STELLANTIS &YOU PORTE DE PANTIN

68-70 AV DU GENERAL LECLERC - 93500 PANTIN
N° SIRET : 302 475 041 02212
Tél.: 01 40 05 66 10

PSA Retail France SAS
Distributeur et Réparateur Agréé des Marques
Citroën, DS Automobiles et Peugeot
S.A.S. au capital de 157 712 720 €
Imm. PT1 - 2-10 Bd de l'Europe - 78300 Poissy
302 475 041 R.C.S. Paris - FR 29 302 475 041 - APE 4511Z
N° Orias 13 007 951 (www.orias.fr)

COMMANDE DE TRAVAUX

*Nom : COMMUNE DE PANTIN
*Adresse :
88 Ave Du General Leclerc
93500 PANTIN
*Tél. : 0628615560
*Email : loueurretail@gmail.com

N° commande : A 28640
N° compte : S0009200
Modèle : 3008
Immatriculation ET-918-FH
Mise en circulation : 28/01/2018
*V.I.N. : VF3MRHNYHHS380747

CONTRÔLES VISUELS EN RÉCEPTION (Constats visuels du véhicule le jour du contrôle qui ne préjugent en rien de toutes défectuosités non apparentes)

CONTRÔLES INTÉRIEURS

Km relevé : 67040
R 0 1/4 1/2 3/4 P
0% 25% 50% 75% 100% charge batterie

Écrou antivol
Triangle / Gilet
Câble(s)

Témoins allumés :
OIL STOP UREA

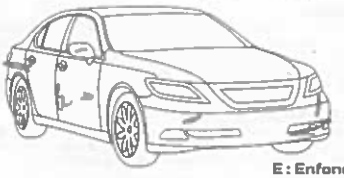
CONTRÔLES EXTÉRIEURS AVANT

Pneus avant B ☑ / D ☐
Balais essuie-glace avant B ☐ / D ☐
Date du prochain CT 15/01/2024

CONTRÔLES EXTÉRIEURS ARRIÈRE

Pneus arrière B ☑ / D ☐
Balais essuie-glace arrière B ☐ / D ☐
Roue de secours ☐ / Kit de dépannage ☐

B : Bon / D : Défectueux





Légende
E : Enfoncé / R : Rayé / M : Manquant

AUTRES

Le client attend sur place ☑
Moyen de transport Oui ☐ / Non ☑
Type de transport : .....
Accord nettoyage Int. ☒ / Ext. ☑

CARROSSERIE

Photo expertise Oui ☐ / Non ☑
Prise en charge Oui ☐ / Non ☐
Franchise Oui ☐ / Non ☐ / € : .....
Vétusté Oui ☐ / Non ☐ / € : .....

PSA assurance : Oui ☐ / Non ☐
Cabinet expertise : .....
Assurance / autres tiers : .....

Commentaires / réserves :

DÉSIGNATION DES TRAVAUX / EFFET CLIENT — FACTURATION / ESTIMATION

RDV Mécanique.	☐
SUITE INTERVENTION DU 30/03/2023	☐
TEC 61425	☐
REMPLACEMENT MOTEUR	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐
	☐

Observations : ARVAL fleet Suivi GPS

ACCORD CLIENT

Date de création :	Date de réception véhicule :	Date de restitution prévue :	(MONTANT)
DATE 14/04/2023 HEURE 08:06	DATE 14/04/2023 HEURE 08:05	DATE 14/04/2023 HEURE 19:00	Estimation sous réserve de démontage, hors facturation éventuelle liée au recyclage des déchets. Estimation valable 30 jours. N° : 16055655

N° de carte de repérage : 46

Origine de poste :

Conseiller Commercial Service : SOUFIANE ZINBI

Pour le réparateur :
SIGNATURE CONSEILLER COMMERCIAL SERVICE

Les données à caractère personnel collectées dans ce formulaire de collecte, sur les vidéos de diagnostic et par le Véhicule sont nécessaires au Réparateur aux fins de traiter votre demande et de vous fournir les services conformément à votre commande de travaux. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires (au moins un moyen de communication téléphonique ou mail). A défaut de renseignement de ces informations, nous ne pourrons honorer votre commande. Sauf opposition de votre part, vous pouvez recevoir du Réparateur des renseignements sur ses offres commerciales, nouvelles et événements (newsletters, invitations, questionnaires, enquêtes et autres publications). Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 telle qu'amendée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces dernières sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime. Vous pouvez également adresser au Réparateur des directives relatives au sort de vos informations après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe – 78092 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse suivante https://peugeot-fr-fr.custhelp.com. De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr. Pour plus d'informations sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées par le Réparateur, veuillez lire la Déclaration de Confidentialité du Réparateur au verso.

☐ J'accepte de recevoir des informations et des offres commerciales du Réparateur en relation avec ses produits et services, ses offres promotionnelles, ses actualités, et ses évènements, par voie électronique.

Autres informations dossier : Retour atelier Oui ☐ / Non ☑ Opération préventive Oui ☐ / Non ☐

Information collecte données consommation :
☐ Le propriétaire du véhicule refuse de partager les données relatives à la consommation de carburant et d'énergie (Art. 9 de la réglementation UE 2021/392 sur le suivi des émissions de CO2)

Je souhaite :
☐ voir les pièces remplacées
☐ me faire restituer les pièces remplacées
☐ connaître l'origine des pièces de rechange
☐ opter pour les pièces issues de l'économie circulaire dans les conditions des CGR. Leur fourniture est effectuée sous réserve de disponibilité et de leur prix, et sous réserve de ne pas relever des exemptions de l'article R. 224-23 du code de la consommation

Toutes nos réparations sont payables au comptant préalablement à la restitution du véhicule. La présente commande est soumise aux conditions générales de réparation (CGR) reproduites au verso. Après en avoir pris connaissance le Client déclare les accepter sans réserve.

EXEMPLAIRE CLIENT ET RÉCEPTION

Je demande l'exécution des travaux ci-dessus.

SIGNATURE CLIENT

Référence : CT-AP-FR / Version Avril 2019 - 2022 C - APV 180 A4-FCT - M à J 07/2021 - PARAGON CC - Tél : 01 46 49 41 36

CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉPARATION (CGR)

Le réparateur (dénommé le « Réparateur ») est membre du réseau agréé (dénommé le « Réseau ») de l'une et/ou des entités du Groupe PSA, pour la marque identifiée en en-tête de la commande de travaux et qui peut être, selon le cas, Peugeot ou Citroën ou DS (dénommée la « Marque PSA »). Le Réparateur agit en son nom propre et pour son compte, et non en qualité de mandataire du constructeur du véhicule (dénommé le « Véhicule »). Le Réparateur est seul responsable vis-à-vis du client ou de son mandataire (dénommé le « Client »), des engagements de toute nature pris par lui, nonobstant la garantie légale et le cas échéant commerciale attachées au Véhicule. Les présentes conditions générales s'appliquent en France métropolitaine (Corse incluse).

1. RÉCEPTION

À la réception du Véhicule par le Réparateur, il est établi une commande de travaux, sur laquelle sont indiqués l'état apparent du Véhicule et, selon le cas, sont le détail des travaux à effectuer commandés par le Client, soit la seule demande d'établissement d'une estimation ou d'un devis, soit la seule réception du Véhicule dans l'attente d'une commande de travaux. La signature par le Client de la commande de travaux vaut consentement du Client à l'application des présentes conditions générales.

2. CONSIGNE

Le Réparateur n'est responsable que des accessoires et appareils fixés au Véhicule et des éventuels objets qui lui sont expressément confiés et indiqués comme tels sur la commande de travaux, ainsi que du niveau de carburant noté à la réception du Véhicule. Le Réparateur ne sera responsable d'aucun bien laissé dans le Véhicule et non indiqué par le Client.

3. ESTIMATION - DEVIS

À la demande du Client, il sera établi soit une estimation, soit un devis des réparations à effectuer sur le Véhicule. L'estimation est une indication sans démontage, fournie gratuitement, sur la nature des travaux à effectuer et sur leur coût approximatif, sous réserve de modifications ultérieures. Le devis est une liste détaillée et chiffrée des travaux à réaliser avec démontage éventuel ou étude préalable, dont le montant engage le Réparateur pendant sa durée de validité. Le devis est facturé au Client selon le tarif affiché, en vigueur au jour de la réception du Véhicule par le Réparateur , ces frais étant remboursés ou déduits de la facture si les travaux objet du devis sont commandés au Réparateur par le Client. Aucun des travaux estimés nécessaires par le Réparateur ne sera entrepris par lui sur simple devis, si le devis n'a pas été validé par la signature de la commande de travaux par le Client.

