

## CONDIZIONI DI GARANZIA CITROËN

### CONDIZIONI GENERALI DI GARANZIA CITROËN

- Per i veicoli nuovi, le condizioni di garanzia Citroën si applicano a partire dalla data di inizio della garanzia indicata sul libretto di manutenzione per la durata indicata, salvo le disposizioni speciali specifiche menzionate qui di seguito o portate all'attenzione del cliente.
- Gli interventi su un veicolo nell'ambito di questa garanzia saranno effettuati gratuitamente solo presso le officine autorizzate Citroën.
- Gli interventi eseguiti nell'ambito di queste condizioni di garanzia non comportano un'estensione del periodo di garanzia.
- L'obbligo di garanzia non è influenzato da un cambio di proprietà del veicolo.
- La garanzia è valida finché il veicolo è immatricolato e circola nei Paesi dell'Unione Europea\* e nei seguenti Paesi o territori: Albania, Andorra, Bosnia-Erzegovina, Gibilterra, Islanda, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia del Nord, Principato di Monaco, Montenegro, Norvegia, San Marino, Serbia, Svizzera, Città del Vaticano, Regno Unito.

\* *Alla data di pubblicazione del documento l'Unione Europea è costituita dai seguenti Paesi: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria*

### CONDIZIONI DI GARANZIA IN CASO DI DIFETTI DI FABBRICAZIONE

AC Automobili Svizzera SA, a nome del costruttore Automobiles Citroën, si assume le prestazioni di garanzia derivanti da difetti di fabbricazione e di materiale causati dal costruttore.

La garanzia è concessa per veicoli nuovi di fabbrica e decorre dalla data di inizio della garanzia indicata nel libretto di manutenzione. Copre un **periodo di tre (3) anni o un chilometraggio di 100 000 chilometri, a seconda di quale termine venga raggiunto per primo:**

Si applicano condizioni di garanzia diverse:

#### • Per i veicoli completamente elettrici:

##### - **Batteria di trazione:**

Un periodo di garanzia esteso si applica alla batteria di trazione.

Per i **veicoli completamente elettrici**, il periodo di garanzia per la batteria di trazione è di **otto (8) anni o centosessantamila (160 000) km** – a seconda di quale termine venga raggiunto per primo – a condizione che almeno il 70 % della capacità della batteria sia mantenuta durante il periodo di garanzia.

#### • Per i veicoli ibridi:

##### - **Batteria di trazione:**

La batteria di trazione è garantita per un periodo di **otto (8) anni o centosessantamila (160 000) km** – a seconda di quale termine venga raggiunto per primo – a condizione che almeno il 70 % della capacità della batteria sia mantenuto durante il periodo di garanzia.

#### **Copertura della garanzia contro i difetti di fabbricazione:**

A eccezione delle seguenti limitazioni, la garanzia contro i difetti di fabbricazione del veicolo copre la riparazione o la sostituzione gratuita dei pezzi di ricambio, in caso di difetti di materiale e di fabbricazione, nonché la manodopera necessaria alla riparazione del veicolo.

Questi interventi vengono eseguiti con ricambi originali nuovi o con «pezzi di ricambio standard»

guasto coperto dalla garanzia, Citroën o un rappresentante del costruttore coprirà le spese di soccorso stradale in loco o di rimorchio del veicolo fino all'officina autorizzata più vicina.

Nota:

- la sostituzione di un pezzo nell'ambito della garanzia del costruttore non comporta un'estensione del periodo di garanzia. La garanzia per i pezzi sostituiti scade alla data di scadenza della garanzia contro i difetti di fabbricazione del veicolo;

i pezzi sostituiti in garanzia contro i difetti di fabbricazione diventano di proprietà del costruttore o del suo rappresentante.

