

POLITIQUE DE GARANTIE DE CITROËN

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE DE

- Pour les véhicules neufs, les dispositions de la garantie de Citroën s'appliquent à partir de la date de début de garantie indiquée sur le carnet d'entretien pour la période indiquée, sauf dispositions particulières spécifiques mentionnées ci-dessous ou portées à la connaissance du client.
- Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur votre véhicule au titre des présentes dispositions de garantie, vous devrez les confier exclusivement à des ateliers de réparation agréés de la marque Citroën.
- Les travaux réalisés dans le cadre des présentes dispositions de garantie n'entraînent pas de prolongation de la période de garantie.
- L'engagement pris au titre de la garantie n'est pas affecté par un changement de propriétaire du véhicule.
- La garantie est valable tant que le véhicule est immatriculé et circule dans les pays de l'Union européenne* et dans les pays ou territoires suivants: Albanie, Andorre, Bosnie-Herzégovine, Gibraltar, Islande, Kosovo, Liechtenstein, Macédoine du Nord, Monaco, Monténégro, Norvège, Saint-Marin, Serbie, Suisse, Cité du Vatican, Royaume-Uni.
* Au moment de la publication du document, l'Union européenne se composait des pays suivants: Belgique, Bulgarie, Autriche, Croatie, Danemark, Allemagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Espagne, Slovaquie, Slovénie, Suède, République Tchèque, Hongrie, Chypre.

DISPOSITIONS DE GARANTIE EN CAS DE DÉFAUTS DE FABRICATION

Au nom du fabricant Automobiles Citroën, AC Automobiles Suisse SA assume les droits de garantie résultant de défauts de fabrication et de matériel causés par le constructeur.

La garantie est accordée aux véhicules neufs et commence à courir à la date de début de garantie indiquée dans le carnet d'entretien. Elle couvre une **période de trois (3) ans ou 100 000 kilomètres, au premier des deux termes atteints**:

Des conditions de garantie différentes s'appliquent aux véhicules suivants:

- **Tout-électriques:**
- **Batterie de traction:**
Une période de garantie prolongée s'applique à la batterie de traction. Pour les **véhicules entièrement électriques**, la période de garantie de la batterie de traction est de **huit (8) ans ou de cent soixante mille (160 000) km**, au premier des deux termes atteints, à condition qu'au moins 70% de la capacité de la batterie soit maintenue pendant la période de garantie.
- **Hybrides:**
- **Batterie de traction:**
Pendant la période de garantie, la batterie de traction est garantie pour une période de **huit (8) ans ou cent soixante mille (160 000) km**, au premier des deux termes atteints, avec au moins 70% de la capacité de la batterie.

Étendue de la garantie contre les défauts de fabrication:

À l'exception des limitations suivantes, la garantie contre les défauts de fabrication du véhicule couvre la réparation ou le remplacement gratuit des pièces de rechange, en cas de défauts matériels et de fabrication, ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à la réparation du véhicule.

Ces travaux sont effectués avec des pièces neuves d'origine ou des «pièces de rechange standard» (pièces rénovées qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine). Citroën ou un représentant du constructeur prendra également en charge les frais de dépannage sur place ou de remorquage du véhicule jusqu'au réparateur agréé le plus proche si le véhicule est immobilisé suite à une panne couverte par la garantie.

Remarque:

- Le remplacement d'une pièce dans le cadre de la garantie du fabricant ne donne pas lieu à une prolongation de la période de garantie. La garantie des pièces remplacées expire à la date d'expiration de la garantie contre les défauts de fabrication du véhicule;
- Les pièces remplacées sous garantie contre les défauts de fabrication deviennent la propriété du fabricant ou du représentant du fabricant.

Pas couverts par la garantie contre les défauts de fabrication:

Les travaux d'entretien et de réglage:

- Les travaux de service et d'entretien nécessaires au bon fonctionnement du véhicule mentionnés dans le «carnet d'entretien» individuel, l'ajout d'additifs, le remplacement du filtre à particules aux kilométrages appropriés ainsi que le remplacement de pièces consommables telles que les filtres à huile, à air, à combustible ou d'habitacle;
- Les réglages (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, etc.) après l'expiration d'un délai de 3 mois ou de 3000 km au premier des deux termes atteints;
- Le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation du véhicule, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication. Concrètement, il s'agit des parties suivantes: plaquettes, garnitures et disques de freins, embrayage, amortisseurs, balais d'essuie-glace, lampes (sauf lampes à décharge et LED), batterie de démarrage.