4. EXÉCUTION DES TRAVAUX

Dans le cas où le début d'exécution des travaux est subordonné à l'avis d'un tiers que le Client aura indiqué au Réparateur à la rubrique « Compagnie d'assurance/Autres tiers » figurant au recto de la commande de travaux, la date limite de restitution du Véhicule sera reportée d'un délai égal à celui courant entre le jour de la signature de la commande de travaux et le jour de l'avis définitif donné par ledit tiers sur les travaux commandés. Les travaux sont entrepris selon la demande exprimée par le Client sur la commande de travaux. Si, lors de l'exécution des travaux, il apparaît nécessaire d'effectuer des travaux complémentaires par rapport à l'estimation ou au devis, le Réparateur en informe le Client, et lui demande son accord exprès par tout moyen écrit sur les travaux à effectuer et leur montant. L'absence d'accord exprès du Client dans un délai de 10 (dix) jours calendaires à compter de l'information donnée au Client sur ces travaux complémentaires, vaut refus du Client, sous sa seule responsabilité. Le Réparateur est dégagé de toute responsabilité si le Client refuse la réalisation des travaux complémentaires. Le Client autorise le Réparateur à utiliser le Véhicule dans le cadre d'essais nécessaires à la bonne exécution des travaux.

5. PIÈCES ISSUES DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Le Client consommateur est informé de sa possibilité d'opter pour l'utilisation, pour certaines catégories de pièces de rechange, de pièces issues de l'économie circulaire (ci-après PIEC) à la place de pièces neuves, dans les conditions prévues par la réglementation et précisées ci-après. Les PIEC regroupent deux familles :

- les pièces issues des centres VHU (composants et éléments commercialisés par les centres de traitement de véhicules hors d'usage (VHU) agréés, en dehors du contrôle du Réseau, après avoir été préparés en vue de leur réutilisation), et
- les pièces « échange standard » (composants et éléments remis en état conformément aux spécifications du fabricant).

Les PIEC peuvent concerner les catégories de pièces de rechange automobiles suivantes : les pièces de carrosserie amovibles, les pièces de garnissage intérieur et de la sellerie, les vitrages non collés, les pièces optiques, les pièces mécaniques ou électroniques, à l'exception de celles faisant partie des trains roulants, des éléments de la direction, des organes de freinage, des éléments de liaison au sol qui sont assemblés, soumis à usure mécanique et non démontables.

Dans les conditions de l'article R 224-23 du Code de la consommation, le Réparateur n'est pas tenu de permettre au Client consommateur d'opter pour l'utilisation de PIEC dans les cas suivants:

- lorsque le Véhicule fait l'objet de prestations d'entretien ou de réparation réalisées à titre gratuit, ou sous garanties contractuelles, ou dans le cadre d'actions de rappel,
- lorsque les PIEC ne sont pas disponibles dans un délai compatible avec la date de restitution du Véhicule prévue au recto de la commande de travaux,
- lorsque le Réparateur estime que les PIEC sont susceptibles de présenter un risque important pour l'environnement, la santé publique ou la sécurité routière.

6. ASSURANCES

Le Réparateur est étranger à toute contestation, quel qu'en soit l'objet, pouvant survenir entre une compagnie d'assurances et le Client ayant commandé des réparations sur le Véhicule. Le Client est en tout état de cause tenu vis-à-vis du Réparateur du paiement intégral des travaux, objet de la commande de travaux.

7. VÉHICULES SOUS GARANTIE DE LA MARQUE PSA

Garantie de la Marque PSA sur les Véhicules neufs : Les réparations effectuées, conformément aux conditions de la garantie commerciale de la Marque PSA, sur les Véhicules neufs comportent, à titre gratuit, la remise en état ou l'échange des pièces reconnues défectueuses, par le Réseau de la Marque PSA.

Garantie de la Marque PSA sur les Véhicules d'occasion : La garantie « Citroën Select » ou « Occasion du Lion » ou « DS Certified » n'engage que le vendeur du Véhicule, qui l'a accordée au Client ; le vendeur du Véhicule est par conséquent seul responsable des engagements de toute nature qu'il a pris vis-à-vis de son Client en lui accordant cette garantie.

8. RESTITUTION DU VÉHICULE

La date limite de restitution du Véhicule est indiquée sous réserve d'un cas de force majeure, des possibilités du Réparateur à la date de la commande de travaux, de la disponibilité des pièces de rechange ou de difficultés particulières décelées sur le Véhicule. Dans le cas où la date limite ne pourrait être respectée, le Réparateur en informera le Client dans les meilleurs délais. Le Client devra prendre livraison du Véhicule, dans les meilleurs délais à compter de la date limite de restitution indiquée sur la commande de travaux ou de la date confirmée par le Réparateur, et contrôler le bon état du Véhicule. À défaut, un avis de mise à disposition lui sera adressé, l'invitant à retirer le Véhicule dans les 10 (dix) jours calendaires suivant la réception de l'avis. Tous les travaux commandés au Réparateur sont réputés réceptionnés par le Client du seul fait de la mise à disposition du Véhicule. Le Réparateur mentionnera sur la facture les anomalies dont il aurait connaissance lors de la restitution du Véhicule. Il engagera le Client à remédier immédiatement à celles ayant une incidence sur la sécurité du Véhicule. En cas de refus du Client d'exécuter les travaux correspondants, le Réparateur décline toute responsabilité et demandera au Client de signer une décharge de responsabilité au profit du Réparateur. En cas de refus de la part du Client de signer ladite décharge, la responsabilité du Réparateur ne pourra en aucun cas être engagée.

9. INDEMNITÉ D'ENCOMBREMENT

Une indemnité journalière d'encombrement sera facturée au Client selon les barèmes du Réparateur, après envoi d'une lettre recommandée valant mise en demeure, à compter du 11ème (onzième) jour calendaire suivant :

- soit la réception du Véhicule par le Réparateur, à moins que des travaux ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit l'envoi du devis, à moins que les travaux, objet de ce devis, ne soient commandés avant l'expiration de ce délai,
- soit la réception par le Client de l'avis de mise à disposition du Véhicule.

10. VENTE AUX ENCHÈRES PUBLIQUES

Conformément à l'article 1er de la loi du 31 décembre 1903, modifiée, le Réparateur pourra procéder à la vente du Véhicule qui n'aura pas été retiré par le Client dans un délai de 3 (trois) mois.

11. PIÈCES REMPLACÉES

Les pièces remplacées, à l'exception de celles remplacées en échange-standard ou sous garantie, pourront être présentées et/ou restituées au Client s'il en fait la demande expresse sur la commande de travaux. L'utilisation de ces pièces sera alors effectuée sous la seule responsabilité du Client. Ces pièces, non réclamées par le Client au plus tard lors de la restitution du Véhicule, deviennent la propriété du Réparateur, qui peut en disposer librement.

12. COLLECTE ET ÉLIMINATION DES DÉCHETS

Conformément à la réglementation, le Réparateur fait collecter et éliminer les pièces de rechange usagées et les autres déchets automobiles. Cette prestation est facturable au Client selon la méthode et les prix affichés dans l'établissement du Réparateur.

13. PAIEMENT

Toute somme reçue du Client par le Réparateur, au titre de la présente commande de travaux avant la restitution du Véhicule, constitue un acompte à valoir sur le montant de la facture. Les factures sont établies selon les tarifs des pièces de rechange et selon les barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur, en vigueur à la date de la commande de travaux. Ces barèmes de temps forfaitaire main d'œuvre du Réparateur sont librement consultables par le Client. Le Client s'engage à régler la facture au comptant sans escompte, préalablement à la restitution du Véhicule. Le Véhicule étant réputé remis au Réparateur en dépôt, le Réparateur peut exercer un droit de rétention sur le Véhicule jusqu'à complet paiement de la facture, conformément aux dispositions de l'article 1948 du Code civil. Le transfert de la propriété des pièces et/ou accessoires vendus au titre de la commande de travaux est suspendu jusqu'au paiement intégral de leur prix, les risques étant néanmoins transférés au Client dès la livraison des pièces et/ou accessoires. Si le dépôt du Véhicule a été effectué par un mandataire, le mandataire sera tenu solidairement avec le propriétaire du Véhicule.

Lorsque le Client est un professionnel, en application de l'article L441-6 du Code de commerce, il est expressément convenu qu'en cas de retard de paiement, le Réparateur pourra lui appliquer des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date au taux minimum prévu par la loi, égal à 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, à compter de la date d'exigibilité desdites sommes. Par ailleurs, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant minimum de 40 € (quarante euros) pourra être appliquée au Client professionnel.

Conformément à l'arrêté du 3 octobre 1983, modifié, toute prestation de service doit faire l'objet, dès qu'elle a été rendue et en tout état de cause avant paiement du prix, de la délivrance d'une note lorsque le prix de la prestation est supérieur ou égal à 25 € (TVA comprise). Pour les prestations de service dont le prix est inférieur à 25 € (TVA comprise), la délivrance d'une note est facultative, mais celle-ci doit être remise au Client s'il la demande.

14. GARANTIE DES PIÈCES DE RECHANGE

Garantie commerciale des pièces de rechange d'origine de la Marque PSA : Les pièces de rechange d'origine de la Marque PSA (pièces neuves ou rénovées sous le contrôle du Réseau) facturées au Client, montées sur le Véhicule selon les préconisations du constructeur ou de son représentant par le Réparateur, bénéficient d'une garantie commerciale d'1 (un) an pièces et main-d'œuvre à compter de la date de la facture, contre tout défaut dûment constaté par le Réseau. Cette garantie couvre l'échange de la pièce reconnue défectueuse ou sa remise en état à la convenance du Réseau de la Marque PSA, ainsi que les frais de main-d'œuvre qui en découlent. Cette opération pourra être effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces « échange standard » (pièces remises en état répondant aux mêmes spécifications fonctionnelles que les pièces d'origine). Pour bénéficier de la garantie, le Client doit s'adresser à un membre du Réseau de la Marque PSA immédiatement après la constatation du défaut, et lui présenter la facture des travaux attestant de leur réalisation chez un membre du Réseau de la Marque PSA.

La garantie ne s'applique pas :

- lorsque la réparation ou la pièce de rechange n'est pas à l'origine du défaut constaté,
- lorsque la pièce de rechange a été utilisée à une destination autre que celle prévue par le constructeur du Véhicule, ou a été installée, adaptée, réparée ou entretenue sans respecter les prescriptions de ce dernier, ou a été remplacée par une pièce ou un composant d'une autre origine,
- lorsque le Véhicule a été utilisé, réparé ou entretenu sans respecter les prescriptions du constructeur du Véhicule (par exemple : le Véhicule n'a pas fait l'objet des révisions périodiques selon le cycle d'entretien défini ou des réparations nécessaires en découlant, le Véhicule a été utilisé à des fins de compétition sportive, etc.),
- aux conséquences de l'usure normale de la pièce ou de l'accessoire,
- aux frais consécutifs à l'immobilisation ou au dépannage éventuel du Véhicule,
- à tout dommage ou frais autres que ceux mentionnés ci-dessus.

En cas de pose d'un moteur neuf ou d'échange standard d'un moteur, il est précisé que la garantie commerciale s'applique à condition que le moteur ait fait l'objet des révisions périodiques du Véhicule, en parfaite conformité avec les prescriptions du constructeur du Véhicule ou de son représentant. Le Client devra être en mesure de le justifier par la présentation de la (des) facture(s) correspondante(s) à un membre du Réseau de la Marque PSA.

Garanties légales : La garantie commerciale de la Marque PSA, telle que définie ci-dessus, ne se substitue ni à la garantie légale relative aux défauts cachés de la chose vendue résultant de l'application des articles 1641 à 1648 du Code civil, ni à la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217-4 à L217-13 du Code de la consommation et bénéficiant aux Clients agissant en qualité de consommateurs. À ce titre, le Client consommateur est informé qu'il bénéficie de 2 (deux) ans à compter de la restitution du Véhicule pour agir en garantie légale de conformité et choisir entre la réparation et le remplacement de la pièce, sous réserve des conditions de coûts prévues par l'article L217-9 du Code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence d'un défaut de conformité durant les 6 (six) mois suivant la restitution du Véhicule, la garantie légale de conformité s'appliquant indépendamment de la garantie commerciale de la Marque PSA.

Conformément à la loi, sont rappelées les dispositions légales suivantes :

- Article 1641 du Code civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »
- Article 1648 alinéa 1 du Code civil : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »
- Article L217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- Article L217-5 du Code de la consommation : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

- Article L217-12 du Code de la consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »
- Article L217-16 du Code de la consommation : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

15. RÉCLAMATIONS - DROIT APPLICABLE - LITIGES – MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute réclamation ou renseignement au sujet des travaux commandés, le Client peut contacter le Réparateur aux coordonnées indiquées sur la commande de travaux. Pour des raisons de sécurité, le Réparateur n'autorise aucune participation du Client à l'exécution des travaux. La présente commande de travaux est exclusivement régie par le droit français. En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. À défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L211-3 du Code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès du Réparateur, il a la possibilité de saisir gratuitement un médiateur inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L615-1 du Code de la consommation, à savoir le centre de médiation compétent pour traiter les litiges relevant de la responsabilité du Réparateur (exemple : condition de vente ou de réparation) en s'adressant, selon les affiliations du Réparateur :

soit au Médiateur MOBILIANS (ex. CNPA) par courrier à l'adresse suivante: 43 bis route de Vaugirard - CS 80016 - 92197 Meudon Cedex ou sur le site internet www.mediateur-cnpa.fr,

soit au Médiateur auprès de la FNAA (Fédération Nationale de l'Artisanat Automobile) en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Immeuble Axe Nord - 9-11 avenue Michelet- 93583 Saint Ouen Cedex ou sur le site internet www.mediateur fna.fr,

Le Client consommateur reste libre d'accepter ou de refuser le recours à la médiation et, en cas de recours à la médiation, chaque partie est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

À défaut d'accord amiable, de recours à la médiation ou d'acceptation par les parties de la solution proposée par le médiateur, le litige opposant un Client consommateur au Réparateur sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

En cas de litige opposant le Réparateur et un Client commerçant non résolu à l'amiable, la saisine d'un médiateur ne sera pas possible et seules seront compétentes les juridictions dont dépend le siège social du Réparateur.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Vous (« le Client ») êtes informé que le Véhicule est équipé de systèmes informatiques et électroniques, qui peuvent être mis à jour à distance, permettant la transmission d'informations techniques sur le fonctionnement et l'utilisation du Véhicule telles que l'état de ses organes, ses niveaux de fluides, son kilométrage, des journaux d'événements sur ses composants et de réaliser et délivrer ainsi, notamment des diagnostics et des alertes mécaniques ou de sécurité. Lors de la réalisation de l'estimation des travaux, le Véhicule pourra être filmé par le Réparateur à des fins de transparence de l'information du Client. Les informations collectées sur la commande de travaux, sur les vidéos de diagnostic et par le Véhicule, constituent des données à caractère personnel. La présente Déclaration de Confidentialité a pour objet de vous informer, conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (qui désigne le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 Janvier 1978, telle qu'amendée), des conditions de traitement de vos données à caractère personnel par le Réparateur.

1. Quelles sont les finalités du traitement de vos données à caractère personnel et quel est le fondement juridique de ce traitement ?

Les finalités pour lesquelles nous collectons les informations sont les suivantes :	Le traitement de ces informations est justifié par :
Opérer un diagnostic, estimer les travaux à réaliser et établir un devis pour les prestations que vous souhaiteriez faire réaliser (entretien, réparation ...) y compris en filmant le Véhicule	La nécessité de mettre en œuvre les mesures appropriées pour répondre à votre demande
Vous fournir les services correspondant à votre commande de travaux	L'exécution d'un contrat
Réaliser des sondages, enquêtes ou statistiques pour mieux évaluer la qualité des prestations et des produits, et anticiper les besoins de ses clients	L'intérêt légitime du Réparateur et de la Marque PSA pour évaluer la qualité de ses produits, anticiper les besoins et la satisfaction de ses clients et développer en conséquence de nouvelles fonctionnalités
Vous envoyer, sauf opposition de votre part, des informations sur nos offres promotionnelles, nouveautés et événements (newsletters et autres publications)	Votre consentement préalable qui sera obtenu, dans les cas où la loi l'exige, en cochant la case destinée à cette fin lorsque vous communiquez vos données à caractère personnel au Réparateur

2. Qui en sont les destinataires ?

Les données à caractère personnel que nous traitons seront partagées à un nombre restreint de destinataires, selon la finalité du traitement, comme suit :

Nom du destinataire	Finalité du partage
Le Réparateur	Pour répondre à votre commande de travaux aux fins énumérées ci-dessus (diagnostic, devis, réalisation des travaux...)
La Marque PSA, ainsi que tout fournisseur de services tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que la Marque PSA, qui assiste le Réparateur	Pour aider le Réparateur à traiter votre commande de travaux aux fins énumérées ci-dessus. Pour opérer des enquêtes de satisfaction et adapter nos offres aux besoins des clients
Toute société appartenant au même Groupe que la Marque PSA	Pour favoriser la sécurité, la recherche, l'analyse et le développement de produits
Tout Réparateur agréé par la Marque PSA et/ou tout fournisseur de service tiers et/ou toute société appartenant au même Groupe que la Marque PSA, dans la fourniture des services que Vous avez demandés ou demandés par la Marque PSA aux fins énumérées ci-dessus.	Pour réaliser les interventions au titre des garanties commerciales de la Marque PSA. Pour opérer les campagnes de modernisation dont Votre Véhicule fera éventuellement l'objet

3. Vos données à caractère personnel sont-elles transférées en dehors de l'UE ?

Nous pouvons être amenés à transférer vos données à caractère personnel à des destinataires situés dans des pays hors de l'Espace Economique Européen (EEE). Les transferts sont alors protégés en ayant recours aux mécanismes de transfert conformes à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

4. Quelle est la durée de conservation de vos données à caractère personnel ?

La durée de conservation de vos données à caractère personnel collectées peut être déterminée en fonction de la finalité du traitement des données selon les critères suivants :

- les données stockées à des fins déterminées sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les besoins du traitement des données à caractère personnel tel que défini à l'article 1 ci-dessus (pour la durée du contrat conclu avec vous, conformément à la réglementation, tant que nous entretenons une relation commerciale avec vous).
- vos données à caractère personnel sont ensuite archivées pour la durée de prescription applicable.
- et ensuite anonymisées ou supprimées.

5. Quels sont vos droits et comment pouvez-vous les exercer ?

Conformément à la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'obtention d'une copie de vos données à caractère personnel pour vos propres besoins ou pour les transmettre à un autre prestataire de services de votre choix (portabilité), ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel lorsque ces données sont traitées à des fins de marketing direct ou lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime. Vous pouvez également nous adresser des directives relatives au sort de vos informations après votre décès. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur ce dernier. Tous ces droits s'appliquent dans la limite prévue par la Réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Vous pouvez exercer ces droits sur simple demande adressée à la Marque PSA identifiée sur la première page de la commande de travaux dont soit à :

- Automobiles Citroen – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe – 78092 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse suivante https://citroen-fr-fr.custhelp.com
- DS Automobiles – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe – 78092 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse suivante https://dsautomobiles-fr-fr.custhelp.com.
- Automobiles Peugeot – Service Relations Clientèle – Case YT227 – 2-10 boulevard de l'Europe – 78092 POISSY CEDEX 9, ou par internet à l'adresse suivante https://peugeot-fr-fr.custhelp.com

De même, en application de l'article L223-2 du Code de la consommation, vous pouvez vous opposer à tout moment à être démarché par téléphone, en vous inscrivant gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr

Vous pouvez également exercer votre droit de déposer une plainte auprès de l'autorité nationale de protection des données en envoyant votre demande à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, www.cnil.fr

Référence : CT-AP-FR / Version : Avril 2019