che i tuoi **Dati** vengano conservati;
- Opposti alle attività di trattamento (diritto di opposizione);
- Revocare i tuoi consensi (diritto di revoca del consenso).

Puoi esercitare i diritti di cui sopra o esprimere qualsiasi preoccupazione o reclamo in merito all'utilizzo dei tuoi **Dati** da parte nostra direttamente all'indirizzo: <https://privacyportal.stellantis.com>.



In qualsiasi momento, puoi anche:

- contattare il nostro Responsabile della Protezione dei dati (DPO), qui: dataprotectionofficer@stellantis.com;
- contattare l'Autorità di Garante, qui è possibile trovare l'elenco di tutte le Autorità di Garanti per paese: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_en.

10.
Come
proteggiamo i
tuoi Dati

Adottiamo ragionevoli precauzioni dal punto di vista fisico, tecnologico e organizzativo per prevenire la perdita, l'uso improprio o la modifica dei **Dati** sotto il nostro controllo. Ad esempio:

- Ci assicuriamo che i tuoi **Dati** siano accessibili e utilizzati solo da, trasferiti o divulgati ai Destinatari che devono avere accesso a tali **Dati**.
- Limitiamo inoltre la quantità di **Dati** accessibili, trasferiti o divulgati ai Destinatari solo a quanto necessario per adempiere alle finalità o ai compiti specifici svolti dal Destinatario.
- I computer e i server in cui sono archiviati i tuoi **Dati** sono tenuti in un ambiente sicuro, sono controllati da password con accesso limitato e hanno installato firewall e software antivirus standard del settore.
- Anche le copie cartacee dei documenti contenenti i tuoi **Dati** (se presenti) sono conservate in un ambiente sicuro.
- Distruggiamo le copie cartacee dei documenti contenenti i tuoi **Dati** che non sono più necessari.

-
- Quando distruggiamo i **Dati** registrati e archiviati sotto forma di file elettronici che non sono più necessari, ci assicuriamo che un metodo tecnico (ad esempio, un formato di basso livello) garantisca che i record non possano essere riprodotti.
 - I computer portatili, le chiavi USB, i telefoni cellulari e altri dispositivi elettronici senza fili utilizzati dai nostri dipendenti che hanno accesso ai tuoi **Dati** sono protetti. Invitiamo i dipendenti a non memorizzare i tuoi **Dati** su tali dispositivi, a meno che non sia ragionevolmente necessario per svolgere un compito specifico come indicato nella presente Privacy Policy.
 - Formiamo i nostri dipendenti al rispetto della presente Privacy Policy e conduciamo attività di monitoraggio per garantire la continua conformità e per determinare l'efficacia delle nostre pratiche di gestione della privacy.
 - Qualsiasi **Responsabile del Trattamento** da noi utilizzato è tenuto per contratto a conservare e proteggere i tuoi **Dati** utilizzando misure sostanzialmente simili a quelle indicate nella presente Privacy Policy o richieste dalla legge applicabile in materia di protezione dei dati.

Nei casi previsti dalla normativa applicabile, qualora si verifici una violazione della sicurezza che comporti la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai **Dati** trasmessi, conservati o altrimenti trattati, sarà data comunicazione all'utente e all'autorità competente per la protezione dei **Dati**, come richiesto (ad esempio, a meno che i **Dati** non siano incomprensibili per qualsiasi persona o sia improbabile che la violazione comporti un rischio per i diritti e le libertà dell'utente e di altri).

11.
Cosa non copre la
presente Privacy
Policy

La presente Privacy Policy illustra e copre il trattamento che effettuiamo in qualità di **Titolare del Trattamento** all'interno del **nostro sito web** e della nostra **Applicazione**.

La presente Privacy Policy non copre i trattamenti effettuati da soggetti diversi da noi.

In questi casi, non siamo responsabili di alcun trattamento dei tuoi **Dati** che non sia coperto dalla presente Privacy Policy.

12.
Utilizzo dei Dati
per altri scopi

Qualora dovessimo trattare i tuoi **Dati** in modo diverso o per finalità diverse da quelle indicate nel presente documento, riceverai una specifica comunicazione prima dell'inizio di tale trattamento.

13.
Modifiche alla
Privacy Policy

Ci riserviamo il diritto di adattare e/o modificare la presente Privacy Policy in qualsiasi momento. Ti informeremo di ogni adattamento/modifica rilevante.

