



Le programme de garantie Citroën We Care est mis à disposition par AC Automobiles Suisse SA ci-après dénommée «Citroën».

## 1. But

L'objet des présentes conditions générales est de définir les conditions d'application et le contenu de l'offre de garantie Citroën We Care pour les véhicules électriques Citroën mentionnés ci-dessous, ci-après dénommée «programme Citroën We Care» ou «programme».

Citroën We Care comprend la garantie constructeur de 3 ans et toute autre garantie accordée par le constructeur, ainsi que la couverture spéciale jusqu'à 5 ans offerte par le constructeur. La garantie constructeur de 3 ans et toute autre garantie proposée par le constructeur sont soumises à leurs conditions de garantie spécifiques respectives. Les conditions de la couverture spéciale Citroën We Care gratuite jusqu'à 5 ans sont régies par les présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales s'appliquent aux:

- Citroën ë-C3, ë-C3 Aircross, ë-C3 Van, ë-C4, ë-C5 Aircross, ë-Berlingo, ë-SpaceTourer, ë-Berlingo Van, ë-Jumpy, ë-Jumper, qui sont vendus neufs en Suisse ou au Liechtenstein et immatriculés à partir du 16 septembre 2025.

Ces véhicules sont désignés ci-après par le terme «véhicule».

Il peut exister des versions antérieures, ultérieures ou autres des conditions générales couvrant des véhicules commandés à d'autres moments ou d'autres modèles Citroën, et pouvant prévoir des couvertures différentes.

Les conditions générales applicables à un véhicule sont celles en vigueur au moment de la commande et non celles en vigueur au moment de l'entretien périodique.

Le bénéficiaire de la couverture spéciale Citroën We Care est le propriétaire/détenteur du véhicule selon les conditions du programme.

## 2. Droit aux prestations et durée

Le véhicule doit avoir été vendu neuf et immatriculé pour la première fois en Suisse ou au Liechtenstein. Il doit rester enregistré pendant toute la durée du programme Citroën We Care dans l'un des pays suivants: France, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Autriche, Portugal, Pologne, Suisse ou Liechtenstein.

Si le véhicule appartient à l'une des catégories suivantes, la couverture spéciale Citroën We Care ne s'applique pas: taxis, véhicules privés avec chauffeur, ambulances et véhicules utilisés par d'autres services d'urgence, auto-écoles, véhicules utilitaires médicaux légers, voitures de location de courte durée, véhicules pour le transport de passagers payants, véhicules de police, véhicules de pompiers, véhicules enregistrés au nom d'un concessionnaire/atelier du réseau Stellantis, véhicules modifiés ou utilisés lors de courses ou de rallyes.

La couverture spéciale Citroën We Care est activée ou renouvelée pour le propriétaire/détenteur du véhicule après chaque entretien périodique prévu dans le carnet d'entretien (ou sa version numérique) ou dans le tableau

de bord du véhicule dans le réseau de réparation Citroën agréé («réseau Citroën») par un atelier de réparation participant au programme et est valable jusqu'au prochain entretien périodique, mais en aucun cas au-delà de la durée maximale du programme ou du kilométrage maximal du véhicule tels que définis ici.

La couverture spéciale Citroën We Care est valable pour une durée maximale de 8 ans à compter de la date de livraison du véhicule neuf et pour un kilométrage allant jusqu'à 160 000 kilomètres. Le programme Citroën We Care prend fin au premier de ces deux événements.

La protection offerte par le programme Citroën We Care est d'abord assurée par la garantie constructeur de 3 ans et par toute autre garantie accordée par le constructeur. À l'expiration de cette garantie, le programme Citroën We Care offre une protection conformément aux présentes conditions générales par le biais de la couverture spéciale Citroën We Care proposée par le constructeur.

La couverture spéciale Citroën We Care n'est valable qu'après expiration de la garantie constructeur de 3 ans.

Si le dernier entretien régulier n'a pas été effectué par un atelier participant dans le réseau de réparation Citroën agréé ou si les prestations de service au sein de ce réseau ont été interrompues pendant la période de garantie susmentionnée, la couverture spéciale Citroën We Care peut tout de même être activée à condition qu'un entretien régulier ait été effectué ultérieurement dans un atelier Citroën participant. Dans ce cas, la couverture reste valable jusqu'à l'échéance du prochain entretien régulier.

Les défauts survenant dans les trente (30) jours suivant l'entretien périodique et l'activation de la couverture spéciale Citroën We Care, ainsi que ceux survenus avant l'exécution de l'entretien périodique et avant l'activation de la couverture spéciale, ne sont pas couverts par la couverture spéciale. Ce délai d'exclusion de 30 jours ne s'applique pas:

- En cas d'activation de la couverture spéciale immédiatement après l'expiration de la garantie constructeur ou d'une prolongation de garantie accordée par le constructeur
- En cas de prolongation de la couverture spéciale immédiatement après une période de couverture spéciale antérieure

Les codes d'erreur du véhicule ne doivent pas avoir été supprimés dans les trente (30) jours ou deux mille (2000) kilomètres précédant l'exécution de l'entretien périodique.

La couverture spéciale Citroën We Care est transférable automatiquement au prochain acquéreur du véhicule aux mêmes conditions que celles mentionnées ci-dessus.

## 3. Champ d'application

La couverture spéciale Citroën We Care est valable et peut être souscrite dans les pays de l'Union européenne ainsi qu'au Royaume-Uni, en Suisse et au Liechtenstein. L'Union européenne est composée des pays suivants: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce,



Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.

La couverture spéciale Citroën We Care est valable dans les pays suivants, quelle que soit la durée du séjour avec le véhicule: France, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Autriche, Portugal, Pologne, Suisse ou Liechtenstein.

Pour les autres pays couverts par la couverture spéciale Citroën We Care, les prestations sont exclues si le voyage avec le véhicule dans ces pays dépasse nonante (90) jours consécutifs.

#### 4. Conditions d'activation de la couverture spéciale Citroën We Care

La couverture spéciale Citroën We Care est automatiquement activée ou renouvelée après un entretien périodique sur le réseau Citroën par un atelier de réparation participant à la couverture spéciale conformément aux conditions mentionnées ci-dessus, sans qu'il soit nécessaire de s'enregistrer.

L'ensemble de l'intervention dans le cadre de la couverture spéciale Citroën We Care (pièces et temps de travail) est couvert dans la mesure où les prestations concernées sont fournies par un membre du réseau Citroën, sans frais pour le bénéficiaire du programme.

Il est possible de bénéficier de la couverture spéciale Citroën We Care sous réserve du respect des conditions suivantes:

- Le véhicule doit toujours avoir été utilisé et entretenu conformément aux spécifications du constructeur telles qu'elles figurent dans les documents fournis avec le véhicule (et leurs versions numériques).
- Les mesures d'entretien et de contrôle prévues dans le plan d'entretien du constructeur doivent être consignées dans le carnet d'entretien du véhicule. Dans le cas contraire, la preuve de la mise en œuvre de ces mesures doit être fournie (justificatifs d'entretien, factures, check-list complétée conformément au plan d'entretien, etc.).
- Les niveaux des liquides doivent avoir été respectés à tout moment conformément aux spécifications du constructeur.
- Seuls les membres du réseau Citroën sont autorisés à effectuer des réparations dans le cadre de la couverture spéciale Citroën We Care.

La couverture spéciale Citroën We Care prend fin lorsque le véhicule devient durablement inutilisable, par exemple à la suite d'un accident ou en cas de dommage total.

#### 5. Prestations

Sous réserve des conditions et exclusions énoncées dans les présentes conditions générales, la couverture spéciale Citroën We Care comprend les prestations suivantes:

Cette couverture spéciale Citroën We Care couvre le remplacement ou la réparation, conformément à l'évaluation technique, des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses, c'est-à-dire

des pièces qui, en raison de leurs défauts, ne permettraient pas l'utilisation normale du véhicule, telle que définie dans le manuel d'utilisation. Si d'autres pièces du véhicule ont été endommagées par ce défaut, elles sont remplacées ou réparées dans les mêmes conditions.

La couverture spéciale Citroën We Care ne couvre pas le remplacement de pièces soumises à l'usure normale et dont le remplacement n'est pas la conséquence directe ou indirecte d'un défaut. Ces pièces sont par exemple des filtres, des plaquettes de frein (freins à disque ou à tambour), des disques de frein, des garnitures de friction, des soudures et des câbles, des roues, des jantes, des pneus, des courroies et des liquides.

Les frais de réparation dans le cadre de la couverture spéciale Citroën We Care ne doivent pas dépasser la valeur vénale déterminante du véhicule au jour de la survenance du sinistre.

La valeur vénale est déterminée par un prestataire de services d'évaluation de véhicules neutre et reconnu, agissant pour le compte d'un partenaire Citroën agréé. L'évaluation est effectuée sur la base de la valeur marchande usuelle lors d'une vente entre particuliers en Suisse.

Si les frais de réparation dépassent la valeur vénale déterminée, le propriétaire/détenteur du véhicule peut continuer à bénéficier de la couverture spéciale à condition qu'il prenne en charge la différence par rapport aux frais de réparation effectifs. Si le propriétaire/détenteur du véhicule décide de ne pas prendre en charge cette différence, il n'a pas droit à des prestations au titre de la couverture spéciale Citroën We Care pour la réparation en question.

Si cette valeur est dépassée, le propriétaire/détenteur du véhicule a la possibilité de prendre en charge la différence. S'il ne souhaite pas payer cette différence, la couverture spéciale Citroën We Care ne s'applique pas à cette réparation.

De même, la somme des coûts de toutes les réparations effectuées pendant toute la durée d'application de la couverture spéciale Citroën We Care ne doit pas dépasser le prix neuf du véhicule neuf (prix catalogue). Si cette somme totale est dépassée, le propriétaire/détenteur du véhicule a la possibilité de prendre en charge la différence. Dans le cas contraire, la couverture spéciale Citroën We Care ne s'applique pas à cette réparation.

Il est à noter que la batterie de traction des véhicules électriques Citroën est déjà couverte par une garantie constructeur de huit (8) ans ou pour un kilométrage de cent soixante mille (160 000) kilomètres, selon ce qui se produit en premier, conformément aux conditions de garantie correspondantes. C'est pourquoi la batterie de traction n'est pas couverte par la couverture spéciale Citroën We Care.

Les réparations et prestations dans le cadre de la couverture spéciale Citroën We Care sont effectuées avec des pièces d'origine neuves ou des pièces reconditionnées. Les pièces d'entretien et d'usure de l'assortiment Eurorepar sont autorisées dans le cadre de l'entretien.

## CONDITIONS GÉNÉRALES – CITROËN WE CARE



Les pièces retirées du véhicule et remplacées dans le cadre de la couverture spéciale deviennent la propriété d'AC Automobiles Suisse SA.

Le programme Citroën We Care est proposé au client gratuitement. Il n'existe aucun droit à paiement, remboursement ou réduction, que ce soit en partie ou en totalité, si la couverture spéciale n'est pas ou pas totalement utilisée ou prend fin prématurément, en particulier en cas de vente du véhicule ou de résiliation du programme pour d'autres raisons.



## 6. Exclusions

La couverture spéciale Citroën We Care ne s'applique pas dans les cas suivants:

- Inondations, catastrophes naturelles, vandalisme, actes de guerre, actes de terrorisme
- Accident, incendie, vol et défauts engendrés par d'autres causes externes

La couverture spéciale Citroën We Care est exclue dans les cas suivants:

- Accessoires qui n'étaient pas montés dans le véhicule à l'origine
- Conséquences de réparations, modifications ou transformations effectuées par des entreprises ou des personnes non autorisées par Citroën
- Dommages résultant de l'utilisation de liquides, de pièces ou d'accessoires d'une autre origine ou qualité que les pièces d'origine ou de l'utilisation d'additifs supplémentaires non recommandés par le constructeur
- Réparations dues à une négligence, à une erreur de conduite, à une utilisation abusive du véhicule (p. ex. surcharge, course, etc.) ou au non-respect des mesures d'entretien définies dans le carnet d'entretien (ou sa version numérique)
- Perte d'enjoliveurs de roue ou de télécommandes, de joints de porte
- Carrosserie et intérieur
- Capote en tissu (si disponible)
- Verre et optique d'éclairage
- Modifications liées au vieillissement telles que la décoloration, la déformation ou la détérioration de pièces suite à une utilisation normale
- Mises à jour du système de navigation, recharges de désodorisants
- Roues, pneus et leur orientation
- Dommages cosmétiques et peinture
- Systèmes multimédias
- Frais de remorquage
- Infiltration d'eau et ses conséquences
- Défauts d'étanchéité, bruits d'air, joints et ouvertures en caoutchouc sur les portes, le sol ou le toit, grincements, réglages, vibrations et chocs en général, tous bruits ne nuisant pas au fonctionnement normal de la pièce

Dommages causés au véhicule par:

- Des charges remorquées supérieures aux valeurs limites indiquées sur le certificat d'immatriculation ou une utilisation de la batterie de traction à des fins autres que l'alimentation du véhicule
- Une utilisation de câbles de recharge ou de stations de recharge qui ne correspondent pas aux indications du constructeur

- Une utilisation de stations de recharge publiques qui ne sont pas certifiées ou qui ne répondent pas aux prescriptions en vigueur

- Tout défaut dès lors que le compteur kilométrique a été manipulé, modifié ou désactivé
- Conséquences directes ou indirectes du fait que le propriétaire du véhicule n'a pas signalé un éventuel défaut à un membre du réseau de réparation Citroën agréé
- Conséquences directes ou indirectes de la non-comparution du propriétaire du véhicule à la suite d'une demande de mise en conformité immédiate d'un membre du réseau Citroën
- Tous les autres dommages et frais qui ne sont pas expressément prévus dans la couverture spéciale Citroën We Care

## 7. Protection des données

AC Automobiles Suisse SA respecte la vie privée de nos clients et prospects et utilise vos données pour l'exécution des contrats et des garanties, pour le suivi client ainsi qu'à des fins de marketing (p. ex. statistiques, newsletter, envoi de prospectus et d'offres, qualité de service optimisée).

En outre, les données peuvent également être transmises à l'importateur, au constructeur et aux prestataires de services aux fins susmentionnées. AC Automobiles Suisse SA garantit que les données sont utilisées exclusivement dans le respect des dispositions relatives à la protection des données. Vous trouverez de plus amples informations concernant la déclaration de confidentialité sur <https://www.citroen.ch/fr/outils/politique-de-confidentialite.html>

## 8. Réclamation

Toute réclamation relative aux présentes conditions générales doit être adressée à AC Automobiles Suisse SA.

## 9. Droit applicable et for juridique

Les présentes conditions générales sont régies par le droit matériel suisse, à l'exclusion des règles du droit international privé et de la convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises. Dans le cas d'un contrat conclu avec un consommateur, le tribunal compétent se détermine selon le code de procédure civile (CPC) suisse. Dans les autres cas, les parties conviennent de la compétence du tribunal ordinaire du siège d'AC Automobiles Suisse SA. AC Automobiles Suisse SA est libre de saisir les tribunaux ordinaires du siège de l'acheteur.