#### **Non sono coperti dalla garanzia contro i difetti di fabbricazione:**

##### Manutenzione e regolazioni:

gli interventi di manutenzione e revisione necessari per il corretto funzionamento del veicolo ed elencati nel «Programma di manutenzione» personalizzato, l'aggiunta di additivi, la sostituzione del filtro antiparticolato dopo il chilometraggio corrispondente e la sostituzione delle parti soggette a usura come i filtri dell'olio, dell'aria, del carburante o dell'abitacolo;

• regolazioni (convergenza, equilibratura delle ruote, asse anteriore, porte ecc.) dopo la scadenza di 3 mesi o 3000 km, a seconda di quale dei due termini venga raggiunto per primo;

• la sostituzione di parti soggette a normale usura – legata all'uso del veicolo, al suo chilometraggio, alle condizioni geografiche e climatiche – a condizione che la sostituzione di tali componenti non sia dovuta a difetti di fabbricazione. Nello specifico, si tratta delle seguenti parti: pastiglie e dischi dei freni, frizione, ammortizzatori, spazzole dei tergicristalli, lampadine (tranne quelle a scarica e a LED) e batteria di avviamento.

##### Uso del veicolo:

• le vibrazioni e i rumori associati al normale funzionamento del veicolo, i deterioramenti come la decolorazione, l'alterazione o la deformazione delle parti dovute a normale invecchiamento;

• i danni causati dall'utilizzo di fluidi, ricambi o accessori diversi da quelli originali o non di qualità equivalente, nonché dall'utilizzo di carburanti non adatti o di qualità inferiore\*\* e dall'utilizzo di qualsiasi additivo non raccomandato da Automobiles Citroën;

• i danni provocati da un collegamento non conforme del veicolo elettrico all'alimentazione elettrica, all'impianto elettrico o alla corrente usata;

• i danni conseguenti a fenomeni naturali, grandine, inondazioni, fulmini, tempeste o altre condizioni atmosferiche, nonché i danni derivanti da incidenti, incendi o furti;

• le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modifiche del veicolo effettuate da imprese non autorizzate da Citroën e le conseguenze derivanti dall'installazione di accessori non omologati da Citroën;

• le parti con garanzia diretta del fabbricante, come ad esempio gli pneumatici, per i quali la rete di concessionari Citroën verifica caso per caso se le condizioni specifiche di questa garanzia diretta siano applicabili;

• qualsiasi altro costo non esplicitamente coperto dalla presente garanzia, in particolare i costi conseguenti all'immobilizzo del veicolo, come la perdita di godimento o di utilizzazione ecc.

\*\* *Le informazioni sui biocarburanti si trovano nella sezione pertinente dei documenti di bordo del veicolo.*

#### **Procedura che il cliente deve seguire per beneficiare della garanzia in caso di difetti di fabbricazione:**

• presentare il «Programma di manutenzione» personalizzato aggiornato e il certificato di garanzia debitamente compilato dal concessionario che ha venduto il veicolo;

• effettuare la manutenzione e i controlli del veicolo secondo le prescrizioni del «Programma di manutenzione» personalizzato e fornire prova dello stesso (voci aggiornate nel libretto di manutenzione, fatture ecc.). Immediatamente dopo la scoperta di qualsiasi difetto, il veicolo deve essere

consegnato per la riparazione a un'officina autorizzata Citroën durante il normale orario di lavoro. Questa misura ha lo scopo di garantire la sicurezza del veicolo e dei suoi occupanti e di evitare che il difetto riscontrato si aggravi e possa portare a riparazioni più estese di quelle originariamente richieste. Di conseguenza, la garanzia contro i difetti di fabbricazione non si estende a un difetto e alle sue conseguenze qualora il cliente non abbia immediatamente adottato le misure indicate dopo aver constatato il suddetto difetto;

- rispondere all'invito di un'officina autorizzata Citroën per procedere immediatamente alla riparazione del veicolo.

In caso di mancato rispetto di queste prescrizioni, il cliente è responsabile di tutti i futuri effetti diretti o indiretti sul corretto funzionamento del veicolo.