14.
Licenza

Le icone illustrate in questa Privacy Policy sono "[Icône della protezione dei dati](#)" dell'[Università di Maastricht, European Centre on Privacy and Cybersecurity \(ECPC\) CC BY 4.0](#).

15.
Definizioni

Altre Tecnologie di Tracciamento: pixel tag (tracciatori utilizzati con i Cookie e incorporati nelle immagini delle pagine web o dell'Applicazione per tracciare determinate attività, come la visualizzazione di Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente o per verificare se un'e-mail è stata letta) o identificatori univoci incorporati nei link alle comunicazioni commerciali che ci inviano informazioni quando vengono cliccati.

Applicazione: indica questa Applicazione, se applicabile.

Browser: si riferisce ai programmi utilizzati per accedere a Internet (ad es. Safari, Chrome, Firefox, ecc.).

Combinazione e/o Incrocio: si tratta dell'insieme di operazioni completamente automatizzate e non automatizzate che combiniamo con le Informazioni sulla tua posizione, i Dati desunti dalla tua attività, i Dati raccolti dal Browser, dal Dispositivo e dall'Applicazione, i Dati da te forniti e quelli raccolti dai Siti Web e dalle Applicazioni dei nostri Partner, utilizzati per fornire i Servizi, analizzare e migliorare i nostri Servizi e creare nuovi servizi e funzionalità, nonché per offrire Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente. Possiamo anche combinare e/o incrociare informazioni provenienti da fonti diverse, come le informazioni raccolte dal Nostro Sito Web e dall'Applicazione, dai siti web e dalle applicazioni dei nostri Partner e/o i Dati raccolti da fonti pubbliche o pubblicamente accessibili.

Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente: ad esempio, se l'utente cerca il modello "Jeep", potremmo visualizzare altri contenuti relativi a questo modello sul nostro Sito Web e Applicazione o attraverso la Pubblicità Programmata. La personalizzazione dei contenuti può avvenire attraverso la Combinazione e/o Incrocio dei Dati.

Cookie: si tratta di un piccolo testo inviato al tuo Browser dai Nostri Siti o dai nostri Partner o rivenditori. Permette al sito di memorizzare informazioni come il fatto di aver visitato il sito, la tua lingua e altre informazioni. I Cookie vengono utilizzati per diversi scopi, ad esempio per registrare le preferenze dell'utente in merito all'utilizzo dei Cookie (Cookie tecnici), per analizzare e migliorare i nostri Servizi e per creare nuovi Servizi e funzionalità o per personalizzare i nostri Servizi, compresi i Contenuti che possono essere utili all'Utente. Le informazioni trasmesse dai Cookie sono soggette a Combinazione e/o Incrocio con una delle Altre Tecnologie di Tracciamento, ove applicabile.

Costruttori di Autoveicoli: singolarmente o collettivamente si riferisce alle seguenti entità che agiscono come produttori di veicoli: Stellantis Europe S.p.A., Corso Agnelli 200, 10135 - Torino, Italia; PSA Automobiles SA (Stellantis Auto SAS), 2-10 Boulevard de l'Europe, F-78300 Poissy, Francia; Opel Automobile GmbH, Bahnhofplatz, D-65423 Rüsselsheim am Main, Germania.

Dati del Veicolo: indica tutti i dati tecnici, diagnostici e reali che è possibile raccogliere tramite il Dispositivo del Veicolo installato sul Veicolo (ad esempio, posizione, velocità e distanze, tempo di funzionamento del motore e tempo di spegnimento; se il cavo della batteria è tagliato, diagnostica della batteria, movimenti con la chiave estratta, presunta collisione, nonché dati diagnostici quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, livelli dell'olio e del carburante, pressione degli pneumatici e stato del motore).

Dati Personali: qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile, direttamente o indirettamente, nonché qualsiasi informazione collegata o ragionevolmente collegabile a un particolare individuo o nucleo familiare. Ad esempio, un indirizzo e-mail (se si riferisce a uno o più aspetti di un individuo), gli Indirizzi IP e gli Identificatori Unici sono considerati Dati Personali. Per comodità, indicheremo collettivamente tutti i Dati Personali citati anche come "Dati".

