

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO – TELEMANTENIMIENTO

Los Términos y Condiciones generales regulan las condiciones de uso de Telemantenimiento para los clientes minoristas (consumidores) que lo contraten

## 1 DEFINICIONES

«**Aplicación**»: la aplicación MyBrand disponible en ciertos dispositivos informáticos tipo smartphone o tablet en los que el Cliente puede utilizar el Servicio y establecer las configuraciones correspondientes.

«**Taller Autorizado**»: Servicio Oficial perteneciente a la red del Fabricante del Vehículo, autorizado para realizar reparaciones en el Vehículo.

«**Marca**»: la marca correspondiente del Fabricante.

«**Cliente**»: el cliente, consumidor, de un Vehículo, ya sea en propiedad o en arrendamiento (en el caso de un arrendamiento con opción de compra).

«**Fabricante**»: el fabricante correspondiente del Vehículo.

«**MyBrand**»: el nombre de la Aplicación correspondiente a la marca de Vehículo en cuestión, por ejemplo MyCitroen.

**Tecnología «Over the Air»**: todas las comunicaciones sin enlace físico de red (por ejemplo, GSM 4G, WiFi).

«**Taller Autorizado Preferido**»: el Taller Autorizado elegido por el Cliente al crear su cuenta en la Aplicación. Si no se indica ningún otro Taller Autorizado en la cuenta de la Aplicación del Cliente, el **Taller Autorizado Preferido** por defecto será el del Distribuidor Vendedor original del Vehículo, especificado en el formulario de pedido en el momento de la compra del Vehículo.

«**Distribuidor Vendedor**»: Concesionario de la red del Fabricante del Vehículo autorizado para vender dichos vehículos.

«**Proveedor de Servicios**»: PSA Automobiles SA, con domicilio social sito en 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Francia.

«**Servicio(s)**»: El servicio de TELEMANTENIMIENTO prestado por el Proveedor de Servicios al Cliente, tal y como se describe en la condición 2.

«**Unidad Telemática**»: unidad instalada en el Vehículo, comercializada como Connect Box o Connect SOS, que incluye una tarjeta SIM integrada, capaz de transmitir los datos del Vehículo necesarios para la prestación del Servicio.

«**Vehículo**»: vehículo de la marca Citroen, con las especificaciones técnicas requeridas, vendido y matriculado en España y equipado con una Unidad Telemática, de serie u opcional, compatible con el Servicio.

«**Aviso**»: aviso e información asociada generada por los sistemas de información del Proveedor de Servicios, utilizando la información técnica transmitida desde la Unidad Telemática del Vehículo.

«**Sitio web**»: el portal accesible a través de la dirección de Internet en la sección «conectividad» del sitio web de cada marca de Vehículo, en el que el Cliente puede encontrar información adicional sobre las características y el funcionamiento de los Servicios, así como sobre su disponibilidad y cobertura en función del modelo y el país de venta del Vehículo.

## 2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

### **2.1 Aspectos generales: función de las distintas partes**

El Proveedor de Servicios suministra el Servicio y, por lo tanto, el contrato de prestación del Servicio (que incorpora estos términos y condiciones) se celebra entre el Proveedor de Servicios y el Cliente.

El Distribuidor Vendedor vende el Vehículo al Cliente.

El Distribuidor Vendedor actúa en nombre del Proveedor de Servicios a efectos del Servicio, en relación con diversas actividades. Por ejemplo, el Distribuidor Vendedor, como parte de la venta del Vehículo, obtendrá la firma del Cliente para la aceptación de estos términos y condiciones y podrá actuar como punto de contacto para el Cliente.

### **2.2 Activación automática del enlace de comunicaciones de red**

Una vez el Cliente suscribe el contrato de servicio conectado, se establece un enlace de comunicación de red entre el Vehículo y el respectivo servidor de gestión de dispositivos y se mantiene para realizar las comunicaciones de datos necesarias para el servicio o servicios conectados. En la mayoría de los casos el enlace de comunicación de la red se activará automáticamente, pero en algunos casos específicos será necesario que un distribuidor lleve a cabo una operación de activación física. Para obtener más información, póngase en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente (cuyos datos figuran en la condición 12).

Si el Cliente desea tener el control de las comunicaciones de datos, puede elegir restringirlas en cualquier momento, incluida la comunicación de los datos de geolocalización, modificando la Configuración de Privacidad del Vehículo. La forma de cambiar la Configuración de Privacidad correspondiente depende del equipamiento del Vehículo. Consulte el manual de usuario del Vehículo o póngase en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente para más información.

Si el Cliente opta por restringir la comunicación de datos, en particular la comunicación de datos de geolocalización, esto podrá limitar la prestación del Servicio.

La comunicación de los datos necesarios para realizar la conexión, la gestión del dispositivo, las actualizaciones de software y firmware y la gestión de los códigos por defecto no se ve afectada por la configuración de la privacidad.

Los Clientes se comprometen a informar a cualquier persona que utilice el Servicio u ocupe una plaza del Vehículo de que los datos (en particular los de geolocalización) quedan recogidos y comunicados. Se informa al Cliente de que es responsable de borrar todos los datos que haya introducido y almacenado en el sistema del Vehículo.

### **2.3 Descripción del Servicio**

Cuando un Aviso requiera la intervención de un técnico en el Vehículo, el Cliente recibirá una alerta para concertar una cita en su Taller Autorizado Preferido.

Si el Cliente tiene una cuenta en la Aplicación, recibirá la alerta del Proveedor de Servicios a través de una notificación en la Aplicación y en la dirección de correo electrónico indicada en el momento de la suscripción del Servicio.

Si el Cliente no tiene una cuenta en la Aplicación, recibirá la alerta a través de un correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico indicada al suscribirse al Servicio (en el Sitio Web o en el formulario de pedido al comprar el Vehículo).

Si el Cliente no dispone de una cuenta en la Aplicación ni de una dirección de correo electrónico, recibirá la alerta por SMS en su teléfono móvil utilizando el número de teléfono indicado en la cuenta personal del Cliente en el Sitio Web o según lo indicado por el Cliente en el formulario de pedido en el momento de la compra.

La alerta que reciba el Cliente en este sentido incluirá un enlace al sistema de reservas en línea, que permitirá al Cliente reservar una cita en línea con el Taller Autorizado de su elección.

Si el Cliente no dispone de una cuenta en la Aplicación, ni de una dirección de correo electrónico, ni de un número de teléfono móvil, el Equipo de Servicio al Cliente o su Taller Autorizado Preferido le llamará directamente a su teléfono fijo. El Cliente será contactado directamente en su teléfono fijo utilizando el número indicado en la cuenta personal del Sitio Web del Cliente o según lo indicado por el Cliente en el formulario de pedido en el momento de la compra del Vehículo, con el fin de ofrecerle una cita en el Taller Autorizado de su elección.

Tenga en cuenta que el Aviso proporcionado por las alertas digitales descritas anteriormente no está disponible en algunos países, como se indica en el Anexo 3. En estos países, únicamente se puede contactar con el Cliente por teléfono (móvil o fijo) a través del Equipo de Servicio al Cliente o de su Taller Autorizado Preferido.

La cita solo se concertará con el acuerdo del Cliente y se llevará a cabo en un Taller Autorizado de su elección situado en España. En caso de que el Vehículo no se encuentre en España, sino en un país especificado en la condición 3.3, se ofrecerá al Cliente una cita a su regreso a España, o se le aconsejará que utilice el servicio de Asistencia en Carretera correspondiente.

La Unidad Telemática detecta y comprende los Avisos utilizando la información técnica y de geolocalización transmitida desde el Vehículo a los sistemas de información del Proveedor de Servicios.