Utilisation du véhicule:

- Les vibrations et les bruits liés au fonctionnement normal du véhicule, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation des pièces en raison de leur vieillissement normal;
- Les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'utilisation de carburants** non adaptés ou de mauvaise qualité et l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par Automobiles Citroën;
- Les dommages liés à un branchement non conforme du véhicule électrique, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé;
- Les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies ou vols;
- Les conséquences des réparations, transformations ou modifications du véhicule effectuées par des entreprises non agréées par Citroën, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non agréés par Citroën;
- Les pièces garanties directement par leur fabricant, telles que les pneumatiques, pour lesquelles le réseau Citroën vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent;
- Tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation du véhicule, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

** Des informations sur les biocarburants sont disponibles dans la section correspondante du guide d'utilisation du véhicule.

Procédure à suivre par le client pour faire appel à la garantie en cas de défaut de fabrication

- Présenter le carnet d'entretien du véhicule à jour, comportant le certificat de garantie, dûment rempli par le concessionnaire vendeur;

- Réaliser l'entretien et les révisions du véhicule en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées dans le carnet d'entretien du véhicule et être en mesure d'en apporter la preuve (fiches de suivi du carnet d'entretien à jour, factures, etc.). Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter le véhicule à un réparateur agréé par Citroën pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité du véhicule et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté, qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. Par conséquent, la garantie des défauts de fabrication ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le client n'a pas pris immédiatement les mesures susmentionnées dès la détection dudit défaut;
- Toute demande de réparation immédiate du véhicule émanant d'un atelier agréé Citroën doit être respectée.

Le non-respect de ces règles engage la responsabilité du client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement du véhicule.

Dans les cas suivants, le client perd le droit à la garantie des défauts de fabrication:

- Des modifications ou adaptations ont été effectuées sur le véhicule alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par Citroën ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par le constructeur;
- La défaillance est due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans le guide d'utilisation et le carnet d'entretien;
- Le véhicule n'a pas été utilisé conformément à sa destination, ce dernier a été utilisé dans des courses automobiles ou a subi une surcharge (même passagère);
- Le compteur kilométrique du véhicule a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude. (En cas de remplacement du compteur, la «fiche de remplacement du compteur» du carnet d'entretien devra être complétée par un réparateur agréé par Citroën).

Informations spécifiques concernant les véhicules électriques:

La batterie de traction et la chaîne cinématique sont conçues et garanties exclusivement pour être utilisées dans des automobiles. La garantie exclut les défauts dus à un entraînement supérieur à celui indiqué dans le permis de circulation MCTA (masse maximale techniquement admissible) ou dus à l'utilisation de la batterie de traction à des fins autres que l'alimentation du véhicule. Les câbles de recharge et les stations de recharge privées doivent être conformes aux spécifications du fabricant. Les bornes de recharge publiques doivent être certifiées et conformes aux normes et réglementations en vigueur.

Si le véhicule doit être immobilisé pendant plusieurs jours, il est essentiel d'éviter la décharge profonde de la batterie de traction: si la batterie de traction ne dispose pas d'une capacité de réserve (dans le cas d'un véhicule immobilisé, la perte de charge est de 1% par semaine), le véhicule doit être branché afin de maintenir l'état de charge.

Remarque importante: une batterie de charge complètement déchargée peut subir un dommage irréparable.

GARANTIE PEINTURE

Citroën garantit contre tout défaut des peintures et vernis de la carrosserie d'origine pendant toute la durée et le kilométrage.

Étendue de la garantie peinture:

- La garantie peinture couvre la réfection totale ou partielle de la peinture ou du vernis nécessaire au traitement d'un défaut constaté par un représentant Citroën.
- La garantie peinture s'applique à la condition expresse que l'entretien du véhicule ait toujours été réalisé selon les recommandations d'entretien individuelles définies par Citroën dans le carnet d'entretien et que la remise en état des éventuelles dégradations ait été faite dans le strict respect des normes du constructeur. Afin de continuer à en bénéficier, le client est tenu de faire réparer les dommages dus à des causes extérieures dans les deux (2) mois suivant leur constatation, les réparations de ces dommages étant à la charge du client. La mention de cette réparation sera portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale de l'atelier de réparation, la date de la réparation, le kilométrage du véhicule et le numéro de la facture acquittée.

Il faut présenter le «carnet d'entretien» individuel, qui est à compléter dûment lors des entretiens réguliers (ou toute autre preuve de la mise

en œuvre effective des mesures susmentionnées) lors de chaque demande de prestations au titre de la garantie commerciale peinture.