#### **Nei seguenti casi, il cliente perde il diritto alla garanzia contro i difetti di fabbricazione:**

- su modifiche o adattamenti del veicolo non previsti o approvati da Citroën o che non siano stati eseguiti conformemente alle specifiche tecniche del costruttore;
- in caso di difetti derivanti da negligenza o mancata osservanza delle prescrizioni contenute nei documenti di bordo e nel «Programma di manutenzione» personalizzato;
- se il veicolo non viene utilizzato per lo scopo previsto, se il veicolo viene utilizzato in gare automobilistiche o se il veicolo viene sovraccaricato (anche se solo temporaneamente);

in caso di modifiche/manipolazioni al contachilometri del veicolo o se il chilometraggio effettivo non può essere determinato con certezza. (In caso di sostituzione del contachilometri, la scheda «Sostituzione del contachilometri» nel «Programma di manutenzione» personalizzato deve essere compilata da un'officina autorizzata Citroën).

#### **Informazioni specifiche sui veicoli elettrici:**

La batteria di trazione e la catena cinematica sono progettate e garantite esclusivamente per l'uso nelle automobili. La garanzia esclude i difetti dovuti a una trazione superiore a quella indicata nella licenza di circolazione del veicolo della MCTC (massa massima tecnicamente ammissibile) o dovuti all'uso della batteria di trazione per scopi diversi dall'alimentazione del veicolo. I cavi di ricarica e le stazioni di ricarica private devono essere conformi alle specifiche del costruttore. Le stazioni di ricarica pubbliche devono essere certificate e conformi alle norme e alle prescrizioni applicabili.

Se il veicolo deve essere immobilizzato per diversi giorni, è essenziale evitare di scaricare profondamente la batteria di trazione: se la batteria di trazione non dispone di una capacità di riserva (nel caso di un veicolo immobilizzato, la perdita di carica è dell'1 % alla settimana), il veicolo deve essere collegato per mantenere lo stato di carica.

Nota importante: una batteria di trazione completamente scarica può causare danni irreparabili.

### **GARANZIA SULLA VERNICE**

Citroën garantisce contro qualsiasi difetto della pittura e della vernice della carrozzeria originale per tutta la durata e il chilometraggio.

#### **Copertura della garanzia sulla vernice:**

- la garanzia sulla vernice copre le spese sostenute per correggere un difetto constatato da un rappresentante Citroën per una riverniciatura totale o parziale necessaria;
- la garanzia sulla vernice si applica alla condizione espressa che il veicolo sia sempre stato sottoposto a manutenzione secondo le specifiche stabilite da Citroën nel «Programma di manutenzione» personalizzato e che qualsiasi danno sia stato riparato nel rigoroso rispetto delle prescrizioni del costruttore. Per continuare a beneficiare della garanzia sulla vernice, il cliente è tenuto a far riparare a proprie spese qualsiasi danno causato da fattori esterni entro due (2) mesi dalla loro constatazione. Questa riparazione è annotata nel «Programma di manutenzione» personalizzato indicando la ragione sociale dell'officina di riparazione, la data della riparazione, il chilometraggio del veicolo e il numero della fattura quietanzata.

Il «Programma di manutenzione» personalizzato (o qualsiasi altra prova dell'effettiva attuazione delle misure sopra specificate) che deve essere debitamente compilato al momento della manutenzione periodica deve essere presentato al momento di ogni richiesta di prestazioni nell'ambito della garanzia commerciale sulla vernice.

#### **Non sono coperti dalla garanzia commerciale sulla vernice:**

- i danni alla vernice della carrozzeria provocati da fattori ambientali quali agenti atmosferici, chimici, di origine animale o vegetale, sabbia, sale, impatto di pietrisco o fenomeni naturali (grandine, inondazioni ecc.) e altri fattori esterni (anche in seguito a un incidente);
- i danni risultanti da negligenza, segnalazione tardiva del danno da riparare o mancato rispetto delle specifiche Citroën;
- i danni dovuti a eventi non coperti dalla suddetta garanzia contro i difetti di fabbricazione;
- le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o modifiche effettuate da imprese non autorizzate da Citroën.