En base a esta información, se puede activar un Aviso para las siguientes categorías de equipamiento:

- Sistema de mantenimiento del vehículo (como la luz de servicio)
- Sistemas de seguridad (como los *airbags*)
- Sistema de ayuda a la conducción (como el ESP)
- Tren de potencia (incluido el motor)
- Sistema de frenos (como el ABS)
- Niveles de líquidos (como el nivel de aceite)

Si, de entre estas categorías, algún equipamiento no está instalado o no es técnicamente capaz de transmitir un Aviso, debido al modelo o al acabado del Vehículo, no se podrá transmitir ningún Aviso para dicho equipamiento.

## 3 CONDICIONES NECESARIAS PARA LA TRANSMISIÓN DE AVISOS

### **3.1 Periodo de activación**

El Servicio se activará en los 9 días siguientes a la fecha de suscripción del contrato del Servicio, tras la configuración remota del Vehículo. Durante este tiempo de configuración, el Cliente deberá utilizar el Vehículo de forma regular durante un periodo de al menos tres (3) días, en una zona con cobertura del operador de telefonía móvil. El Cliente deberá proporcionar al Proveedor de Servicios un número de teléfono válido para activar el Servicio.

Se recuerda al Cliente que no es necesaria una dirección de correo electrónico para suscribirse al Servicio. Sin embargo, si se suscribe a través del Sitio Web, deberá facilitar una dirección de correo electrónico para conectarse a su cuenta del Sitio Web y se utilizará esa dirección de correo electrónico. Del mismo modo, si se suscribe a través de un Distribuidor Vendedor, se utilizará la dirección de correo electrónico facilitada al Distribuidor Vendedor.

### **3.2 Condiciones de funcionamiento**

La información técnica del vehículo y los Avisos solo podrán transmitirse si se cumplen las siguientes condiciones:

- el motor del Vehículo debe estar en marcha y el Vehículo debe estar situado en una zona con cobertura del operador de telefonía móvil (sin alteraciones técnicas, atmosféricas o topográficas de la cobertura).
- si el motor no está en marcha o si el Vehículo no se encuentra en una zona con cobertura de la red de un operador de telefonía móvil, la información se almacena y se transmite cuando el motor vuelve a estar en marcha, o al volver a entrar en una zona con cobertura de un operador de telefonía móvil.
- la Unidad Telemática, o las unidades necesarias para el funcionamiento de la Unidad Telemática, no deben haber sido dañadas durante un accidente, un robo o cualquier otro suceso.
- el Cliente tiene el teléfono (cuyo número ha facilitado al Proveedor de Servicios) encendido y conectado a la red de telefonía.

Para una mejor experiencia de servicio, se recomienda, además, que el Cliente facilite una dirección de correo electrónico o descargue la Aplicación en su smartphone.

### **3.3 Territorialidad**

El Vehículo solo puede transmitir la información técnica y la geolocalización necesarias para la detección e interpretación de Avisos en los siguientes países, con sujeción a la cobertura de la red de telefonía y de los sistemas de geolocalización por satélite en la zona en la que se encuentre el Vehículo: Francia, España, Portugal, Benelux, Países Bajos, Alemania, Austria, Suiza, Italia, Polonia, República Checa, Eslovaquia, Dinamarca, Reino Unido, Suecia y Noruega.

## **4 DURACIÓN DEL SERVICIO**

El Proveedor de Servicios prestará el Servicio desde el inicio del periodo de activación (tal y como se describe en la condición 3.1 anterior) durante un periodo de 3 años, a partir del primer día del periodo de garantía del vehículo nuevo del Fabricante.

Durante este periodo de 3 años, el Servicio terminará automáticamente o su rendimiento podrá verse afectado si la(s) red(es) de comunicación utilizada(s) para su prestación dejase(n) de estar disponible(s) o estuviese(n) fuertemente saturada(s) debido a la desconexión de la red 2G y/o 3G, por decisión de los operadores de telecomunicaciones. La información sobre la terminación estará disponible en los sitios web de la Marca al menos 30 días antes de la finalización del Servicio.

Si no terminase automáticamente de forma anticipada como se indica anteriormente, después de dicho periodo de 3 años, el Servicio podrá continuar durante un periodo de tiempo indeterminado y el Fabricante tendrá derecho a terminarlo en cualquier momento y por cualquier motivo. La información estará disponible en los sitios web de la Marca al menos 30 días antes de la finalización del Servicio.

Durante la vigencia del contrato:

- El Servicio podrá modificarse, incluso de forma remota, para incorporar cualquier cambio normativo o incluir Avisos adicionales, con el fin de tener en cuenta los cambios técnicos y los cambios en las expectativas generales de los clientes.
- El Proveedor de Servicios también podrá suprimir el Servicio para incluir los servicios que lo componen dentro de un nuevo servicio.
- El acceso a las actualizaciones del Servicio o el acceso a la prestación de un nuevo servicio que sustituya al Servicio podrá estar sujeto a la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de los términos y condiciones generales de uso correspondientes.

## **5 LIMITACIONES – RESPONSABILIDAD**

### **5.1 Limitaciones**

Los Avisos y la información relacionada no cubren todas las posibles averías y unidades, sino solo los Avisos que pueden activarse por las categorías de

equipamiento indicadas en la condición 2 anterior, en la medida en que dicho equipamiento esté instalado en el Vehículo correspondiente.

La detección de Avisos y el contacto con el Cliente correspondiente son únicamente a título informativo. Su existencia no exime al usuario del Vehículo de:

- cumplir con las instrucciones del manual de usuario del Vehículo;
- prestar atención al kilometraje que aparece en el cuentakilómetros del Vehículo, al paso del tiempo, a las alertas que aparecen en el cuadro de mandos del Vehículo, a los niveles de los fluidos, al estado del Vehículo y a cualquier otro indicador de mal funcionamiento o problema técnico, y posteriormente tomar todas las medidas oportunas y, en particular, asegurarse de que se realicen todas las operaciones técnicas necesarias.

La cobertura de la red de telefonía móvil, la topografía de la zona y las condiciones atmosféricas pueden, en algunos lugares y en determinados momentos, limitar el funcionamiento del Servicio, más allá del control del Proveedor de Servicios.

### **5.2 Responsabilidad**

Aunque el Proveedor de Servicios se esforzará razonablemente por garantizar la disponibilidad del Servicio, no garantiza que el Servicio se preste sin interrupciones o que funcione sin errores. El Cliente es responsable del uso del Servicio y, por lo tanto, tiene total responsabilidad por cualquier infracción de los derechos de terceros, en particular, entre otros, cualquier infracción de la libertad o la privacidad, que pueda resultar del uso del Servicio por parte del Cliente o de otros usuarios del Vehículo.

El Proveedor de Servicios no incurrirá en responsabilidad por el uso del Servicio por parte del Cliente de forma contraria a las leyes del país en el que se utilice, por el uso incorrecto o ilícito por parte del Cliente o de terceros del Servicio, ni de la exactitud o no de la información recibida a través del Servicio.

Del mismo modo, el Proveedor de Servicios no tendrá responsabilidad alguna con respecto a cualquier posible interrupción de las redes de comunicación que permiten el acceso al Servicio, la indisponibilidad total o parcial del Servicio debido al operador de telecomunicaciones, o los problemas relacionados con la seguridad de las transmisiones debido al operador de telecomunicaciones o el deterioro parcial o total o la destrucción de la Unidad Telemática y sus componentes en un accidente o cualquier otro suceso. El Proveedor de Servicios no será responsable si el número de teléfono o el correo electrónico proporcionado por el Cliente no es válido, no funciona o si el servicio de mensajes está lleno, impidiendo la recepción de la llamada.