Dati Sensibili: si intendono i Dati Personali che rivelano l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, l'appartenenza sindacale e il trattamento di dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o dati relativi alla vita sessuale o all'orientamento sessuale di una persona fisica.

Dispositivo: si riferisce al Dispositivo elettronico (ad es. iPhone) attraverso il quale visitate Il Nostro Sito Web e la nostra Applicazione e/o i Siti Web e le applicazioni dei nostri Partner.

Identificatori Unici: informazioni che possono identificare in modo univoco l'utente attraverso il Browser, il Dispositivo e/o l'Applicazione. Nel Browser, l'Indirizzo IP e i Cookie sono considerati Identificatori Unici. Sul Dispositivo, gli identificatori pubblicitari forniti dai produttori, come l'IDFA di Apple e l'AAIG di Android, che utilizziamo per analizzare e migliorare i nostri Servizi e per creare nuovi Servizi e funzionalità, compresi i Contenuti che possono essere utili all'Utente, sono considerati Identificatori Unici. Si prega di notare che per questi scopi e in linea con i pareri delle autorità di vigilanza europee, non utilizziamo altri identificatori univoci come gli indirizzi MAC e gli IMEI in quanto non sono reimpostabili dall'utente. Per l'Applicazione, invece, gli Identificatori Unici sono considerati il codice che identifica l'Applicazione installata.

Indirizzo IP: è un numero univoco utilizzato dal Browser, dal Dispositivo e dall'Applicazione per connettersi a Internet. Il fornitore di servizi Internet fornisce questo numero che consente di identificare il fornitore e/o l'area approssimativa in cui si trova l'utente. Senza questi Dati, l'utente non puoi connettersi a Internet e utilizzare i nostri Servizi o i Contenuti che potrebbero essergli utili.

Informazioni Aggregate: si riferiscono a informazioni statistiche sull'utente che non contengono i tuoi Dati Personali. Utilizziamo queste informazioni per analizzare e migliorare i Nostri Servizi e creare nuovi Servizi e funzionalità e per creare rapporti statistici per i nostri Partner e la Nostra Rete. Ad esempio, possiamo raccogliere informazioni sulla tua posizione o sui contenuti che ti possono essere utili e che hai visualizzato. Desideriamo sottolineare che non condividiamo i tuoi Dati in questi rapporti.

Nostri Eventi: sono eventi/showroom organizzati da Stellantis o in collaborazione con altri marchi con cui Stellantis Europe ha siglato accordi di partnership.

Nostro Sito Web: comprende il presente Sito Web e le pagine dei nostri social network in cui è presente la presente Privacy Policy.

Nostra Rete: si tratta di rivenditori e/o concessionari e/o officine con i quali Stellantis Europe e i Produttori di Autoveicoli hanno sottoscritto accordi commerciali per la vendita dei Veicoli e/o per la fornitura di servizi/prodotti di assistenza.

Partner: indica entità terze che possono comunicarci i tuoi Dati Personali solo dopo averci assicurato contrattualmente di aver ottenuto il tuo consenso o di avere un'altra base giuridica che legittima la loro comunicazione/condivisione di tali Dati con noi (ad esempio, se chiedi a uno dei nostri Partner di prenotare un test drive, quando acquisti e quando richiedi di ricevere comunicazioni commerciali). Questa definizione include anche i Partner selezionati con cui possiamo condividere i tuoi Dati. I Partner possono appartenere ai seguenti settori merceologici: attività manifatturiere, commercio all'ingrosso e al dettaglio, servizi finanziari, bancari, di trasporto e magazzinaggio, servizi di informazione e comunicazione, attività professionali, scientifiche e tecniche, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese, attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento, attività di organizzazioni associative, servizi di centri di benessere fisico, fornitori di energia elettrica e gas, società di noleggio, di mobilità elettrica e di assicurazione.

Pubblicità Programmatica: si tratta di piattaforme che condividono le informazioni raccolte sull'utente, come l'Indirizzo IP e i Dati raccolti da Cookie e altre Tecnologie di Tracciamento, con entità che hanno interesse a mostrargli Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente. Nel nostro caso, se visualizzate il modello "Jeep" sul nostro Sito Web e sulla nostra Applicazione, chiederemo ai partecipanti alla

Pubblicità Programmatica di concederci uno spazio pubblicitario su uno dei Siti Web che visitate al fine di mostrare Contenuti che potrebbero essere utili all'Utente. A questo proposito, desideriamo ribadire che la comunicazione dei tuoi Dati ai partecipanti alla Pubblicità Programmatica si basa sul tuo previo e specifico consenso fornito sul banner al momento della prima visita al Nostro Sito Web e all'Applicazione.