### **GARANZIA ANTIPERFORAZIONE**

Oltre alla garanzia contro i difetti di fabbricazione e alla garanzia sulla vernice, Citroën fornisce una garanzia contro i danni da corrosione (corrosione dall'interno all'esterno della carrozzeria) a partire dalla data di consegna del veicolo indicata sul «Certificato di garanzia» del libretto di manutenzione, per i seguenti periodi di garanzia:

- dodici (12) anni per tutte le autovetture
- cinque (5) anni per tutti i veicoli commerciali

#### **Copertura della garanzia antiperforazione:**

- La garanzia antiperforazione copre la riparazione o la sostituzione da parte di un rappresentante Citroën dei componenti riconosciuti come difettosi che presentino un danno da corrosione dovuto alla ruggine;
- La garanzia antiperforazione si applica all'espressa condizione che il veicolo sia sempre stato riparato nel rigoroso rispetto delle prescrizioni del produttore e che il cliente abbia fatto realizzare nei tempi previsti:
  - gli interventi di manutenzione periodica indicati nel «Libretto di manutenzione»;
  - le visite in officina descritte di seguito come parte della garanzia antiperforazione e
  - la riparazione di qualsiasi danno al veicolo.
- Il ciclo di manutenzione della garanzia antiperforazione prevede i controlli periodici in officina a carico del cliente:
  - quattro (4) controlli per le autovetture da realizzare tassativamente quattro (4) anni dopo la data effettiva della garanzia commerciale antiperforazione e in seguito a intervalli di due (2) anni;
  - due (2) controlli per i veicoli elettrici e per i veicoli commerciali, da effettuare tassativamente due (2) anni dopo la data effettiva della garanzia antiperforazione e in seguito a intervalli di due (2) anni.

Durante questi controlli, l'officina controlla le condizioni del veicolo – dopo un lavaggio completo del veicolo, se necessario – e determina quali interventi siano necessari e quali possano essere coperti dalla garanzia commerciale antiperforazione. I danni dovuti a cause esterne che possono provocare corrosione sono annotati nelle relative pagine del libretto di manutenzione.

- Gli interventi sulla carrozzeria (dopo un incidente, usura ecc.) devono essere sistematicamente seguiti da una visita di controllo, che deve essere effettuata nelle medesime condizioni.
- Il cliente è tenuto a far riparare a proprie spese qualsiasi danno dovuto a cause esterne, nel rispetto delle norme stabilite da Automobiles Citroën ed entro due (2) mesi dai controlli. Anche questa riparazione deve essere registrata nel libretto di manutenzione, indicando la ragione sociale del riparatore, la data della riparazione, il chilometraggio del veicolo e il numero della fattura pagata.

Per usufruire della garanzia commerciale 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).

#### **Non sono coperti dalla garanzia commerciale antiperforazione:**

- i danni dovuti a negligenza o al mancato rispetto delle specifiche Citroën;
- i danni risultanti da eventi non coperti dalla suddetta garanzia contro i difetti di fabbricazione;
- le conseguenze della distruzione dei prodotti di protezione antiperforazione a causa di un trattamento supplementare non previsto dal programma di manutenzione;
- le conseguenze di riparazioni, trasformazioni o adattamenti effettuati da imprese non autorizzate da Automobiles Citroën;
- i danni da corrosione dovuti all'installazione di accessori non omologati

da Automobiles Citroën e/o installati in violazione delle prescrizioni stabilite da Automobiles Citroën;

- le trasformazioni della carrozzeria effettuate sul veicolo, nonché sui cassoni ribaltabili e sulle superfici di carico dei veicoli commerciali;
- le ruote e i componenti meccanici che non costituiscono parte integrante della carrozzeria.

## **CITROËN ASSISTANCE**

In caso di guasto di un veicolo del marchio Citroën, oltre alla garanzia contro i difetti di fabbricazione, l'avente diritto può ottenere servizi supplementari di trasporto o di alloggio 24 ore su 24 chiamando CITROËN ASSISTANCE al numero verde 00800 300 800 11 o al numero +41 44 746 22 95 (se si chiama dall'estero) alla tariffa locale. Il diritto alle prestazioni sussiste per tutta la durata della garanzia.

Per l'entità delle prestazioni e i contenuti, si rimanda ai termini e condizioni generali di CITROËN ASSISTANCE.

Valida dal 01.01.2023