

**DEFINIZIONI**

Nelle parti seguenti del presente contratto sono contenute le presenti condizioni generali; i termini con l'iniziale maiuscola hanno il seguente significato.

Società: AC Automobiles Suisse SA, Thurgauerstrasse 35, 8050 Zürich. La proposta di stipula del contratto viene emanata dalla Società.

Fornitore: azienda della rete Citroën che agisce in nome e per conto della Società.

Modulo di ordinazione: condizioni contrattuali particolari (livello contrattuale sottoscritto, parti contrattuali firmatarie, veicolo, durata contrattuale, chilometri percorsi e prezzo concordato).

Livello contrattuale: portata delle prestazioni in base al modulo di ordinazione.

Rete Citroën: azienda che dispone di un'autorizzazione da parte di Citroën come officina autorizzata nella zona contrattuale.

Destinatario delle prestazioni: cliente indicato sul modulo di ordinazione che ha sottoscritto il contratto per usufruire delle prestazioni di seguito descritte.

Zona contrattuale: il contratto vale nei Paesi dell'Unione Europea* e nei seguenti Paesi o territori: Andorra, Bosnia Erzegovina, Città del Vaticano, Gibilterra, Islanda, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia, Montenegro, Norvegia, Principato di Monaco, Repubblica di San Marino, Serbia, Slovenia, Svizzera.

* Alla data di stesura del contratto 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, Regno Unito, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Ungheria.

Veicolo: veicolo che beneficia delle prestazioni di seguito definite e indicato nel Modulo di ordinazione

OGGETTO CONTRATTUALE

Il seguente contratto è finalizzato alla definizione delle prestazioni di cui l'acquirente, nella sua qualità di proprietario o locatario del veicolo, può usufruire a seconda del livello contrattuale conformemente al Modulo di ordinazione.

AMMISSIBILITÀ E DURATA**Stipule contrattuali in base al tipo di veicolo**

Ad eccezione di taxi, automobili con autista, autoambulanze, scuole guida, veicoli sanitari leggeri, veicoli per il trasporto a pagamento di persone, veicoli modificati o veicoli utilizzati per gare o rally, può rientrare nel contratto qualsiasi veicolo Citroën immatricolato alla data di sottoscrizione del contratto in un determinato Paese di sottoscrizione del contratto stesso. Questo vale anche quando il veicolo in questione è stato modificato da un'autocarrozzeria professionale raccomandata da Citroën. In questo ultimo caso non sussiste alcuna copertura contrattuale per le parti modificate, eventuali guasti riconducibili a tali modifiche, ed eventuali servizi specifici per tali parti.

Durata contrattuale e chilometri percorsi

Il contratto deve essere sottoscritto al più tardi in uno dei momenti temporali determinanti indicati di seguito. Entro i primi 35 mesi dalla data di inizio della garanzia del nuovo veicolo e prima degli 100'000 km. I contratti di assistenza possono essere stipulati unicamente nella rete di vendita ufficiale. Il contratto termina non appena si verifica uno degli eventi seguenti; è determinante l'evento che si verifica per primo tra i due eventi seguenti: fine della durata concordata, tenendo presente che l'inizio della durata corrisponde alla data di inizio della garanzia del nuovo Veicolo, raggiungimento dei chilometri percorsi concordati tenendo presente che il conteggio inizia da zero chilometri. La durata e i chilometri percorsi scelti dall'acquirente sono riportati nel Modulo di ordinazione. L'acquirente può scegliere tra le opzioni presenti sul listino prezzi il giorno dell'acquisto. Su richiesta dell'acquirente, prima del termine della durata, è possibile inserire nel contratto una proroga della durata e/o un aumento dei chilometri a disposizione. È possibile ricorrere più volte a questa possibilità nella misura in cui non siano stati superati i limiti massimi in vigore al momento della sottoscrizione del contratto per la durata o i chilometri percorsi conformemente alle tariffe. L'importo da corrispondere deve essere sempre richiesto all'importatore. Nota: gli obblighi di prestazione nell'ambito delle estensioni della garanzia iniziano con la scadenza della garanzia commerciale del veicolo. A tale riguardo si fa presente che nel caso dei veicoli esclusivamente elettrici valgono durate prolungate per la garanzia commerciale di determinati componenti. Queste sono indicate di seguito. Le estensioni della garanzia previste contrattualmente integrano queste durate prolungate solo nella misura in cui la durata e i chilometri percorsi stabiliti nel contratto superano le condizioni della garanzia commerciale. La batteria di trazione dei veicoli esclusivamente elettrici è coperta da una garanzia commerciale con la seguente durata: per i veicoli esclusivamente elettrici otto (8) anni o centosessantamila (160 000) km, tenendo presente che è determinante sempre l'evento che si verifica per primo. La capacità della batteria si conserva per almeno il 70 % durante il periodo di garanzia.

CONDIZIONI E DISPOSIZIONI DI APPLICAZIONE**Fornitura delle prestazioni**

I costi delle prestazioni concordate, fornite dalla Rete Citroën conformemente al contratto, vengono assunti direttamente da questa rete nell'intera Zona contrattuale. Non sono necessari pagamenti anticipati dell'acquirente. L'acquirente si fa tuttavia carico dei costi per i servizi di soccorso stradale e/o rimozione veicoli su autostrade o strade analoghe accessibili a pagamento. I costi vengono rimborsati nei limiti stabiliti contrattualmente da AC Automobili Svizzera SA dietro presentazione della fattura originale debitamente pagata. Per i Paesi al di fuori dell'Eurozona vale il cambio in vigore il giorno della fatturazione in un determinato Paese di stipula del contratto.

Parti

Le parti sostituite nell'ambito del contratto diventano di proprietà di AC Automobili Svizzera SA. Le misure possono essere eseguite con nuove parti originali o parti di ricambio ricondizionate a discrezione di AC Automobili Svizzera SA o del suo rappresentante. Nel caso di contratti del livello 2+ (manutenzione) e livello 3 (usura) possono essere utilizzate, a partire dal 3° anno, parti dell'assortimento Eurorepar (ove disponibili ed elencate nel Service Box).



Condizioni per la presa in carico delle prestazioni

I costi delle prestazioni – parti e lavoro, incluso imposta sul valore aggiunto – vengono assunti da AC Automobili Svizzera SA nella misura in cui le prestazioni vengano eseguite dalla Rete Citroën. L'assunzione dei costi per prestazioni concordate contrattualmente è vincolata al rispetto delle seguenti condizioni per l'intera durata contrattuale:

- il veicolo deve essere immatricolato nel Paese nel quale è stato stipulato il contratto per l'intera durata contrattuale;
- il veicolo deve essere stato utilizzato e sottoposto a manutenzione secondo le specifiche del produttore; queste sono indicate nei documenti di bordo del nuovo veicolo;
- le operazioni di manutenzione e i controlli previsti nel piano di servizio del produttore devono essere registrati nel libretto di servizio del veicolo. In caso contrario, l'acquirente è tenuto a fornire un corrispondente giustificativo in cui sono documentate le misure effettuate (schede di manutenzione, fatture ecc.);
- i mezzi di propulsione (liquidi e lubrificanti) devono essere sempre al livello corretto;
- le misure concordate contrattualmente devono essere eseguite esclusivamente dalla rete Citroën e in senso lato dai servizi di soccorso stradale autorizzati della rete Citroën.

Reclami

I reclami in relazione al contratto devono essere inviati ad AC Automobili Svizzera SA.

SOCCORSO STRADALE

In caso di guasto di un veicolo Citroën, il beneficiario può, oltre alla garanzia contro i difetti di fabbricazione, beneficiare di servizi aggiuntivi di assistenza stradale o di accoglienza 24 ore su 24, chiamando Citroën ASSISTANCE al numero verde 00800 300 800 11 o +41 44 746 22 95 (per le chiamate da tutti gli altri Paesi). Questo diritto ai servizi esiste per la durata del contratto.

Per la portata e il contenuto dei servizi, consultare le CGC di Citroën ASSISTANCE.

PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Prezzo

Il prezzo corrisponde alla tariffa valida alla data di sottoscrizione del contratto. Si tratta di un prezzo fisso e definitivo, valido per tutta la durata del contratto.

Pagamento

Il pagamento del prezzo deve avvenire al momento della sottoscrizione del contratto, fatte salve le condizioni applicabili in caso di sottoscrizione contrattuale fuori dai locali commerciali.

Scioglimento

Il contratto è automaticamente sciolto nei seguenti casi: inutilizzabilità permanente del veicolo in seguito a incidente, furto del veicolo e mancato ritrovamento entro un termine di 30 giorni dalla denuncia, immatricolazione del veicolo in un Paese diverso da quello stabilito contrattualmente. In questi casi l'acquirente si impegna a informare AC Automobili Svizzera SA tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. L'evento in questione deve essere comunicato entro un termine di 45 giorni. La comunicazione scritta deve comprendere i seguenti allegati: copia del contratto comprensiva di tutte le eventuali clausole aggiuntive sottoscritte dall'acquirente, in caso di danno totale una fotocopia dell'attestato della compagnia assicurativa o dell'esperto da cui si evince che il veicolo è classificato come

rottame; in caso di furto una copia della denuncia presentata alle autorità competenti e una fotocopia dell'accordo concernente il relativo risarcimento danni da parte della compagnia assicurativa.

RIVENDITA DEL VEICOLO DURANTE IL PERIODO CONTRATTUALE

Nel corso della durata contrattuale, il contratto pagato in contanti è trasferibile gratuitamente a qualsiasi acquirente del veicolo. A tal fine l'acquirente e qualsiasi acquirente successivo è tenuto a consegnare al nuovo proprietario l'originale del contratto (modulo di ordinazione + Condizioni Generali).

DISPOSIZIONI PER IL LIVELLO 3 PORTATA DELLE PRESTAZIONI

Estensione della garanzia

Questa prestazione comprende la sostituzione effettuata a discrezione di un esperto o l'opportuna riparazione di componenti meccanici, elettrici o elettronici difettosi, ovvero di parti che se difettose non consentirebbero il normale utilizzo del veicolo in base al manuale utente. Se tale difetto causa il danneggiamento di altre parti del veicolo, queste vengono sostituite o riparate alle stesse condizioni. Questo servizio non si riferisce alla sostituzione di parti soggette a usura nella misura in cui la loro sostituzione non è riconducibile a un difetto di fabbricazione. Nota: nel caso di veicoli esclusivamente elettrici si applica per alcuni componenti una garanzia commerciale estesa. La capacità minima della batteria di trazione di tali veicoli rientranti nella garanzia estesa, è pari al 70 %.

Manutenzione periodica

Questo processo comprende le prestazioni previste nel libretto di servizio per il normale utilizzo del veicolo ad eccezione delle prestazioni previste dal libretto di servizio in caso di condizioni di impiego sfavorevoli.

In tali processi rientra la sostituzione di parti e liquidi come previsto nel piano di servizio e nella scheda informativa consegnata insieme al veicolo. Per i veicoli esclusivamente elettrici, dopo ogni visita dell'assistenza rientrante nel presente contratto viene emesso un certificato relativo alla capacità della batteria di trazione. Questo certificato deve essere richiesto all'officina autorizzata competente per l'assistenza in questione. Il certificato viene inviato al sottoscrittore via e-mail o SMS se non desidera l'invio per posta.

Parti di usura

Questa prestazione comprende la sostituzione di parti soggette a usura, qualora esse non possano adempiere alla loro funzione in ragione del loro stato di usura; la decisione in merito viene presa a discrezione di un esperto e/o in base a un indicatore di usura previsto a tal fine.

Tra le parti di usura rientrano: pastiglie dei freni, dischi dei freni, tamburi dei freni, ganasce dei freni, ammortizzatori, cuscinetti delle ruote, giunti sferici, batterie telecomando, frizione (disco, meccanismo spingidisco e cuscinetto reggispinta), tergicristalli (massimo 1 set l'anno), fusibili, luci (ad eccezione di lampade a scarica e LED).

La sostituzione delle seguenti parti/liquidi è prevista se tale sostituzione è necessaria durante un'operazione di assistenza: <filtri antiparticolato, refrigeranti, additivo filtro antiparticolato, kit pneumatici>.

Controllo tecnico

Sono coperti esclusivamente i costi per il ripristino rientranti nel contratto di garanzia o assistenza.

**Esclusioni nell'ambito del livello 3**

Le prestazioni concordate contrattualmente non sono dovute nei seguenti casi:

- veicolo impantanato, sprofondato in acqua, catastrofi naturali, vandalismo, attentati, disordini, fermo del veicolo da parte delle forze di sicurezza, operazioni militari, terrorismo;
- incidente, incendio, furto, tentativo di furto, rottura di riflettori o vetri.

Le seguenti prestazioni non sono coperte contrattualmente:

- sostituzione, montaggio, manutenzione o riparazione di accessori non presenti originariamente sul veicolo e relative conseguenze;
- conseguenze di riparazioni, modifiche o adeguamenti non eseguiti da imprese con cui il produttore ha un contratto;
- danni riconducibili all'utilizzo di liquidi, parti o accessori diversi da quelli originali o da liquidi e parti di qualità analoga;
- utilizzo di carburanti inappropriati o scadenti e di ulteriori additivi non raccomandati dal produttore;
- danni derivanti da eventi naturali, grandine, inondazioni, fulmini, tempeste o altri influssi climatici o meteorologici;
- danni derivanti da incidenti, incendi, rapine, tentativi di effrazione e disordini;
- riparazioni dovute a negligenza, errori di guida, uso improprio del veicolo (sovraccarico, anche temporaneo, gare ecc.) o mancata esecuzione di operazioni di manutenzione completamente rispondenti alle raccomandazioni Citroën in base al libretto di servizio del veicolo. In particolare non sussiste alcuna copertura contrattuale in caso di panne e/o scaricamento della batteria di funzionamento e di trazione del veicolo a causa di un collegamento elettrico errato, della linea elettrica, dell'impianto elettrico o dell'elettricità utilizzata, ad eccezione del servizio di rimorchio menzionato al punto «soccorso stradale»;
- rottura o danneggiamento di lenti e riflettori dei fari, fari o specchietti retrovisori, perdita di cerchioni o telecomandi, guarnizioni delle porte;
- tutti i servizi non espressamente coperti dal livello contrattuale sottoscritto dal cliente;
- lavori sulla carrozzeria e nell'abitacolo, incluso lavori di pulizia (nella misura in cui il presente contratto non contenga disposizioni diverse) e riparazioni ai pannelli delle portiere e alla tappezzeria;
- capote;
- verifica di rumori;
- segni di usura quali perdita di colore, cambiamento o perdita della forma originale di parti derivanti dal normale invecchiamento connesso all'uso del veicolo, ai chilometri percorsi, al contesto climatico e geografico nella misura in cui la sostituzione di tali parti non sia dovuta a un difetto di fabbricazione;
- aggiornamenti dei dispositivi di navigazione, ricariche profumate;
- sostituzione del serbatoio in veicoli a gas naturale;
- cura e manutenzione;
- cerchi, pneumatici e bilanciatura;
- conseguenze dirette o indirette derivanti dalla mancata comunicazione di un difetto da parte del proprietario del veicolo a un'officina autorizzata Citroën;
- conseguenze dirette o indirette dell'omissione del proprietario che non ha seguito l'invito di un'officina autorizzata Citroën a far ripristinare immediatamente lo stato conforme alle prescrizioni del veicolo;

- adeguamenti necessari per la riparazione conforme alle prescrizioni del veicolo in seguito a modifiche di legge entrate in vigore dopo la consegna del veicolo nuovo;
- qualsiasi altro costo non espressamente indicato nel presente contratto, in particolare i costi conseguenti all'immobilizzo del veicolo, come la perdita di godimento o di utilizzazione ecc.

Nel caso di veicoli ibridi PHEV non sono coperti contrattualmente gli effetti delle seguenti situazioni:

- trazione oltre i limiti indicati nel certificato di approvazione MCTA (Maximum Technically Permissible Mass in Charge) o utilizzo della batteria di trazione per scopi diversi dall'alimentazione del veicolo;
- utilizzo di cavi di carica e di stazioni di carica private non conformi alle specifiche del produttore;
- utilizzo di stazioni di carica pubbliche non certificate o non conformi alle norme e alle prescrizioni in vigore;
- uno scaricamento completo della batteria di trazione.