## **6 FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes incumplirá este acuerdo ni será responsable por el retraso en el cumplimiento o el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones si dicho retraso o incumplimiento se debiera a acontecimientos, circunstancias o causas ajenas a su control razonable, incluyendo (entre otros):

- una orden de las autoridades públicas que imponga la suspensión total o parcial del servicio del operador de telefonía móvil necesario para el Servicio; o
- un mal funcionamiento parcial o total derivado de alteraciones o interrupciones de los medios de comunicación proporcionados por los operadores de telecomunicaciones; o huelgas o conflictos laborales que afecten al Proveedor de Servicios o a sus proveedores.

## **7 DESACTIVACIÓN - RESCISIÓN ANTICIPADA DEL SERVICIO**

El Proveedor de Servicios se reserva el derecho de cancelar el Servicio de forma remota en los siguientes casos:

- en caso de que el Cliente no ejerza la opción de compra del Vehículo al final de un contrato de alquiler a largo plazo;
- en caso de cesión o reventa del Vehículo por parte del Cliente;
- en caso de destrucción del Vehículo;
- en caso de robo del Vehículo o de accidente que diera lugar a la baja del Vehículo;
- En caso de que el Proveedor de Servicios hiciera una llamada al Cliente en respuesta a una alerta sobre el Vehículo utilizando el número de teléfono más reciente proporcionado al Proveedor de Servicios por el Cliente, y el destinatario de la llamada informara a la persona que llama de que ya no es el propietario o el titular del Vehículo.

El Cliente informará al Proveedor de Servicios en caso de producirse cualquiera de los eventos anteriores utilizando el formulario incluido en el Anexo 2 o poniéndose en contacto con el Centro de Contacto del Cliente para desactivar el Servicio.

Si el Cliente no informase al Proveedor de Servicios de la cesión o reventa del Vehículo, aceptará que el Proveedor de Servicios desactive el Servicio en cualquier momento.

Además, si el Cliente ya no deseara beneficiarse del Servicio, podrá, en cualquier momento, solicitar la desactivación del Servicio a través del formulario que figura en el Anexo 2 o poniéndose en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente. La desactivación remota del Servicio no es instantánea y puede haber un retraso entre la recepción de la solicitud de desactivación y la desactivación efectiva.

## **8 FALLO DEL SERVICIO**

En el caso de que el Cliente advierta fallos en el funcionamiento del Servicio, deberá ponerse en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente, cuyos datos de contacto se indican en la condición 12.

## **9 GESTIÓN REMOTA DE DISPOSITIVOS Y ACTUALIZACIONES REMOTAS DE SOFTWARE Y FIRMWARE**

Como parte integrante del Servicio relacionado con la ejecución de este acuerdo, la gestión de los dispositivos y las actualizaciones de software y firmware necesarias en relación con el software y el firmware del servicio conectado se llevarán a cabo de forma remota, en particular mediante el uso de la tecnología «Over the Air».

Para ello, se establecerá una conexión de red de radio segura entre el Vehículo y el servidor de gestión de dispositivos después de cada «encendido» cuando haya una red de telefonía móvil disponible. Dependiendo del equipamiento del Vehículo, la configuración de la conexión debe ajustarse a «Vehículo conectado» para permitir el establecimiento de la conexión a la red de radio.

Independientemente de que exista una suscripción válida al servicio conectado, la gestión remota de dispositivos relacionados con la seguridad del producto y las actualizaciones de software y firmware se llevarán a cabo cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal a la que esté sujeto el respectivo Fabricante del Vehículo o cuando el tratamiento sea necesario para proteger los intereses vitales de los respectivos usuarios y pasajeros del vehículo.

El establecimiento de una conexión de red de radio segura y las actualizaciones remotas correspondientes no se ven afectadas por la configuración de privacidad y se llevarán a cabo, en principio, después del encendido por parte del usuario del Vehículo tras la correspondiente notificación.

## **10 PROPIEDAD INTELECTUAL**

El Proveedor de Servicios (o sus empresas relacionadas) y sus proveedores siguen siendo los únicos titulares de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio. El Proveedor de Servicios otorga al Cliente una licencia de uso del Servicio. Esta licencia se concede para todo el periodo de suscripción al Servicio.

## **11 DERECHO APLICABLE**

Los presentes términos y condiciones generales y cualquier disputa o reclamación derivada de o en relación con los mismos o con su objeto o formación, se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes españolas.

Para la resolución de controversias, el usuario podrá contactar con nuestro Servicio al Cliente en la forma expuesta en la siguiente cláusula.

Podrá también someter cualquier controversia que pudiera suscitarse a los Juzgados y Tribunales españoles competentes.

Se informa al Usuario de la existencia de la plataforma europea de resolución de litigios en línea, destinada a recoger todas las reclamaciones derivadas de compras en línea de consumidores europeos y a remitirlas a los mediadores nacionales competentes: esta plataforma es accesible en la siguiente dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

De conformidad con lo establecido en el artículo 40 de la ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, le informamos que esta empresa no está adherida a ninguna entidad de resolución alternativa de litigios.

Igualmente, y en cumplimiento del antedicho precepto legal, ponemos en su conocimiento que puede voluntariamente acudir a la Junta Arbitral de Consumo, cuya identificación completa, información y requisitos puede consultar en la siguiente [página web: https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/home.htm](https://www.mscbs.gob.es/consumo/resolucionConflictos/sistemaArbitral/organos/home.htm), en el buen entendido de que no es intención de esta parte aceptar ninguna invitación a una resolución alternativa de litigios, al margen de las realizadas a través de nuestro Servicio al Cliente.

## **12 EQUIPO DE SERVICIO AL CLIENTE**

El Cliente puede ponerse en contacto con el Equipo de Servicio al Cliente para cualquier solicitud de información o reclamación relacionada con el Servicio:

- Por teléfono en el número 91 321 39 21 (precio de una llamada ordinaria) de lunes a viernes (excepto festivos) de 08:00 a 19:00 horas.
- Por Internet en <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=es#1>

Por correo a la siguiente dirección: Servicio Atención Cliente de Citroen, Calle Eduardo Barreiros 110, 28041 Madrid, una vez recibida su comunicación recibirán un código de referencia asociado a ésta.

**ANEXO 1: DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD**

**DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE TELEMANTENIMIENTO**

Para la prestación del servicio de Telemantenimiento, sus datos personales serán tratados por PSA Automobiles SA, con domicilio social en 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Francia, como responsable del tratamiento.

En calidad de responsables del tratamiento, trataremos sus datos personales para los siguientes fines en base al siguiente fundamento jurídico.

Datos (los datos obligatorios están marcados con *)	Fines	Fundamento jurídico
1. Nombre*, apellidos*, dirección de correo electrónico*, número de teléfono*, número de identificación del vehículo (VIN)*, número de contrato*, inicio y fin del Servicio (duración)	Activación y administración del Servicio	Art. 6 (1) 1 b) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)
2. Datos de diagnóstico y mantenimiento (como la próxima fecha de vencimiento del mantenimiento o el kilometraje, el nivel de líquidos, el estado del <i>airbag</i> y del cinturón de seguridad), el kilometraje, los datos de geolocalización	Prestación del Servicio (como la interpretación de las notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, predicciones de servicio)	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
3. VIN*, dirección IP*, número de IMEI/Tarjeta SIM*, número de certificado*, ID de servicio*, lista de ECU afectadas*, estado del software y del firmware*, versión del hardware*, confirmación del usuario y/o propietario del vehículo*, resultado (correcto/no correcto) de la gestión remota del dispositivo o de la actualización remota del software/firmware*.	Conexión por canal entre el vehículo y el servidor de gestión de dispositivos, gestión remota de dispositivos y actualizaciones remotas de software y firmware	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
4. VIN*, dirección IP*, número de IMEI/Tarjeta SIM*, número de certificado*, ID de servicio*, lista de ECU afectadas*, estado del software y del firmware*, versión del hardware*, confirmación del usuario y/o propietario del vehículo*, resultado (correcto/no correcto) de la gestión remota del dispositivo o de la actualización remota del software/firmware*.	Conexión por canal entre el vehículo y el servidor de gestión de dispositivos, gestión remota de dispositivos y actualizaciones remotas de software y firmware	Art. 6 (1) 1 c) RGPD o (cuando proceda) Art. 6 (1) 1 d) RGPD
5. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado del software y del firmware, versión del hardware, especificaciones respectivas del producto y del servicio.	Control de producto y de Servicio, responsabilidad de producto y de Servicio (junto con Control de Calidad/Garantía de Calidad) y posibles campañas de retirada	Art. 6 (1) 1 c) RGPD
6. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado del software y del firmware, versión del hardware, especificaciones respectivas del producto y del servicio (todo ello anonimizado)	Mejora de productos y servicios, mejora de la calidad, campañas de recuperación, campañas de reajuste, servicio continuado y desarrollo de productos (información sobre el desgaste, el diagnóstico y la reparación), también en asociación con Control de Calidad/Garantía de Calidad	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: El interés legítimo del Fabricante del Vehículo y/o del Proveedor de Servicios para mejorar sus productos y servicios.
7. VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, datos de geolocalización	Anonimización de los datos para poder utilizar la información anonimizada para su posterior tratamiento	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: El interés legítimo del Fabricante del Vehículo y/o del Proveedor de Servicios de anonimizar los datos para poder utilizar la información con fines estadísticos.

Los elementos de datos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios y un requisito contractual. Si no nos proporciona sus datos, no podremos prestar el correspondiente servicio.

El nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico, el VIN y el número de contrato se obtienen de las bases de datos de clientes, propiedad de PSA Automobiles S.A., 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Francia, con el fin de prestarle el servicio tras su suscripción a la cuenta [MyBrand].

Los datos contractuales mencionados anteriormente se conservarán durante 10 años tras la finalización del contrato. Los datos de la sección 2 utilizados para calcular el diagnóstico y las notificaciones de alerta, incluidos los datos de geolocalización, se conservarán durante un máximo de 6 meses. Los datos incluidos en la sección 3 y 4 se conservarán durante 10 años una vez finalizada la relación contractual. Los datos incluidos en la sección 5 se almacenarán durante el periodo activo más 5 años (19 años). Los datos incluidos en la sección 6 se almacenarán durante 7 años.

Revelamos sus datos personales para los fines indicados a continuación a los siguientes destinatarios:

Datos	Fin(es)	Destinatario(s)
Datos mencionados en la sección 1.-3.	Suscripción del servicio, transmisión de notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, gestión del Servicio	Revelamos sus datos personales a nuestros respectivos proveedores de servicios (informáticos) contratados que actúan como encargados del tratamiento, en particular: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Francia Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex - Francia) que contrata a otros (sub)encargados del tratamiento ubicados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) y, por lo tanto, en un país sin un nivel adecuado de protección de datos. No existe una Decisión de la Comisión Europea sobre el carácter adecuado, pero existen salvaguardias adecuadas en vigor que, en este caso, son las Normas Corporativas Vinculantes (NCV). Para obtener una copia, haga clic en este enlace: <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a>
Datos mencionados en la sección 1, datos de diagnóstico y mantenimiento, kilometraje	Seguimiento del cliente en función de las notificaciones de alerta de diagnóstico y mantenimiento, predicciones de servicio	El respectivo distribuidor/taller autorizado. El respectivo proveedor contratado para el servicio al cliente (para más información, véase la lista del Anexo 3). En el caso de que los respectivos proveedores de servicios contratados estén situados fuera del Espacio Económico Europeo en un país sin un nivel

		adecuado de protección de datos, existen salvaguardias adecuadas, que en este caso son las Cláusulas Contractuales Tipo. Para obtener una copia, envíe un correo electrónico a <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .
VIN, datos de diagnóstico y mantenimiento, estado del software y del firmware, versión del hardware, especificaciones respectivas del producto y del servicio (todo ello anonimizado)	Mejora de productos y servicios, mejora de la calidad, campañas de campo, campañas de reajuste, servicio continuado y desarrollo de productos (información sobre el desgaste, el diagnóstico y la reparación), también en asociación con Control de Calidad/Garantía de Calidad	Revelamos sus datos personales a nuestros respectivos proveedores de servicios contratados (informáticos) indicados anteriormente, que actúan como encargados del tratamiento, y a Peugeot Citroën DS Marruecos, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf, que se encuentra fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) en Marruecos y, por tanto, en un país sin un nivel adecuado de protección de datos. No existe una Decisión de la Comisión Europea sobre el carácter adecuado, pero existen salvaguardias adecuadas en vigor que, en este caso son las Cláusulas Contractuales Tipo de la UE. Para obtener una copia, envíe un correo electrónico a <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .

## Sus derechos

En calidad de interesado, usted tiene derecho de acceso, de rectificación, de supresión (derecho a ser olvidado), derecho a limitar el tratamiento, a la portabilidad de los datos y a oponerse al tratamiento de datos personales relativos a usted de conformidad con el Artículo 6 (1) e) o f) del RGPD, o en caso de que los datos personales sean tratados para fines de marketing directo de conformidad con el derecho aplicable.

Tenga en cuenta que los mencionados derechos están limitados por ley y es posible que debamos cumplirlos únicamente en determinadas condiciones.

Si desea hacer valer sus derechos o eliminar su cuenta por completo, envíe un correo electrónico a [privacyrights@stellantis.com](mailto:privacyrights@stellantis.com).

Para ejercer su derecho a presentar una reclamación de conformidad Artículo 77 del RGPD, póngase en contacto con la correspondiente autoridad de supervisión.

## Contacto

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, el nombre de los miembros de la dirección se puede consultar en la siguiente dirección: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Para consultas específicas, puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Citroën.

Para ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos:  
PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Versión: Abril 2021

Consulte nuestro Aviso legal para ver los datos completos de la empresa.

**ANEXO 2: FORMULARIO DE ANULACIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIOS**

**Para:** Equipo de Servicio al Cliente[Marca] –

Por la presente, notifico que anulo mi contrato para la prestación del siguiente servicio:

Telemantenimiento

**Pedido el:**

**Número VIN del vehículo:**

**Nombre del consumidor:**

**Dirección del consumidor:**

**Firma del consumidor(es) (solo si este formulario se comunica en papel),**

**Fecha**

**ANEXO 3: TERRITORIO**

Países incluidos en la cobertura geográfica	Equipo de Servicio al Cliente	Dirección del proveedor del centro de llamadas	Alertas digitales	Taller Autorizado Preferido
BÉLGICA				X
FRANCIA	X	SITEL: 13 Rue du Bois Joli, 63800 Courmon-d'Auvergne	X	X
ALEMANIA	X	MAJOREL: Hoeltenweg 33 48155 Muenster Alemania		X
ITALIA	X	INTERAGO SERVIZI SRL VIA MAR DELLA CINA 276 ROMA	X	X
PAÍSES BAJOS	X	SITEL: Twentheplein 11, 7607 GZ Almelo		
PORTUGAL	X	MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
ESPAÑA	X	MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaza Antonio Beltrán, Nº 1 - 50002 ZARAGOZA	X	X
REINO UNIDO	X	SITEL: Earlsdon Park, First Floor 53- 55 Butts Road, Coventry, Coventry CV1 3BH, Reino Unido		

# TERMES I CONDICIONS GENERALS D'ÚS. TELEMANTENIMENT

Els termes i condicions generals regulen les condicions d'ús del telemanteniment per als clients minoristes (consumidors) que el contractin.