Ne sont pas couverts par la garantie commerciale peinture:

- Les dommages sur la peinture ou le vernis de la carrosserie provoqués par l'environnement, tels que les retombées atmosphériques, chimiques, animales ou végétales, sable, sel, projection de gravillons ou phénomènes naturels (grêle, inondations, etc.) et autres facteurs extérieurs (suite ou non à un accident);
- Les dommages dus à la négligence, à la présentation tardive du défaut à éliminer ou au non-respect des préconisations de Citroën;
- Les dommages résultant d'événements non couverts dans le cadre de la garantie des défauts de fabrication mentionnée ci-dessus;

Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Citroën

GARANTIE ANTIROUILLE

En plus de la garantie des défauts de fabrication et de la garantie peinture, Citroën offre une garantie contre les dommages dus à la corrosion (corrosion de l'intérieur vers l'extérieur de la carrosserie) à compter de la date de livraison inscrite sur le «certificat de garantie» du carnet d'entretien, pour les délais de garantie suivants:

- douze (12) ans pour toutes les voitures particulières
- cinq (5) ans pour tous les véhicules commerciaux

Étendue de la garantie antirouille:

- La garantie antirouille couvre la remise en état ou l'échange des éléments reconnus défectueux par un représentant Citroën sur lesquels apparaît une perforation due à la corrosion.
- La garantie antirouille s'applique à la condition expresse que le véhicule ait toujours été réparé dans le strict respect des normes du constructeur et que le client ait fait réaliser en temps voulu:
 - les travaux d'entretien régulier indiqués dans le «carnet d'entretien»;
 - les visites d'atelier décrites ci-dessous dans le cadre de la garantie antirouille, et
 - la remise en état des éventuelles dégradations du véhicule.
- Le cycle d'entretien de la garantie antirouille prévoit des contrôles réguliers dans un atelier à la charge du client:
 - quatre (4) visites à l'atelier pour les voitures particulières qui auront lieu obligatoirement quatre (4) ans après la date d'entrée en vigueur de la garantie commerciale antirouille et, par la suite, à intervalles de deux (2) ans;
 - deux (2) visites à l'atelier pour les véhicules électriques et utilitaires, qui auront lieu obligatoirement deux (2) ans après la date d'entrée en vigueur de la garantie antirouille et, par la suite, à intervalles de deux (2) ans.

Lors de ces contrôles, après avoir procédé à un lavage complet du véhicule si nécessaire, le réparateur vérifiera son état et déterminera les éventuelles interventions à effectuer et celles susceptibles d'être couvertes par la garantie commerciale antirouille. Les détériorations dues à des causes extérieures pouvant provoquer de la corrosion seront signalées et notées sur les pages du carnet d'entretien réservées à cet effet.

- Toute intervention sur la carrosserie (suite à un accident, des détériorations, etc.) devra être systématiquement suivie par une visite de contrôle à réaliser dans les mêmes conditions.
- Le client est tenu de faire réparer à ses frais les dommages dus à des causes extérieures, dans le respect des normes fixées par Automobiles Citroën et dans un délai de deux (2) mois à compter des contrôles. La mention de cette réparation devra être portée sur le carnet d'entretien, en précisant la raison sociale du réparateur, la date de la réparation, le kilométrage du véhicule et le numéro de la facture acquittée.

La présentation lors des visites périodiques de contrôle de ce carnet d'entretien dûment rempli (ou de tout autre justificatif attestant de la réalité des interventions précitées) sera exigée pour tout recours au titre de la garantie commerciale antirouille.

Ne sont pas couverts par la garantie commerciale antirouille:

- Les dommages dus à la négligence ou au non-respect des préconisations de Citroën ;
- Les dommages résultant d'événements non couverts par la garantie des défauts de fabrication mentionnée ci-dessus;
- Les conséquences de la destruction des produits de protection anti-

- perforation par un traitement additionnel non prévu au plan d'entretien;
- Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par Automobiles Citroën;
 - La corrosion résultant du montage d'accessoires non homologués par Automobiles Citroën et/ou installés sans respecter les prescriptions définies par Automobiles Citroën ;
 - Les transformations de carrosserie réalisées sur le véhicule, ainsi que les bennes et les plateaux de chargement dans le cas d'un véhicule utilitaire;
 - Les roues et éléments mécaniques ne faisant pas partie intégrante de la carrosserie.

CITROËN ASSISTANCE

En cas de panne d'un véhicule de marque Citroën, le bénéficiaire peut, en plus de la garantie contre les défauts de fabrication, bénéficier de prestations complémentaires de circulation ou d'hébergement 24h/24 en appelant CITROËN ASSISTANCE au numéro vert 00800 300 800 11 ou au +41 44 746 22 95 (pour les appels depuis l'étranger) au tarif local en vigueur. Ce droit aux prestations existe pendant toute la durée de la garantie.

Pour connaître l'étendue et le contenu des prestations, veuillez consulter les conditions générales de CITROËN ASSISTANCE.

Valable à partir du 01.01.2023