Raccolta Indiretta: è uno dei Servizi che forniamo sui siti web e sulle applicazioni dei nostri Partner. In questi casi, è il Partner che ci assicura di aver ricevuto il tuo consenso o di avere un'altra base giuridica che legittima la comunicazione/condivisione dei tuoi Dati Personali. A questo proposito, precisiamo che, prima di essere utilizzati, verificiamo le modalità con cui i Partner raccolgono e ci trasferiscono i Dati al fine di rispettare le tue preferenze.

Responsabile del Trattamento: si riferisce a un'entità da noi incaricata di trattare i tuoi Dati Personali esclusivamente per conto di Stellantis Europe S.p.A. e in base alle tue istruzioni scritte.

Sensori del Dispositivo: a seconda del Dispositivo, si tratta di sensori quali accelerometri, giroscopi, Bluetooth, Wi-fi e GPS che, in un modo o nell'altro, condividono le informazioni raccolte attraverso il Dispositivo e quindi l'Applicazione. Se abilitati dalle impostazioni del Dispositivo, ci permettono di ottenere informazioni sulla tua posizione.

Servizi: collettivamente, si intendono tutti i Servizi disponibili sul Nostro Sito Web e sull'Applicazione, quali "configura e ordina", "trova Rivenditori", "acquista o noleggia", prenotazioni di test drive, la newsletter istituzionale, il servizio clienti e i Nostri Eventi.

Titolare del Trattamento: si riferisce alla persona giuridica, all'autorità pubblica, al servizio o ad altra entità che, individualmente o congiuntamente, determina le finalità e i mezzi per il trattamento dei tuoi Dati Personali. Questa definizione si riferisce tipicamente a Stellantis Europe S.p.A. In altri casi, è preceduta dalla parola "Indipendente" (ad esempio, "Titolare indipendente del trattamento") per indicare che i tuoi Dati Personali sono trattati da un soggetto diverso da Stellantis Europe S.p.A.

Veicolo: si riferisce a un Veicolo di uno dei marchi del gruppo Stellantis.

Consenso

Avendo letto e compreso la presente Privacy Policy], acconsento al trattamento dei miei Dati per le seguenti finalità:

Sali a bordo!

Sì

No

Ci piace mantenere il nostro rapporto con te e solo con te e personalizzare la tua esperienza con noi! Ricevi offerte personalizzate, promozioni, eventi e altri contenuti interessanti dai nostri marchi. Restiamo in contatto!

Se vuoi dare il tuo consenso solo per scopi espliciti

Restiamo in contatto!

Sì

No

Ci piace mantenere il nostro rapporto con te e solo con te! Ricevi offerte, promozioni, eventi e altri contenuti interessanti dai nostri marchi. Restiamo in contatto!

Ottieni offerte migliori!

Sì

No

Conosciamoci meglio! Vogliamo personalizzare la tua esperienza con noi prendendo nota delle tue esigenze specifiche, di ciò che ti piace o non ti piace! Saremo lieti se ci permetterai di capire cosa ti piace, cosa leggi e cosa fai con noi, in modo da poterti offrire offerte migliori e personalizzate.

Se vuoi saperne di più su cosa faremo con i tuoi dati, consulta le sezioni 4.c) e 4.f) della nostra Privacy Policy.

E non preoccuparti! Potrete cambiare idea in qualsiasi momento direttamente su <https://www.preferences.stellantis.com>.

Unisciti ai nostri Partners!

Sì

No

Siamo una grande comunità che condivide cose interessanti insieme! Se vuoi conoscere i nostri incredibili Partner e permettere loro di comunicare direttamente con te, fornisci il tuo consenso! Se vuoi saperne di più su cosa faremo con i tuoi Dati, consulta la sezione 4. h) nella nostra Privacy Policy. E non preoccuparti! Potrai cambiare idea in qualsiasi momento direttamente all'indirizzo <https://www.preferences.stellantis.com>