## 1 DEFINICIONS

“**Aplicació**”: l'aplicació MyBrand disponible en alguns dispositius informàtics tipus telèfon intel·ligent o tauleta en què el client pot utilitzar el servei i definir les configuracions corresponents.

“**Taller autoritzat**”: Servei Oficial pertanyent a la xarxa del fabricant del vehicle autoritzat per reparar el vehicle.

“**Marca**”: la marca corresponent del fabricant.

“**Client**”: el client consumidor d'un vehicle, ja sigui en propietat o en arrendament, si es tracta d'un arrendament amb opció de compra.

“**Fabricant**”: el fabricant corresponent del vehicle.

“**MyBrand**”: el nom de l'aplicació corresponent a la marca del vehicle en qüestió, per exemple, MyCitroen.

“**Tecnologia “Over the Air”**”: totes les comunicacions sense enllaç físic de xarxa (per exemple, GSM 4G, wifi).

“**Taller autoritzat preferit**”: el taller autoritzat escollit pel client quan va crear el seu compte a l'aplicació. Si no s'indica cap un altre taller autoritzat en el compte de l'aplicació del client, el **taller autoritzat preferit** per defecte serà el distribuïdor de l'enedor original del vehicle, el qual consta en el formulari de comanda emplenat en el moment de la compra del vehicle.

“**Distribuïdor venedor**”: Concessionari de la xarxa del fabricant del vehicle autoritzat per vendre aquests vehicles.

“**Proveïdor de serveis**”: PSA Automobiles, SA, amb domicili social situat a 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, França.

“**Serveis**”: El servei de TELEMANTENIMENT prestat pel proveïdor de serveis al client, tal com es descriu en la condició 2.

“**Unitat telemàtica**”: unitat instal·lada al vehicle, comercialitzada com a Connect Box o Connect SOS, que inclou una targeta SIM integrada i capaç de transmetre les dades del vehicle necessàries per a la prestació del servei.

“**Vehicle**”: vehicle de la marca Citroen, amb les especificacions tècniques requerides, venut i matriculat a Espanya i equipat amb una unitat telemàtica, de sèrie o opcional, compatible amb el servei.

“**Avis**”: avis i informació associada generada pels sistemes d'informació del proveïdor de serveis, utilitzant la informació tècnica transmesa des de la unitat telemàtica del vehicle.

“**Lloc web**”: el portal accessible a través de l'adreça d'Internet en la secció “connectivitat” del lloc web de cada marca de vehicle, on el Client pot trobar informació addicional sobre les característiques i el funcionament dels serveis, així com sobre la seva disponibilitat i cobertura en funció del model i del país de venda del vehicle.

## 2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

### **2.1 Aspectes generals: funció de les diferents parts**

El proveïdor de serveis subministra el servei i, per tant, el contracte de prestació del servei (el qual incorpora aquests termes i condicions) se celebra entre el proveïdor de serveis i el client.

El distribuïdor venedor ven el Vehicle al client.

El distribuïdor venedor actua en nom del proveïdor de serveis a l'efecte del servei, en relació amb diverses activitats. Per exemple, el distribuïdor venedor, com a part de la venda del vehicle, ha d'obtenir la signatura del client per a l'acceptació d'aquests termes i condicions i pot actuar com a punt de contacte per al client.

### **2.2 Activació automàtica de l'enllaç de comunicacions de xarxa**

Un cop el client subscriu el contracte de servei connectat, s'estableix un enllaç de comunicació de xarxa entre el vehicle i el servidor de gestió de dispositius corresponent, i es manté per establir les comunicacions de dades necessàries per al servei o serveis connectats. En la major part dels casos, l'enllaç de comunicació de la xarxa s'activa automàticament, però en alguns casos específics cal que un distribuïdor dugui a terme una operació d'activació física. Per obtenir més informació, poseu-vos en contacte amb l'equip de servei al client (les dades del qual consten a la condició 12).

Si el client vol tenir el control de les comunicacions de dades, pot escollir restringir-les en qualsevol moment, inclosa la comunicació de les dades de geolocalització, modificant la configuració de privadesa del vehicle. La manera de canviar la configuració de privacitat corresponent depèn de l'equipament del vehicle. Consulteu el manual d'usuari del vehicle o poseu-vos en contacte amb l'equip de servei al client per a més informació.

Si el client opta per restringir la comunicació de dades, en particular la comunicació de dades de geolocalització, això pot limitar la prestació del servei.

La comunicació de les dades necessàries per a la connexió, la gestió del dispositiu, les actualitzacions de programari i microprogramari i la gestió dels codis per defecte no es veu afectada per la configuració de la privacitat.

Els clients es comprometen a informar qualsevol persona que utilitzi el servei o ocupi una plaça del vehicle que es recullen i es comuniquen les dades (en particular les de geolocalització). S'informa al client que és responsable d'esborrar totes les dades que hagi introduït i emmagatzemat en el sistema del vehicle.

### **2.3 Descripció del servei**

Quan un avis requereixi la intervenció d'un tècnic en el vehicle, el client rebrà un avis per concertar una cita en el seu taller autoritzat preferit.

Si el client té compte a l'aplicació, rebrà l'alerta del proveïdor de serveis a través d'una notificació en l'aplicació i a l'adreça de correu electrònic indicada en el moment de la subscripció del servei.

Si el client no té compte a l'aplicació, rebrà l'alerta a través d'un correu electrònic enviat a l'adreça de correu electrònic indicada en el moment de subscriure's al servei (en el lloc web o al formulari de comanda quan va comprar el vehicle).

Si el client no disposa d'un compte a l'aplicació ni d'una adreça de correu electrònic, rebrà l'alerta per SMS al seu telèfon mòbil mitjançant el número de telèfon indicat en el compte personal del client en el lloc web o segons hagi indicat el client en el formulari de comanda en el moment de la compra.

L'alerta que rebí el client en aquest sentit inclou un enllaç al sistema de reserves en línia, amb la qual cosa el client pot reservar en línia una cita amb el taller autoritzat de la seva elecció.

Si el client no disposa d'un compte a l'aplicació, ni d'una adreça de correu electrònic, ni d'un número de telèfon mòbil, l'equip d'atenció al client o al seu taller autoritzat preferit el trucarà al seu telèfon fix. Es contactarà amb el client directament al telèfon fix utilitzant el número indicat en el compte personal del lloc web del client o segons hagi indicat el client en el formulari de comanda en el moment de comprar el vehicle, per tal d'oferir-li una cita al taller autoritzat de la seva elecció.

Recordeu que l'avis proporcionat per les alertes digitals abans descrites no està disponible en alguns països, com s'indica en l'annex 3. En aquests països, únicament es pot contactar amb el client per telèfon (mòbil o fix) a través de l'equip d'atenció al client o del seu taller autoritzat preferit.

La cita només es concerta amb el vistiplau del client i es porta a terme en un taller autoritzat de la seva elecció situat a Espanya. En cas que el vehicle no es trobi a Espanya, sinó en un país especificat en la condició 3.3, s'oferirà al client una cita per quan torni a Espanya, o se li aconsellarà que utilitzi el servei d'assistència en carretera corresponent.

La unitat telemàtica detecta i comprèn els avisos utilitzant la informació tècnica i de geolocalització transmesa des del vehicle als sistemes d'informació del proveïdor de serveis.

A partir d'aquesta informació, es pot activar un avis per a les categories d'equipament següents:

- Sistema de manteniment del vehicle (com ara la llum de servei)
- Sistemes de seguretat (com ara els coixins de seguretat)
- Sistema d'ajuda a la conducció (com ara l'ESP)
- Tren de potència (inclòs el motor)
- Sistema de frens (com l'ABS)
- Nivells de líquids (com ara el nivell d'oli)

Si, d'aquestes categories, algun equipament no està instal·lat o no és tècnicament capaç de transmetre un avis, a causa del model o de l'acabat del vehicle, no es pot transmetre cap avis per a aquest equipament.

## 3 CONDICIONS NECESSÀRIES PER A LA TRANSMISSIÓ D'AVISOS

### **3.1 Període d'activació**

El servei s'activa en els 9 dies següents a la data de subscripció del contracte de servei, després de la configuració remota del vehicle. Durant aquest temps de configuració, el client ha d'utilitzar el vehicle amb freqüència durant un període mínim de tres (3) dies, en una zona amb cobertura de l'operador de telefonia mòbil.



El client ha de proporcionar al proveïdor de serveis un número de telèfon vàlid per activar el servei.

Es recorda al client que no cal una adreça de correu electrònic per subscriure's al servei. No obstant això, si se subscriu a través del lloc web, ha de facilitar una adreça de correu electrònic per connectar-se al seu compte del lloc web i s'utilitzarà aquesta adreça de correu electrònic. De la mateixa manera, si se subscriu a través d'un distribuïdor venedor, s'utilitzarà l'adreça de correu electrònic facilitada al distribuïdor venedor.

### 3.2 Condicions de funcionament

La informació tècnica del vehicle i els avisos només es poden transmetre si es compleixen les condicions següents:

- el motor del vehicle ha d'estar en marxa i el vehicle ha d'estar situat en una zona amb cobertura de l'operador de telefonia mòbil (sense alteracions tècniques, atmosfèriques ni topogràfiques de la cobertura).
- si el motor no està en marxa o si el vehicle no es és en una zona amb cobertura de la xarxa d'un operador de telefonia mòbil, la informació s'emmagatzema i es transmet quan el motor torna a estar en marxa, o quan entra en una zona amb cobertura d'un operador de telefonia mòbil.
- la unitat telemàtica, ni les unitats necessàries per al funcionament de la unitat telemàtica, no han d'haver estat danyades durant un accident, un robatori ni qualsevol altre succés.
- el client té el telèfon (el número del qual ha facilitat al proveïdor de serveis) encès i connectat a la xarxa de telefonia.

Per a una millor experiència de servei, es recomana, a més, que el client indiqui una adreça de correu electrònic o que descarregui l'aplicació al seu telèfon intel·ligent.

### 3.3 Territorialitat

El vehicle només pot transmetre la informació tècnica i la geolocalització necessàries per a la detecció i interpretació dels avisos als països següents, amb subjecció a la cobertura de la xarxa de telefonia i dels sistemes de geolocalització per satèl·lit a la zona on es trobi el vehicle: França, Espanya, Portugal, Benelux, Països Baixos, Alemanya, Àustria, Suïssa, Itàlia, Polònia, República Txeca, Eslovàquia, Dinamarca, Regne Unit, Suècia i Noruega.

## 4 DURADA DEL SERVEI

El proveïdor de serveis prestarà el servei des del començament del període d'activació (tal com es descriu en la condició 3.1 anterior) durant un període de 3 anys, a partir del primer dia del període de garantia del vehicle nou del Fabricant.

Durant aquest període de 3 anys, el servei acaba automàticament o el seu rendiment es podrà veure afectat si la xarxa de comunicació utilitzada per a la seva prestació deixés d'estar disponible o si estigués molt saturada a causa de la desconexió de la xarxa 2G i/o 3G, per decisió dels operadors de telecomunicacions. La informació sobre la terminació està disponible als llocs web de la marca com a mínim 30 dies abans de la finalització del servei.

Si no acabés automàticament de forma anticipada com s'ha indicat abans, un cop transcorregut aquest període de 3 anys, el servei pot continuar durant un període de temps indeterminat i el fabricant té dret a interrompre'l en qualsevol moment i per qualsevol motiu. La informació està disponible als llocs web de la marca com a mínim 30 dies abans de la finalització del servei.

Durant la vigència del contracte:

- El servei es pot modificar, fins i tot de forma remota, per incorporar qualsevol canvi normatiu o per incloure altres avisos, amb la finalitat de tenir en compte els canvis tècnics i els canvis en les expectatives generals dels clients.
- El proveïdor de serveis també pot suprimir el servei per incloure els serveis que el componen dins d'un nou servei.
- L'accés a les actualitzacions del servei o l'accés a la prestació d'un nou servei que substitueixi el servei contractat pot estar subjecte a l'acceptació expressa per part del client d'una nova versió dels termes i condicions generals d'ús corresponents.

## 5 LIMITACIONS I RESPONSABILITAT

### 5.1 Limitacions

Els avisos i la informació relacionada no cobreixen totes les possibles avaries i unitats, sinó només els avisos que poden activar-se per les categories d'equipament indicades en la condició 2 anterior, sempre que aquest equipament estigui instal·lat al vehicle corresponent.

La detecció d'avisos i el contacte amb el client corresponent es fan únicament a títol informatiu. La seva existència no eximeix l'usuari del vehicle de:

- complir amb les instruccions del manual d'usuari del vehicle;
- prestar atenció al quilometratge que apareix en el comptakilòmetres del vehicle, al pas el temps, a les alertes que apareixen en el quadre de comandament del vehicle, als nivells dels líquids, a l'estat del vehicle i a qualsevol altre indicador de

funcionament deficient o de problema tècnic, i posteriorment prendre totes les mesures oportunes i, en particular, assegurar-se que s'hi facin totes les operacions tècniques necessàries.

La cobertura de la xarxa de telefonia mòbil, la topografia de la zona i les condicions atmosfèriques poden, en alguns llocs i en moments determinats, limitar el funcionament del servei més enllà del control del proveïdor de serveis.

### 5.2 Responsabilitat

Tot i que el proveïdor de serveis s'esforçarà raonablement per garantir la disponibilitat del servei, no garanteix que el servei es presti sense interrupcions ni que funcioni sense errors. El client és responsable de l'ús del servei i, per tant, té responsabilitat total en cas d'alguna violació dels drets de tercers, en particular, entre d'altres, qualsevol violació de la llibertat o de la privacitat que pugui resultar de l'ús del servei per part del client o d'altres usuaris del vehicle.

El proveïdor de serveis no assumeix cap responsabilitat per l'ús del servei per part del client de forma contrària a la lleis del país on l'utilitzi, per l'ús incorrecte o il·lícit del servei per part del client o de tercers, ni per l'exactitud o inexactitud de la informació rebuda a través del servei.

De la mateixa manera, el proveïdor de serveis no té cap responsabilitat pel que fa a qualsevol possible interrupció de les xarxes de comunicació que permeten l'accés al servei, la indisponibilitat total o parcial del servei a causa de l'operador de telecomunicacions, o els problemes relacionats amb la seguretat de les transmissions a causa de l'operador de telecomunicacions o el deteriorament parcial o total o la destrucció de la unitat telemàtica i els seus components en un accident o qualsevol altre succés. El proveïdor de serveis no és responsable si el número de telèfon o el correu electrònic proporcionat pel client no és vàlid, no funciona ni si el servei de missatges està ple, la qual cosa impedeix la recepció de la trucada.

## 6 FORÇA MAJOR

Cap de les parts incompleix aquest acord ni és responsable pel retard en el compliment o l'incompliment de qualsevol de les seves obligacions si aquest retard o incompliment té com a causa esdeveniments, circumstàncies o causes alienes al seu control raonable, incloent (entre d'altres):

- una ordre de les autoritats públiques que imposi la suspensió total o parcial del servei de l'operador de telefonia mòbil necessari per prestar el servei; o
- un mal funcionament parcial o total derivat d'alteracions o interrupcions dels mitjans de comunicació proporcionats pels operadors de telecomunicacions; o
- vagues o conflictes laborals que afectin el proveïdor de serveis o als seus proveïdors.

## 7 DESACTIVACIÓ. RESCISSIÓ ANTICIPADA DEL SERVEI

El proveïdor de serveis es reserva el dret de cancel·lar el servei de forma remota en els casos següents:

- en cas que el client no exerceixi l'opció de compra del vehicle en acabar el contracte de lloguer a llarg termini;
- en cas de cessió o revenda del vehicle per part del client;
- en cas de destrucció del vehicle;
- en cas de robatori del vehicle o d'accident que donés lloc a la baixa del vehicle;
- En cas que el proveïdor de serveis truqués el client com a resposta a un avís sobre el vehicle mitjançant el número de telèfon més recent proporcionat al proveïdor de serveis pel client, i el destinatari de la trucada informés la persona que truca de que ja no és el propietari o el titular del vehicle.

El client ha d'informar el proveïdor de serveis en cas que es produís qualsevol dels esdeveniments anteriors utilitzant el formulari inclòs en l'annex 2 o posant-se en contacte amb el centre de contacte del client per desactivar el servei.

Si el client no informa el proveïdor de serveis de la cessió o revenda del vehicle, accepta que el proveïdor de serveis desactivi el servei en qualsevol moment.

A més, si el client no desitja beneficiar-se del servei, en qualsevol moment pot sol·licitar-ne la desactivació a través del formulari que consta a l'annex 2 o posant-se en contacte amb l'equip d'atenció al client. La desactivació remota del servei no és instantània i hi pot haver un retard entre la recepció de la sol·licitud de desactivació i la desactivació efectiva.

## 8 FALLADA DEL SERVEI

En cas que el client detecti errors en el funcionament del servei, s'ha de posar en contacte amb l'equip d'atenció al client, les dades de contacte del qual s'indiquen en la condició 12.

## 9 GESTIÓ REMOTA DE DISPOSITIUS I ACTUALITZACIONS REMOTES DE PROGRAMARI I MICROPROGRAMARI

Com a part integrant del servei relacionat amb l'execució d'aquest acord, la gestió dels dispositius i les actualitzacions de programari i microprogramari necessàries en relació amb el programari i el microprogramari del servei connectat es duran a terme de forma remota, en particular mitjançant l'ús de la tecnologia "Over the Air".

Per a això, s'establirà una connexió de xarxa de ràdio segura entre el vehicle i el servidor de gestió de dispositius després de cada "encesa" quan hi hagi una xarxa

de telefonia mòbil disponible. En funció de l'equipament del vehicle, la configuració de la connexió s'ha d'ajustar a "Vehicle connectat" per permetre l'establiment de la connexió a la xarxa de ràdio.

Independentment que hi hagi una subscripció vàlida al servei connectat, la gestió remota de dispositius relacionats amb la seguretat del producte i les actualitzacions de programari i microprogramari es duen a terme quan el tractament sigui necessari per al compliment d'una obligació legal a la qual estigui subjecte el fabricant del vehicle o quan el tractament sigui necessari per protegir els interessos vitals dels usuaris i passatgers del vehicle.

L'establiment d'una connexió de xarxa de ràdio segura i les actualitzacions remotes corresponents no es veuen afectats per la configuració de privacitat i es duen a terme, en principi, després que l'usuari engegui el vehicle un cop rebuda la notificació corresponent.

## **10 PROPIETAT INTEL·LECTUAL**

El proveïdor de serveis (o les seves empreses relacionades) i els seus proveïdors segueixen sent els únics titulars de tots els drets de propietat intel·lectual relacionats amb el servei. El proveïdor de serveis atorga al client una llicència d'ús del servei. Aquesta llicència es concedeix per a tot el període de subscripció al servei.

## **11 DRET APLICABLE**

Aquests termes i condicions generals i qualsevol disputa o reclamació que se'n derivi o relacionada amb aquests termes i condicions o amb el seu objecte o formació, es regeixen i s'interpreten de conformitat amb les lleis de espanyoles.

Per a la resolució de controvèrsies, l'usuari podrà contactar amb el nostre Servei a Client en la forma exposada en la següent clàusula.

Podrà també sotmetre qualsevol controvèrsia que pogués suscitar-se en els jutjats i tribunals espanyols competents.

S'informa l'Usuari de l'existència de la plataforma europea de resolució de litigis en línia, destinada a recollir totes les reclamacions derivades de compres en línia de consumidors europeus ja remetre-les als mediadors nacionals competents: aquesta plataforma és accessible en la següent adreça: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

De conformitat amb el que estableix l'article 40 de la llei 7/2017 relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum, l'informem que aquesta empresa no està adherida a cap entitat de resolució alternativa de litigis.

Igualment, i en compliment de l'esmentat precepte legal, posem en el seu coneixement que pot voluntàriament acudir a la Junta Arbitral de Consum, la identificació completa, informació i requisits pot consultar a la següent pàgina web: <https://www.msccbs.gob.es/consum/resolucionConflictos/SistemaArbitral/organs/home.htm>, en el bon entès que no és intenció d'aquesta part acceptar cap invitació a una resolució alternativa de litigis, a l'marge de les realitzades a través del nostre Servei a Client.

## **12 EQUIP D'ATENCIÓ AL CLIENT**

El client pot posar-se en contacte amb l'equip d'atenció al client per a qualsevol sol·licitud d'informació o reclamació relacionada amb el servei:

- Per telèfon al número 91 321 39 21 (Preu d'una trucada ordinària) de dilluns a divendres (excepte festius) de .08:00. a 19:00. hores.

- Per Internet a: <https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=es#1>

- Per correu a la següent adreça: Atención Cliente Citroen, Calle Eduardo Barreiros 110, 28041 Madrid. ..un cop rebuda la seva comunicació rebran un codi de referència associat a aquesta

**ANNEX 1: DECLARACIÓ DE PRIVACITAT****DECLARACIÓ DE PRIVACITAT DE TELEMANTENIMENT**

Per a la prestació del servei de telemanteniment, les vostres dades personals seran tractades per PSA Automobiles, SA, amb domicili social a 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, França, com a responsable del tractament.

En qualitat de responsables del tractament, tractarem les seves dades personals per a les finalitats següents a partir del fonament jurídic següent.

Dades (les dades obligatòries estan marcades amb *)	Finalitats	Fonament jurídic
1. Nom*, cognoms*, adreça de correu electrònic*, número de telèfon*, número d'identificació del vehicle (VIN)*, número de contracte*, inici i fi del servei (durada)	Activació i administració del servei	Art. 6 (1) 1 b) del Reglament general de protecció de dades (RGPD)
2. Dades de diagnòstic i manteniment (com ara la propera data de venciment del manteniment o el quilometratge, el nivell de líquids, l'estat del coixí de seguretat i del cinturó de seguretat), el quilometratge, les dades de geolocalització	Prestació del servei (com ara la interpretació de les notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, prediccions de servei)	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
3. VIN*, adreça IP*, número d'IMEI o de targeta SIM*, número de certificat*, núm. de servei*, llista d'ECU afectades*, estat del programari i del microprogramari*, versió del maquinari*, confirmació de l'usuari i/o propietari del vehicle*, resultat (correcte/incorrecte) de la gestió remota del dispositiu o de l'actualització remota del programari o microprogramari*.	Connexió per canal entre el vehicle i el servidor de gestió de dispositius, gestió remota de dispositius i actualitzacions remotes de programari i microprogramari	Art. 6 (1) 1 b) RGPD
4. VIN*, adreça IP*, número d'IMEI o de targeta SIM*, número de certificat*, núm. de servei*, llista d'ECU afectades*, estat del programari i del microprogramari*, versió del maquinari*, confirmació de l'usuari i/o propietari del vehicle*, resultat (correcte/incorrecte) de la gestió remota del dispositiu o de l'actualització remota del programari o microprogramari*.	Connexió per canal entre el vehicle i el servidor de gestió de dispositius, gestió remota de dispositius i actualitzacions remotes de programari i microprogramari	Art. 6 (1) 1 c) RGPD o (quan escaigui) Art. 6 (1) 1 d) RGPD
5. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat del programari i del microprogramari, versió del maquinari, especificacions respectives del producte i del servei.	Control del producte i del servei, responsabilitat de producte i de servei (juntament amb control de qualitat i garantia de qualitat) i possibles campanyes de retirada	Art. 6 (1) 1 c) RGPD
6. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat del programari i del microprogramari, versió del maquinari, especificacions respectives del producte i del servei (tot anonimitzat).	Millora de productes i serveis, millora de la qualitat, campanyes de camp, campanyes de reajustament, servei continuat i desenvolupament de productes (informació sobre el desgast, el diagnòstic i la reparació), també en associació amb control de qualitat i garantia de qualitat	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: L'interès legítim del fabricant del vehicle i/o del proveïdor de serveis per millorar els seus productes i serveis.
7. VIN, dades de diagnòstic i manteniment, dades de geolocalització	Anonimització de les dades per poder utilitzar la informació anonimitzada per al seu posterior tractament	Art. 6 (1) 1 f) RGPD: L'interès legítim del fabricant del vehicle i/o del proveïdor de serveis d'anonimitzar les dades per poder utilitzar la informació amb fins estadístics.

Els elements de dades marcades amb un asterisc (\*) són obligatoris i són un requisit contractual. Si no ens proporcioneu les vostres dades, no podrem prestar el servei corresponent.

El nom, els cognoms, l'adreça de correu electrònic, el VIN i el número de contracte s'extreuen de les bases de dades de clients, propietat de PSA Automobiles, SA, 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, França, amb la finalitat de prestar el servei un cop subscrit al compte [MyBrand].

Les dades contractuals esmentades anteriorment s'han de conservar durant 10 anys després de la finalització del contracte. Les dades de la secció 2 utilitzades per calcular el diagnòstic i les notificacions d'alerta, incloses les dades de geolocalització, es conservaran durant un màxim de 6 mesos. Les dades incloses en la secció 3 i 4 s'han de conservar durant 10 anys un cop finalitzada la relació contractual. Les dades incloses en el punt 5 s'emmagatzemaran durant el període actiu més 5 anys (19 anys). Les dades incloses en la secció 6 s'emmagatzemaran durant 7 anys.

Revelem les seves dades personals per a les finalitats indicades tot seguit i als destinataris següents:

Dades	Finalitat/s	Destinatari/s
Dades esmentades a la secció 1.-3.	Subscripció del servei, transmissió de notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, gestió del servei	Revelem les seves dades personals als nostres proveïdors de serveis (informàtics) contractats que actuen de responsables del tractament, en particular:  IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, França  Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, França) que contracta a altres (sub)responsables del tractament ubicats fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) i, per tant, en un país sense un nivell adequat de protecció de dades. No hi ha una decisió de la Comissió Europea sobre el caràcter adient, però hi salvaguardes adequades en vigor que, en aquest cas, són les Normes Corporatives Vinculants (NCV). Per obtenir-ne una còpia, feu clic en aquest enllaç: <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a>

Dades esmentades a la secció 1, dades de diagnòstic i manteniment, quilometratge	Seguiment del client en funció de les notificacions d'alerta de diagnòstic i manteniment, prediccions de servei	El distribuïdor o taller autoritzat respectiu.  El respectiu proveïdor contractat per al servei al client (per a més informació, vegeu la llista de l'annex 3). En el cas que els respectius proveïdors de serveis contractats estiguin situats fora de l'Espai Econòmic Europeu en un país sense un nivell adequat de protecció de dades, hi ha salvaguardes adequades, que en aquest cas són les Clàusules Contractuals Tipus. Per obtenir-ne una còpia, envieu un correu electrònic a <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .
VIN, dades de diagnòstic i manteniment, estat del programari i del microprogramari, versió del maquinari, especificacions respectives del producte i del servei (tot anonimitzat).	Millora de productes i serveis, millora de la qualitat, campanyes de camp, campanyes de reajustament, servei continuat i desenvolupament de productes (informació sobre el desgast, el diagnòstic i la reparació), també en associació amb control de qualitat i garantia de qualitat	Revelem les seves dades personals als nostres respectius proveïdors de serveis contractats (informàtics) indicats anteriorment, que actuen com a responsables del tractament, i a Peugeot Citroën DS Marroc, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf, que es troba fora de l'Espai Econòmic Europeu (EEE) al Marroc i, per tant, en un país sense un nivell adequat de protecció de dades. No hi ha una decisió de la Comissió Europea sobre el caràcter adient, però hi ha salvaguardes adequades en vigor que, en aquest cas, són les Clàusules Contractuals Tipus de la UE. Per obtenir-ne una còpia, envieu un correu electrònic a <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a> .

### Els vostres drets

En qualitat d'interessat, teniu dret d'accés, de rectificació, de supressió (dret de ser oblidat), dret a limitar el tractament, a la portabilitat de les dades i a oposar-se al tractament de dades personals relatives a vós de conformitat amb l'article 6 (1) e) o f) de l'RGPD, o en cas que les dades personals siguin tractades amb finalitats de màrqueting directe de conformitat amb el dret aplicable.

Recordeu que els drets esmentats estan limitats per llei i és possible que s'hagi de complir únicament en determinades condicions.

Si voleu fer valer els vostres drets o eliminar el vostre compte per complet, envieu un correu electrònic a [privacyrights@stellantis.com](mailto:privacyrights@stellantis.com).

Per exercir el vostre dret a presentar una reclamació de conformitat amb l'article 77 de l'RGPD, poseu-vos en contacte amb la corresponent autoritat de supervisió.

### Contacte

PSA Automobiles, SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, el nom dels membres de la direcció es pot consultar a la següent adreça: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Per a consultes específiques, podeu posar-vos en contacte amb el Centre d'atenció al client Citroen.

Per posar-vos en contacte amb el delegat de protecció de dades:

PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Versió: Abril de 2021

Consulteu el nostre advertiment legal per conèixer les dades completes de l'empresa.

**ANNEX 2: FORMULARI D'ANUL·LACIÓ DE CONTRACTES DE SERVEIS**

**Per a:** Equip d'Atenció al client [Marca] -

Per la present, notifico que anul·lo el meu contracte per a la prestació del servei següent:

Telemanteniment

**Sol·licitat el:**

**Número VIN del vehicle:**

**Nom del consumidor:**

**Adreça del consumidor:**

**Signatura del consumidor/s (només si el formulari es presenta en paper),**

**Data**

**ANNEX 3: TERRITORI**

Països inclosos en la cobertura geogràfica	Equip d'atenció al client	Adreça del proveïdor del centre de trucades	Alertes digitals	Taller autoritzat preferit
BÈLGICA				X
FRANÇA	X	SITEL: 13 Rue du Bois Joli, 63800 Courmon-d'Auvergne	X	X
ALEMANYA	X	MAJOREL: Hoeltenweg 33 48155 Münster Alemanya		X
ITÀLIA	X	INTERAGO SERVIZI SRL VIA MAR DELLA CINA 276 ROMA	X	X
PAÏSOS BAIXOS	X	SITEL: Twentheplein 11, 7607 GZ Almelo		
PORTUGAL	X	MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaça Antonio Beltrán, núm. 1 - 50002 Saragossa	X	X
ESPANYA	X	MAJOREL: Centro Empresarial El Trovador - Plaça Antonio Beltrán, núm. 1 - 50002 Saragossa	X	X
REGNE UNIT	X	SITEL: Earlsdon Park, First Floor 53- 55 Butts Road, Coventry, Coventry CV1 3BH, Regne Unit		