

CONDITIONS DE LIVRAISON ET DE GARANTIE

(Location longue durée du véhicule)

SITE INTERNET STORE TOPOLINO

Version 07/03/2024

Préambule :

Sur le Site internet STORE Topolino, le Client Particulier (ci-après, le « Client ») a la possibilité de sélectionner un véhicule FIAT Topolino et ses accessoires en vue de souscrire une location longue durée (LLD). En cas de location longue durée, FIAT Topolino est vendu par FCA France, Société par Actions Simplifiée au capital de 10 080 000 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 305 493 173, et dont le siège social est 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, ci-après dénommée FCA France ou le Constructeur.

A la demande du Client, le Constructeur vend FIAT Topolino à CREDIPAR (ayant pour dénomination commerciale Stellantis Finance et Services), Société Anonyme au capital de 138.517.008 €, immatriculée au RCS de Versailles sous le n° 317 425 981, et à l'ORIAS en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le n° 07 004 921 (consultable sur www.orias.fr), et dont le siège social est 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, téléphone 01.46.39.66.33 (numéro de non surtaxé). CREDIPAR est un établissement de crédit de droit français agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 09.

CREDIPAR remet le Véhicule en location longue durée au Client.

La vente est soumise aux présentes Conditions de Livraison et de Garantie, qui sont approuvées par le Client sur le Site internet Store Topolino.

Les présentes Conditions sont proposées uniquement en langue française. Elles peuvent être enregistrées et imprimées par le Client.

CONDITIONS DE LIVRAISON

Le Véhicule est livré après préparation, comportant la fourniture et la pose d'un jeu de plaques d'immatriculation définitives d'entrée de gamme, la préparation pour la mise à la route et la charge de la batterie au minimum à 50%.

La livraison du Véhicule est effectuée au lieu indiqué par le Client lors du choix de son véhicule FIAT Topolino sur le store. Le Client dispose de deux options

- A l'adresse de son choix (en France métropolitaine y compris la Corse, à l'exception des autres îles)
- Auprès d'un concessionnaire ou réparateur partenaire FIAT Topolino

La livraison est incluse en cas de livraison chez un concessionnaire ou réparateur partenaire FIAT Topolino. Des frais de livraison s'ajoutent en cas de livraison à l'adresse du choix du Client Sur le Site Store Topolino, ces frais de livraison ne sont pas immédiatement inclus dans les loyers qui sont mentionnés lors du parcours de souscription. Ils sont indiqués à partir de l'étape du choix du mode de livraison par le Client.

En cas de livraison à l'adresse indiqué par le Client sur le site internet lors du parcours de souscription (hors Concession et réparateur partenaires) le véhicule pourra être conduit par le livreur et non transporté, ce qui lui occasionnera des kilomètres supplémentaires et ne permettra pas d'assurer la charge de la batterie au minimum à 50% à la livraison.

La livraison aura lieu au plus tard à la date limite de livraison indiquée sur le Site internet lors du choix du Véhicule. La date de livraison précitée est reportée en cas de force majeure telle que définie par la loi et la jurisprudence en vigueur ou d'un événement présentant les caractéristiques de la force majeure chez le Constructeur, ses fournisseurs ou ses sous-traitants tel qu'un incendie, une inondation, une réquisition, un conflit collectif du travail, etc., et ce pour la durée de cet événement.

Le Client est tenu de prendre livraison du Véhicule à la date convenue.

Le Client personne physique doit prendre livraison de Topolino en personne sans pouvoir être représenté ;

Au moment de la livraison, le Client devra présenter les documents ci-après, étant précisé que le livreur du véhicule pourra en faire des copies.

- Une pièce d'identité en cours de validité ;
- Le Certificat Provisoire d'Immatriculation en cours de validité ou l'original du Certificat d'Immatriculation définitif si le Client a fait lui-même la demande d'immatriculation ;
- Le certificat d'assurance de la Topolino ;
- Les autres documents qui lui seront le cas échéant demandés par courrier électronique lors de la souscription à la LLD Topolino.

La livraison donnera lieu à la signature par le livreur et le Client d'un Bon de livraison.

Dans le cas où le constructeur apporterait à la Topolino des modifications tenant compte notamment des évolutions techniques, celles-ci n'altéreront en rien la qualité du Véhicule et ne modifieront pas son prix.

Disponibilité des pièces : Le Client est informé que les pièces indispensables à l'utilisation de FIAT Topolino seront disponibles pendant dix (10) ans à compter de sa livraison. Dans le cas où ces pièces viendraient à manquer pendant cette durée, FCA France s'engage à proposer une solution de réparation.

GARANTIES ET RESPONSABILITE

Le véhicule FIAT Topolino n'est pas techniquement conçu pour être utilisé dans certains territoires en raison de leurs conditions climatiques. La liste de ces territoires figure en Annexe des présentes conditions générales. En conséquence, le Vendeur ne supporte aucune responsabilité et ne doit aucune garantie en cas de défaillance ou d'incident affectant un véhicule et résultant de la circulation dans ces territoires et de leur climat, qu'il s'agisse de responsabilité ou de garantie légale ou contractuelle.

Le véhicule bénéficie d'une garantie commerciale dans certains pays, selon les conditions du contrat de garantie commerciale figurant ci-dessous.

Sauf application de la garantie commerciale, la responsabilité et la garantie du Vendeur en cas de défaillance ou d'incident affectant le véhicule sont strictement limitées aux obligations légales auxquelles il ne peut pas être dérogé, avec le cas échéant prise en compte du caractère international du contrat de vente.

Le texte encadré mentionné à la fin du contrat de garantie commerciale figurant ci-dessous est reproduit en application du décret N° 22-946 du 29 juin 2022. Il est sans préjudice des dispositions qui précèdent.

RECLAMATIONS - CENTRE DE CONTACT CLIENTS

FIAT TOPOLINO

Le Client peut joindre la Plateforme FIAT Topolino pour toute demande d'information ou réclamation portant sur les conditions générales de livraison et de garantie du Véhicule :

- Par téléphone au 09 86 86 00 45 (prix d'un appel local depuis un poste fixe) du lundi au vendredi de 9h00 à 18h et le samedi 9h à 12h
 - Par email : fr@fiatopolino.com
- Par courrier à l'adresse suivante : FCA France – Service Client –2-10, boulevard de l'Europe – 78300 POISSY

DROIT APPLICABLE – LITIGE- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Les présentes conditions générales de livraison et de garantie du Véhicule sont exclusivement régies par le droit français.

En cas de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable. A défaut d'accord amiable, le Client consommateur est informé conformément à l'article L.211-3 du code de la consommation qu'avant de saisir éventuellement les tribunaux judiciaires compétents et à la suite d'une réclamation écrite auprès de FCA France (selon les modalités décrites ci-dessus CENTRE DE CONTACT CLIENTS), 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 L.615-1 du code de la consommation, à savoir le Médiateur de FCA France compétent pour traiter les litiges relevant de sa responsabilité en s'adressant à lui par courrier à l'adresse suivante : Médiation Cmfm, 19 avenue d'Italie - 75013 Paris ou sur le site internet www.mediationcmfm.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.

A 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 Constructeur ou au Vendeur du Véhicule sera porté devant le tribunal selon les règles du droit commun.

Le Client est informé de l'existence de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges destinée à recueillir des éventuelles réclamations issues d'un achat en ligne des consommateurs européens et de les transmettre aux médiateurs nationaux compétents : cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE FIAT TOPOLINO

FIAT Topolino est couverte par les garanties commerciales des défauts de fabrication FIAT pendant une durée de deux (2) ans, sans limitation de kilométrage, à compter de la date de sa livraison auprès du Client. La batterie de traction bénéficie d'une durée de garantie de trois (3) ans ou quarante mille (40 000) km, au premier des deux termes atteint. Pour les véhicules vendus au Maroc et en Turquie la garantie est cependant accordée sur l'ensemble du véhicule pour une durée de deux (2) ans et vingt mille (20 000) kilomètres, au premier des deux termes atteints.

Afin de bénéficier de la gratuité des travaux à effectuer sur la FIAT Topolino au titre des garanties commerciales FIAT, le Client devra le confier exclusivement à un réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino.

Les interventions réalisées au titre des garanties commerciales FIAT n'ont pas pour effet de prolonger celles-ci. Toutefois, en cas d'immobilisation de FIAT Topolino au titre de la garantie commerciale FIAT qui ne serait pas du fait du Client, la garantie commerciale FIAT sera prolongée d'autant.

En cas de revente de FIAT Topolino, ses acquéreurs successifs bénéficieront de la garantie commerciale FIAT jusqu'à sa date respective d'expiration, sous réserve que les conditions d'application de cette garantie aient été remplies par chacun d'entre eux. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à son acquéreur les conditions d'application de cette garantie.

Les garanties commerciales FIAT sont applicables tant que FIAT Topolino reste immatriculé et circule dans les pays ou territoires suivants : Belgique, Espagne, France (Corse et DROM/COM inclus), Grèce, Italie, Portugal, Turquie, Maroc.

Le bénéfice des garanties commerciales FIAT Topolino n'est pas subordonné à la réalisation des prestations de réparation et d'entretien non couvertes par ces garanties par un réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino.

- **Ce que couvre la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

En dehors des restrictions mentionnées ci-après, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication de FIAT Topolino couvre la remise en état ou l'échange à titre gratuit des pièces reconnues défectueuses par FIAT ou son représentant ainsi que la main-d'œuvre nécessaire à l'opération de remise en conformité de FIAT Topolino.

Cette opération sera effectuée avec des pièces neuves d'origine ou des pièces dites « échange standard » (pièces remises en état qui répondent aux mêmes spécifications que les pièces d'origine).

De même, si FIAT Topolino est immobilisé suite à une panne couverte en garantie, FIAT ou son représentant prend en charge les frais éventuels de dépannage sur place ou le remorquage de FIAT Topolino, jusqu'à l'atelier du réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino le plus proche.

Il est à noter que :

- Le remplacement d'une pièce dans le cadre des opérations de garantie ne prolonge pas la durée de cette dernière. La garantie commerciale couvrant les pièces échangées expire à la date d'échéance de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication de FIAT Topolino ;
- Les pièces remplacées au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication deviennent la propriété de FCA France ou de son représentant.

- **Ce que ne couvre pas la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

Entretien et réglages :

- Les opérations d'entretien et de révisions nécessaires au bon fonctionnement de FIAT Topolino, mentionnées dans le plan d'entretien ainsi que le remplacement de pièces consommables tel que le filtre d'habitacle ;
- Les réglages ou mises au point (parallélisme, équilibrage des roues, train avant, portes, etc.), au-delà de 3 mois ou 3000 km au premier des deux termes atteint ;
- Le remplacement des pièces subissant une usure normale liée à l'utilisation de FIAT Topolino, à son kilométrage, à son environnement géographique et climatique si ce remplacement n'est pas la conséquence d'un défaut de fabrication. Il s'agit des pièces suivantes : plaquettes, garnitures et disques de freins, amortisseurs, balais d'essuie-vitre, lampes (sauf lampes à décharge et LED), batterie de servitude et batterie de traction. Il est précisé que l'usure de la batterie de traction s'entend au-delà de ses performances couvertes au titre de la garantie commerciale des défauts de fabrication.

Utilisation de FIAT Topolino :

- Les vibrations et bruits liés au fonctionnement de FIAT Topolino, les détériorations telles que la décoloration, l'altération ou la déformation de pièces dues à leur vieillissement normal ;
- Les dégâts consécutifs à l'utilisation de fluides, pièces ou accessoires autres que ceux d'origine ou de qualité équivalente, ainsi que l'usage de tout additif complémentaire non préconisé par FIAT ;
- Les dommages liés à un branchement non conforme de FIAT Topolino, à l'alimentation électrique, à l'installation électrique ou au courant utilisé ;
- Les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels, chutes de grêle, inondations, foudre, tempête ou autres aléas atmosphériques, ainsi que ceux consécutifs à des accidents, incendies, vols ou phénomènes externes (rongeurs, animaux domestiques);
- Les conséquences de réparations, transformations ou modifications qui auraient été réalisées sur FIAT Topolino par des entreprises non agréées par FIAT, ainsi que les conséquences de la pose d'accessoires non homologués par cette dernière ;
- Les pièces garanties directement par leur fabricant, telles que les pneumatiques, pour lesquelles le réparateur agréé par FCA France vérifiera si les conditions spécifiques de cette garantie directe s'appliquent ;
- s'agissant spécifiquement de Topolino DolceVita, les conséquences du fait que, lorsque le véhicule n'est pas utilisé pendant un temps long (par exemple la nuit), il n'est pas garé dans un lieu couvert protégé des intempéries ;
- Tout autre frais non spécifiquement prévu par la présente garantie commerciale, notamment les frais consécutifs à une éventuelle immobilisation de FIAT Topolino, tels que la perte de jouissance ou d'exploitation, etc.

- **Ce que le Client doit faire pour bénéficier de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication :**

- Réaliser l'entretien et les révisions de FIAT Topolino en parfaite conformité avec les prescriptions indiquées dans le plan d'entretien personnalisé de FIAT Topolino et être en mesure d'en apporter la preuve en conservant les factures correspondantes ;
- Dès la détection d'un éventuel défaut, présenter FIAT Topolino à un réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino pour remise en état pendant les heures normales d'ouverture. Cette mesure a pour but de préserver la sécurité de FIAT Topolino et celle de ses passagers ainsi que d'empêcher l'aggravation du défaut constaté qui pourrait entraîner des réparations plus importantes que celles nécessitées à l'origine. En conséquence, la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ne couvre pas le défaut et ses conséquences lorsque le Client n'a pas agi dès la détection dudit défaut ;
- Répondre à toute invitation d'un réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino à faire procéder immédiatement à une remise en conformité de FIAT Topolino.

Le non-respect de ces règles engagerait la responsabilité du Client sur toute conséquence directe ou indirecte à venir concernant le bon fonctionnement de FIAT Topolino.

- **Le Client perd le bénéfice de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication dans les cas suivants :**

- Des modifications ou adaptations ont été effectuées sur FIAT Topolino alors qu'elles n'étaient ni prévues ni autorisées par FIAT Topolino ou qu'elles ont été réalisées sans respecter les prescriptions techniques définies par cette dernière ;
- La défaillance est due à la négligence ou au non-respect des prescriptions figurant dans la documentation du véhicule et le plan d'entretien
- FIAT Topolino a été utilisé anormalement ou à des fins de compétition ou a subi une surcharge même passagère ;
- Le compteur kilométrique de FIAT Topolino a été modifié ou son kilométrage réel ne peut être établi avec certitude ;
- l'incident est dû au fait que FIAT Topolino a circulé dans un des territoires dont la liste figure en Annexe des présentes conditions générales et du climat de ces territoires.

- **FIAT ASSISTANCE**

Cette prestation n'est pas prévue par la garantie légale de conformité mais par la présente garantie commerciale.

En cas d'immobilisation de FIAT Topolino commercialisé dans un des pays ou territoires rappelés ci-avant ; le bénéficiaire pourra profiter, en plus du dépannage/remorquage du Véhicule évoqué dans le texte de la Garantie Commerciale, de prestations complémentaires de mobilité ou d'hébergement, en appelant **FIAT ASSISTANCE** au Numéro Vert® 00 800 342 800 00 (appel depuis la France métropolitaine et la Principauté de Monaco) ou au numéro ++39 02 4441 2041 (appel depuis l'étranger), 24H/24, 7j/7.

FIAT Topolino pourra bénéficier desdites prestations pendant une **durée de trois (3) ans ou quarante mille (40 000) km, au premier des deux termes atteint**, à compter de la date de sa livraison auprès du Client.

1. Bénéficiaires

Le conducteur de FIAT Topolino couvert par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication ainsi que son passager.

Sont exclus de ces prestations, les propriétaires, utilisateurs et passagers des véhicules destinés au transport payant de personnes, des taxis, des véhicules ayant subi une transformation technique, des véhicules utilisés en compétition ou en rallye ainsi que des véhicules de location de courte durée loués pour une période de moins de douze mois consécutifs.

Pour les DROM-COM, les prestations d'assistance sont limitées au Département ou Collectivité ayant commercialisé le Véhicule

2. Prestations

En cas d'immobilisation de FIAT Topolino à moins de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, et si les délais d'intervention certifiés par le Réseau de Réparateurs Agréés Fiat sont supérieurs à 2 heures, l'Assistance Routière qui effectue l'intervention mettra gratuitement à disposition un Véhicule de remplacement pendant une durée maximale de 4 jours ouvrables en plus des jours non ouvrables.

Véhicule client : le client doit avoir un permis de conduire. Dans le cas contraire, un taxi peut vous être proposé.

Le véhicule de location ne peut être fourni que si le client dispose d'un permis de conduire adapté à la conduite d'une voiture de location.

FIAT ASSISTANCE demandera au client la disponibilité d'un permis de conduire adapté :

- si le client en dispose, une location de voiture « Economique » pourra lui être proposée ;
- en cas d'indisponibilité, FIAT ASSISTANCE pourra proposer le remboursement des frais de taxi dans la limite de 120 € maximum par évènement.

Sinon, le véhicule de remplacement sera de catégorie équivalente, sans équipement spécifique, et pourra être prêté en fonction des disponibilités locales. Le réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino s'assurera que le conducteur est titulaire d'un permis de conduire valide en fonction du véhicule prêté. Il est précisé que le réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino intervenant dans le cadre de FIAT Assistance prendra toutes les précautions utiles pour assurer ce prêt de véhicule de courtoisie et satisfaire à cette obligation de moyens.

Les frais liés à l'utilisation du véhicule de remplacement et notamment les dépenses de carburant ou recharge de batterie de traction, de péage, de parking, les compléments éventuels ou franchises d'assurances, ainsi que tout frais de dépassement de la durée du prêt du véhicule de courtoisie au-delà du jour de mise à disposition de FIAT Topolino réparé seront à la charge du conducteur bénéficiaire.

Le lieu de restitution du véhicule de courtoisie sera le lieu de mise à disposition du prêt. Le conducteur s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat de prêt ou de location du véhicule de remplacement (notamment s'agissant des frais de dépassement).

En cas d'immobilisation de FIAT Topolino à plus de cent (100) kilomètres du domicile habituel du conducteur bénéficiaire, consécutive à une panne couverte par la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication, celui-ci aura droit, à son choix :

- Soit au prêt d'un véhicule de remplacement pour poursuivre son voyage aux conditions précisées ci-dessus.

- Soit à un hébergement sur place des bénéficiaires en catégorie trois (3) étoiles, petit déjeuner inclus et ceci pour un maximum de quatre (4) nuits et 1 000€,
- Soit au retour à son domicile par train en première classe (ou avion classe économique, si le voyage en train excède huit (8) heures) des bénéficiaires tels que définis au 1 - Bénéficiaires, frais de liaison entre réparateur agréé et gare/aéroport compris.
Un billet aller pour une personne en train première classe ou avion classe économique sera par ailleurs mis gratuitement à disposition du conducteur ou d'un des bénéficiaires précités, pour aller chercher le Véhicule réparé.

3. Lorsque FIAT Topolino est immobilisé par un incident non couvert au titre de la Garantie Commerciale des Défauts de Fabrication

Sont visés : la crevaison de pneumatique, la perte ou l'enfermement des clés, la panne d'énergie ou tout autre évènement extérieur à Fiat Topolino.

FIAT proposera au conducteur de le mettre en relation avec un dépanneur à qui il devra régler les services dépannage/remorquage de FIAT Topolino. Ce dépanneur se déplacera sur le lieu de la panne dans un délai qui sera communiqué au conducteur lors de l'appel et réalisera un dépannage sur place, pour permettre la poursuite immédiate du voyage. Si le dépanneur signale au conducteur qu'il a réalisé une intervention temporaire afin de lui permettre de ne pas interrompre son trajet, le conducteur devra faire effectuer la réparation complète de FIAT Topolino dans les plus brefs délais, sous sa responsabilité. Le réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino est à sa disposition pour l'accueillir. Sinon, un dépanneur remorquera FIAT Topolino jusqu'à un réparateur faisant partie du réseau partenaires FIAT Topolino le plus proche.

4. Limites – Exonérations

Ne donneront pas lieu à remboursement toutes dépenses non visées aux présentes, et notamment les frais de restauration, téléphone, carburant ou recharge de batterie de traction, péage et parking.

Le remboursement des prestations éventuellement payées par les bénéficiaires ne pourra s'effectuer que sur présentation, à un membre du réparateur faisant partie du réseau partenaires, des factures originales pour les frais d'hôtel et des billets pour le train ou l'avion, et ce dans la limite des conditions sus énoncées.

Par ailleurs, il ne sera versé aucune indemnité compensatoire de prestations utilisées par les bénéficiaires mais exclues des conditions énoncées ci-dessus en contrepartie de prestations prévues qui n'auraient pas été utilisées.

Texte mentionné en application du décret N° 2022-946 du 29 juin 2022 :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

Politique de Confidentialité de Stellantis Europe et des Constructeurs Automobiles européens (en vigueur depuis 30/06/2023)

La présente Politique de Confidentialité (« **Politique de Confidentialité** ») s'applique à la collecte et au traitement de **Données à Caractère Personnel** aux fins décrites dans la section « Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données ? » ci-dessous, effectués par Stellantis Europe qui agit en qualité de nouveau **Responsable du Traitement des Données** des prospects, des propriétaires et des clients du Groupe à l'échelle de l'Europe ou par les Constructeurs Automobiles à certaines fins.

La présente Politique de Confidentialité est rédigée conformément à l'article 13(4) du règlement européen 679/2016 (ci-après « **RGPD** ») et vous aidera à mieux comprendre comment nous traitons vos informations.

Dans ce document, vous trouverez quelques exemples de la manière dont nous traitons les **Données à Caractère Personnel**, ainsi que les **Définitions** des termes commençant par une majuscule, lesquelles vous fourniront des explications plus détaillées (à la fin de la présente Politique de Confidentialité). Si vous souhaitez obtenir des précisions sur la présente Politique de Confidentialité ou sur la manière dont vos Données sont traitées, veuillez envoyer votre demande à : dataprotectionofficer@stellantis.com.

1. Qui sommes-nous ?

En fonction des finalités des activités de traitement des données et de la marque de **Véhicule** que vous avez choisie, le **Responsable du Traitement** indépendant de vos **Données à Caractère Personnel** pourrait être Stellantis Europe S.p.A., Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie, et agir en qualité de Responsable du Traitement unique des données (« **Stellantis Europe** »), et/ou les Constructeurs Automobiles. Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles sont dénommés conjointement le « Responsable du Traitement » ou « nous ».

2. Quelles Données collectons-nous et traitons-nous ?

Lorsque vous interagissez avec nous, **Notre Réseau** et les **Constructeurs Automobiles**, nous pouvons recueillir les **Données à Caractère Personnel** suivantes.

Vous trouverez plus de détails sur les raisons pour lesquelles nous traitons vos **Données à Caractère Personnel** dans la section « Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données ? » ci-dessous. La fourniture de vos Données à Caractère Personnel est toujours gratuite et sans conséquences, exception faite de l'accomplissement de certaines finalités. Si certaines informations et/ou données sont obligatoires, nous l'indiquons dans nos formulaires et documents.

a) Données que vous fournissez

Nous recueillons des **Données à Caractère Personnel**, soit provenant directement de vous (par exemple, par le biais d'une tablette ou d'un formulaire que nous fournissons), soit indirectement via **Notre Réseau** et/ou les **Partenaires**. Il s'agit principalement de coordonnées et de données d'identification telles que le nom et le prénom, la date de naissance, l'adresse électronique, le lieu de résidence, le numéro de téléphone, la profession, les intérêts, les besoins, les détails concernant la propriété du véhicule, la langue préférée et les marques de Stellantis. Parfois, les données que vous fournissez peuvent concerner des tiers. Si vous nous communiquez des données de tiers, vous serez responsable du partage de ces informations avec nous et devez être légalement autorisé à le faire (c'est-à-dire être autorisé par le tiers à partager ses informations, ou ledit partage doit nécessairement répondre à un motif légitime). Vous convenez également de nous dédommager intégralement en cas de plainte, de réclamation ou de demande de dommages et intérêts qui pourraient découler du traitement de **Données à Caractère Personnel** d'un tiers en violation de la législation applicable en matière de protection des données.

Nous ne recueillons pas d'informations concernant les détails de la vente d'un Véhicule ou d'une flotte (par exemple, les coordonnées bancaires, les données de facturation, ou si vous avez sollicité un financement). Toutes les données de vente légalement requises et les informations connexes sont traitées de manière indépendante par Notre Réseau (qui vous fournira sa politique de confidentialité relative aux ventes, agissant en qualité de Responsable du Traitement indépendant) ou par le tiers qui vous a vendu le Véhicule.

b) Données provenant du Dispositif Embarqué qui vous sont associées

Lorsque vous achetez un Véhicule, les données qui l'identifient (par exemple, le numéro d'identification du véhicule (VIN), la plaque d'immatriculation, etc.) ainsi que les **Données relatives au Véhicule** seront associées à vos Données à Caractère Personnel, devenant ainsi l'un de vos **Identifiants Uniques**. Les Constructeurs Automobiles ont besoin de ces informations pour fournir les services aux propriétaires, pour s'acquitter de leurs obligations légales et pour protéger les intérêts des clients, ainsi que les leurs.

c) Données issues de votre activité

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter d'autres informations vous concernant sur la base de vos interactions avec nous portant sur **Notre Réseau** et les **Constructeurs Automobiles** (par exemple, la fourniture de commentaires à la suite d'une vente et de la fourniture d'un service). Veuillez également consulter la politique de confidentialité de **Notre Réseau** pour obtenir de plus amples informations sur ses activités de traitement. Dans certains cas, les informations vous concernant sont collectées et combinées par le biais de votre interaction avec **Nos Sites Internet**. Dans d'autres cas, si vous nous contactez par courriel, courrier, téléphone ou autre au sujet du **Véhicule** ou demandez d'autres informations, nous recueillons et conservons un enregistrement de vos coordonnées, de vos communications et de nos réponses. Si vous nous contactez par téléphone, de plus amples informations vous seront fournies au cours de l'appel.

3. Source des Données à Caractère Personnel

a) Données fournies par des tiers au sein du Groupe Stellantis

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter :

- Des Données que vous fournissez à [Nos Concessionnaires](#). C'est le cas lorsque vous les informez que vous êtes déjà client d'un ou plusieurs [Constructeurs Automobiles](#) et que vous souhaitez accélérer le processus de collecte et d'amélioration de la qualité et de l'exactitude des [Données à Caractère Personnel](#) que vous avez fournies précédemment.
- Des [Données relatives au Véhicule](#) que vous avez fournies à [Notre Réseau](#) et/ou aux [Constructeurs Automobiles](#). C'est le cas des [Données relatives au Véhicule](#) à la suite d'une mise en service ou d'un service fourni par le Constructeur Automobile.
- Les commentaires et suggestions dont vous faites part à Stellantis Europe à la suite de la prestation de services par Notre Réseau et/ou la fourniture de nos Services (par exemple, les commentaires relatifs aux services après-vente et après-révision).

b) Données collectées par le biais des Sites Internet et des Applications de nos Partenaires

Nous recueillons également des informations vous concernant à partir des Sites Internet et des Applications de nos Partenaires. Nos [Partenaires](#) ne peuvent nous communiquer vos [Données à Caractère Personnel](#) qu'après nous avoir assuré contractuellement qu'ils ont obtenu votre consentement ou qu'ils disposent d'une autre base légale légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos [Partenaires](#) de réserver un essai sur route, lors de votre achat et lorsque vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette pratique sera désignée ci-après par l'expression « **Collecte Indirecte** ». Sur ce point, nous tenons à souligner que nous faisons tout notre possible pour vérifier la conformité des données que nous recevons avant de les utiliser.

c) Données recueillies auprès de sources publiques ou accessibles au public

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons collecter ou enrichir vos [Données à Caractère Personnel](#) avec des informations obtenues auprès de sources publiques accessibles dans les limites du droit qui nous est applicable. Ces sources peuvent être des registres publics, des journaux en ligne, des listes ou des annuaires publics. Veuillez noter qu'un contrôle préalable est toujours effectué quant à la possibilité d'utiliser ces informations, conformément aux meilleures pratiques établies par l'autorité compétente respective à laquelle nous sommes soumis.

4. Pourquoi collectons-nous et traitons-nous vos Données, et fondement juridique

Vos Données servent les finalités suivantes :

a) Faciliter la collecte et la correction de vos Données

- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous utilisons vos Données, notamment celles que vous avez fournies à [Nos Concessionnaires](#), pour mettre à jour les informations dont nous disposons sur vous en tant que propriétaire de l'un de nos [Véhicules](#) ou en tant que personne présentant un intérêt pour les marques de Stellantis. Cette finalité comprend également la communication de Données à [Notre Réseau](#) et nos [Constructeurs Automobiles](#) afin de s'assurer que vos [Données à Caractère Personnel](#) sont correctes et à jour.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de Stellantis Europe, de [Notre Réseau](#) et des [Constructeurs Automobiles](#), visant à maintenir à jour la qualité des [Données à Caractère Personnel](#) concernant les propriétaires et les prospects.

b) Fourniture de nos Services et assistance connexe

- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles*

Nous utilisons vos Données pour vous offrir des [Services](#), y compris la réservation d'essais sur route sur [Nos Sites Internet](#) et [Notre Application](#) ou sur les [Sites Internet et Applications de Nos Partenaires](#) ; pour organiser [Nos Événements](#) auxquels vous participez ; pour envoyer des messages relatifs à la révision et à l'entretien des Véhicules ; si disponible et activé, le service de garantie et d'assistance technique ; le changement de propriétaire ; pour répondre à vos demandes/suggestions/rapports et, si vous le souhaitez, pour vous envoyer des communications institutionnelles et non commerciales couvrant les activités du Groupe Stellantis. Ces données sont traitées dans le but de répondre à une obligation contractuelle ou à des mesures pré-contractuelles prises à votre demande.

c) Analyser et améliorer nos Véhicules et créer de nouveaux Services et de nouvelles fonctionnalités

- *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise les [Données relatives au Véhicule](#), reçues par [Notre Réseau](#) et nos [Constructeurs Automobiles](#), ainsi que les commentaires et suggestions des propriétaires et les [Données Agrégées](#) pour mesurer, détecter les anomalies, améliorer les performances des [Véhicules](#) et des services associés (par exemple, les [Services Connectés](#)) et/ou créer de nouveaux services.

Dans la mesure du possible, Stellantis Europe utilise des données anonymes ou pseudonymes à ces fins. Toute référence personnelle ne sera effectuée que dans des cas exceptionnels. Dans ces cas, la règle suivante s'applique :

sous réserve de votre consentement à l'« Analyse de vos préférences et de vos comportements afin de personnaliser nos Services et nos communications, y compris tout Contenu Susceptible de Vous Intéresser », ce traitement des Données à Caractère Personnel est basé sur l'intérêt légitime visant à créer et maintenir des services qui sont réellement utiles à nos clients du Groupe Stellantis.

d) Vous envoyer des messages promotionnels

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe peut utiliser vos coordonnées (adresse électronique, téléphone, SMS et/ou tout autre moyen disponible) pour envoyer des messages promotionnels ou pour réaliser des études de marché et des enquêtes auprès des consommateurs qui incluent des contenus marketing. Ces communications concernent toutes les marques actuelles et futures de Stellantis (par exemple, Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth, Peugeot, Citroën, DS Automobiles, Opel, Jeep, Mopar, Vauxhall) et des marques portant à Stellantis Group, comme par exemple Stellantis Financial Services S.A., Banque Stellantis France S.A., Crédipar S.A., Stellantis Insurance Limited, Stellantis Life Insurance Limited, