Il programma di garanzia Citroën We Care è fornito da AC Automobili Svizzera SA, di seguito denominata «Citroën».

1. Scopo

Le presenti condizioni generali definiscono i termini di utilizzo e il contenuto dell'offerta di garanzia Citroën We Care per i veicoli elettrici Citroën indicati a seguire, di seguito denominati «Programma Citroën We Care» o «Programma».

Citroën We Care comprende la garanzia di 3 anni del costruttore e qualsiasi altra garanzia fornita dallo stesso nonché la copertura speciale gratuita fino a 5 anni, anch'essa offerta dal costruttore. La garanzia di 3 anni del costruttore e qualsiasi altra garanzia offerta dallo stesso sono soggette alle rispettive condizioni di garanzia specifiche. I termini della copertura speciale gratuita di Citroën We Care fino a 5 anni sono soggette alle presenti condizioni generali.

Le presenti condizioni generali valgono per i veicoli:
- 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, venduti in Svizzera e nel Liechtenstein e immatricolati a partire dal 16.09.2025.

Tali veicoli sono denominati in appresso «veicolo».

Possono esistere versioni precedenti, successive o differenti delle condizioni generali riguardanti veicoli ordinati in altri periodi o altri modelli Citroën e che possono prevedere differenti coperture.

Le condizioni generali applicabili a un dato veicolo sono quelle in vigore al momento dell'ordine e non al momento della manutenzione periodica.

Il beneficiario della copertura speciale di Citroën We Care è il proprietario/possessore del veicolo alle condizioni del programma.

2. Aventi diritto e durata

Il veicolo deve essere stato venduto come nuovo e immatricolato per la prima volta in Svizzera e nel Liechtenstein. Deve rimanere registrato per tutta la durata del programma Citroën We Care in uno dei seguenti Paesi: Francia, Spagna, Italia, Regno Unito, Germania, Belgio, Paesi Bassi, Lussemburgo, Austria, Portogallo, Polonia, Svizzera e Liechtenstein.
La copertura speciale di Citroën We Care non si applica se il veicolo rientra in una delle seguenti categorie: taxi, veicoli privati con autista, ambulanze e veicoli utilizzati da altri servizi di emergenza, autoscuole, veicoli commerciali leggeri medici, veicoli a noleggio a breve termine, veicoli per il trasporto di passeggeri paganti, veicoli della polizia, veicoli dei vigili del fuoco, veicoli immatricolati per conto di concessionari/officine appartenenti alla rete Stellantis, veicoli modificati o utilizzati per gare o rally.

La copertura speciale di Citroën We Care viene attivata o rinnovata per il proprietario/possessore del veicolo dopo ogni manutenzione periodica prevista nel libretto di manutenzione (o nella sua versione digitale) o indicata nel cruscotto del veicolo nella rete di riparazione autorizzata Citroën («rete Citroën») da parte di un'azienda di riparazioni aderente al programma e vale fino al momento della successiva manutenzione periodica e comunque non oltre la durata massima del programma o il chilometraggio massimo del veicolo, come definito nel presente documento.

La copertura speciale di Citroën We Care è valida per una durata massima di 8 anni dalla data di consegna del veicolo nuovo e fino a 160 000 km di chilometraggio. Il programma Citroën We Care termina al verificarsi del primo di questi due eventi.

La protezione offerta dal programma Citroën We Care è garantita innanzitutto dalla garanzia di 3 anni del costruttore e da qualsiasi altra garanzia concessa dallo stesso. Allo scadere di questa garanzia, il programma Citroën We Care offre protezione secondo le presenti condizioni generali attraverso la copertura speciale di Citroën We Care offerta dal costruttore.

La copertura speciale di Citroën We Care è valida solo dopo la scadenza della garanzia di 3 anni del costruttore.

Se l'ultima manutenzione periodica non è stata eseguita nella rete di riparazioni Citroën autorizzata da un'officina aderente o se durante il periodo di garanzia sopra indicato si è verificata un'interruzione dei servizi all'interno di tale rete, è comunque possibile attivare la copertura speciale di Citroën We Care, a condizione che la manutenzione periodica sia stata successivamente eseguita presso un'officina Citroën aderente. In questo caso, la copertura è valida fino alla successiva manutenzione periodica prevista.

I guasti che si verificano entro trenta (30) giorni dalla manutenzione periodica e dall'attivazione della copertura speciale di Citroën We Care, così come quelli già esistenti prima dell'esecuzione della manutenzione periodica e prima dell'attivazione della copertura speciale, non sono coperti da quest'ultima. Questo termine di esclusione di 30 giorni non si applica:

- in caso di attivazione della copertura speciale subito dopo la scadenza della garanzia del costruttore o di un'estensione della garanzia concessa dal costruttore

- in caso di proroga della copertura speciale subito dopo un periodo di copertura speciale precedente

I codici di guasto del veicolo non devono essere cancellati nei trenta (30) giorni o nei duemila (2000) chilometri precedenti l'esecuzione della manutenzione periodica.
La copertura speciale di Citroën We Care è trasferibile in automatico all'acquirente successivo del veicolo alle stesse condizioni sopra menzionate.

3. Campo di applicazione

La copertura speciale di Citroën We Care è valida e può essere utilizzata nei Paesi dell'Unione europea, nel Regno Unito, in Svizzera e nel Liechtenstein. L'Unione europea è composta dai seguenti Paesi: Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Repubblica ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Germania, Francia, Grecia, Ungheria, Irlanda, Italia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia.

La copertura speciale di Citroën We Care è valida nei seguenti Paesi, indipendentemente dalla durata della permanenza con il veicolo: Francia, Spagna, Italia, Regno Unito, Germania, Belgio, Paesi Bassi, Lussemburgo, Austria, Portogallo, Polonia, Svizzera e Liechtenstein.

Per altri Paesi rientranti nella copertura speciale di Citroën We Care, le prestazioni sono escluse se il viaggio con il veicolo in tali Paesi supera i novanta (90) giorni consecutivi.

4. Condizioni per l'attivazione della copertura speciale di Citroën We Care

La copertura speciale di Citroën We Care viene attivata o rinnovata automaticamente dopo l'esecuzione di una manutenzione periodica nella rete Citroën da parte di un'azienda di riparazioni aderente alla copertura speciale secondo le condizioni sopra indicate, senza necessità di registrazione.

L'intero intervento nell'ambito della copertura speciale di Citroën We Care (parti e ore di lavoro) è coperto, a condizione che le prestazioni in questione siano fornite da un membro della rete Citroën, senza alcun costo per il beneficiario del programma.

È possibile usufruire della copertura speciale di Citroën We Care se sono rispettate le seguenti condizioni:

- Il veicolo deve essere sempre stato utilizzato e sottoposto a manutenzione secondo le specifiche del costruttore, in conformità ai documenti allegati al veicolo (e alle relative versioni digitali).

- Gli interventi di manutenzione e di controllo previsti dal piano di manutenzione del costruttore devono essere indicati nel libretto di manutenzione del veicolo. In caso contrario, deve essere fornita la prova dell'esecuzione di detti interventi (attestazioni di manutenzione, fatture, lista di controllo compilata secondo il piano di manutenzione ecc.).

- I liquidi devono essere sempre mantenuti ai livelli indicati nelle specifiche del costruttore.

- Solo i membri della rete Citroën sono autorizzati a eseguire riparazioni nell'ambito della copertura speciale di Citroën We Care.

La copertura speciale di Citroën We Care termina quando il veicolo è permanentemente inutilizzabile, ad esempio in seguito a un incidente o in caso di danno totale.

5. Servizi

La copertura speciale di Citroën We Care comprende, fatti salvi i termini e le esclusioni stabiliti nelle presenti condizioni generali, i seguenti servizi:

Questa copertura speciale di Citroën We Care comprende la sostituzione o la riparazione, in base alla valutazione tecnica, di parti meccaniche, elettriche o elettroniche difettose, ossia parti che, a causa dei difetti che presentano, non consentirebbero il normale utilizzo del veicolo, come definito nel manuale utente. Altre parti del veicolo eventualmente danneggiate da questo difetto saranno sostituite o riparate alle stesse condizioni.

La copertura speciale di Citroën We Care non comprende la sostituzione di parti soggette a normale usura e la cui sostituzione non è conseguenza diretta o indiretta di un difetto. Tali parti includono, ad esempio, filtri, pastiglie dei freni (freni a disco e a tamburo), dischi dei freni, guarnizioni d'attrito, saldature e cavi, ruote, cerchi, pneumatici, cinghie e liquidi.

I costi per una riparazione nell'ambito della copertura speciale di Citroën We Care non devono superare il valore attuale del veicolo alla data in cui si è verificato il sinistro.

Il valore attuale viene determinato da un fornitore di servizi di valutazione dei veicoli neutrale e riconosciuto, che agisce per conto di un partner Citroën autorizzato. La valutazione si basa sul normale valore di mercato per la vendita tra privati in Svizzera.

Se i costi di riparazione superano il valore attuale calcolato, il proprietario/possessore del veicolo può continuare ad avvalersi della copertura speciale, a condizione che si faccia carico della differenza rispetto ai costi effettivi di riparazione. Se il proprietario/possessore del veicolo decide di non farsi carico di tale differenza, non sussiste alcun diritto alle prestazioni della copertura speciale di Citroën We Care per la riparazione in questione.

Se questo valore viene superato, il proprietario/possessore del veicolo ha la possibilità di farsi carico della differenza. Qualora si rifiuti, la copertura speciale di Citroën We Care non si applica alla riparazione in questione.

Allo stesso modo, la somma dei costi di tutte le riparazioni durante l'intero periodo di applicazione della copertura speciale di Citroën We Care non può superare il prezzo del veicolo nuovo (prezzo di listino). Se questa somma totale viene superata, il proprietario/possessore del veicolo ha la possibilità di farsi carico della differenza. In caso contrario, la copertura speciale di Citroën We Care non si applica a questa riparazione.

Si tenga presente che la batteria di trazione dei veicoli elettrici Citroën è già coperta da una garanzia del costruttore di otto (8) anni o per una percorrenza di centosessantamila (160 000) chilometri, a seconda di quale evento si verifichi per primo, in base alle rispettive condizioni di garanzia. Pertanto, la batteria di trazione non rientra nella copertura speciale di Citroën We Care.

Le riparazioni e i servizi nell'ambito della copertura speciale di Citroën We Care vengono effettuati con ricambi originali nuovi o ricambi ricondizionati. Per la manutenzione sono consentiti anche i componenti soggetti a usura della gamma Eurorepar.

Le parti rimosse dal veicolo e sostituite nell'ambito della copertura speciale diventano di proprietà di AC Automobili Svizzera SA.

Il programma Citroën We Care viene offerto alla clientela come servizio aggiuntivo gratuito. Non sussiste alcun diritto a pagamento, rimborso o riduzione, né parziale né totale, qualora la copertura speciale non venga utilizzata, venga utilizzata solo in parte o termini anticipatamente, in particolare in caso di vendita del veicolo o di cessazione del programma per altri motivi.

6. Esclusioni

La copertura speciale di Citroën We Care non si applica nei seguenti casi:

- Inondazioni, catastrofi naturali, vandalismo, atti di guerra, atti di terrorismo.
- Incidente, incendio, furto e difetti provocati da altre cause esterne.

La copertura speciale di Citroën We Care è esclusa in base a quanto segue:

- Accessori non originariamente montati sul veicolo
- Conseguenze di riparazioni, modifiche o trasformazioni effettuate da imprese o persone non autorizzate da Citroën
- Danni derivanti dall'uso di liquidi, parti o accessori di provenienza o qualità diversa dai ricambi originali o dall'uso di additivi supplementari non raccomandati dal costruttore
- Riparazioni la cui necessità è riconducibile a negligenza, errori nella guida, uso improprio del veicolo (ad es. sovraccarico, gare ecc.) o mancato rispetto delle misure di manutenzione definite nel libretto di manutenzione (o nella sua versione digitale)
- Perdita di copricerchi o telecomandi, guarnizioni delle porte
- Carrozzeria e interni
- Capote in tessuto (se presente)
- Vetri e gruppi ottici
- Alterazioni dovute all'invecchiamento, come scolorimento, deformazione o deterioramento di parti in seguito a normale utilizzo
- Aggiornamenti del sistema di navigazione, ricariche dei profumatori d'aria
- Ruote, pneumatici e loro convergenza
- Danni estetici e vernice
- Sistemi multimediali
- Spese di traino
- Infiltrazione di acqua e relative conseguenze
- Perdite di tenuta, rumori d'aria, guarnizioni in gomma e aperture su porte, pianale o tetto, scricchiolii, regolazioni, vibrazioni e urti generici, nonché qualsiasi rumore che non comprometta il normale funzionamento del componente

Danni al veicolo in seguito a:

- Carichi rimorchiabili superiori ai limiti indicati sul certificato di immatricolazione o uso della batteria di trazione per scopi diversi dall'alimentazione del veicolo
- Utilizzo di cavi e stazioni di ricarica non conformi alle specifiche del costruttore
- Utilizzo di stazioni di ricarica pubbliche non certificate o non conformi alle normative vigenti
- Qualsiasi difetto, qualora il contachilometri sia stato manomesso, modificato o disattivato
- Conseguenze dirette o indirette derivanti dalla mancata segnalazione di un possibile difetto da parte del proprietario del veicolo a un membro della rete di riparazioni Citroën autorizzata
- Conseguenze dirette o indirette derivanti dalla mancata comparizione del proprietario del veicolo a seguito di una richiesta parte di un membro della rete Citroën di provvedere immediatamente al ripristino della conformità
- Eventuali ulteriori danni e costi non espressamente previsti nella copertura speciale di Citroën We Care

7. Protezione dei dati

AC Automobili Svizzera SA rispetta la privacy della propria clientela in essere e potenziale e ne utilizza i dati per la gestione dei contratti e della garanzia, per l'assistenza alla clientela e per scopi di marketing (ad es. per statistiche, newsletter, invio di prospetti e offerte, ottimizzazione della qualità dei servizi).
Inoltre, i dati possono essere trasmessi anche all'importatore, al costruttore e alle società di servizi per le finalità di cui sopra. AC Automobili Svizzera SA garantisce che i dati vengono utilizzati esclusivamente nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati. Maggiori informazioni sull'informativa sulla protezione dei dati sono disponibili alla pagina https://www.citroen.ch/it/tools/informativa-privacy.html.

8. Reclami

I reclami in relazione alle presenti condizioni generali devono essere indirizzati a AC Automobili Svizzera SA.

9. Diritto applicabile e foro competente

Alle presenti condizioni generali di contratto si applica il diritto materiale svizzero, a esclusione delle regole del diritto internazionale privato e della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci. In caso di contratto con un consumatore, il foro competente si definisce secondo il Codice di procedura civile svizzero (CPC). Negli altri casi, le parti concordano la competenza del tribunale ordinario presso la sede di AC Automobili Svizzera SA. AC Automobili Svizzera SA ha la facoltà di adire anche i tribunali ordinari della sede dell'acquirente.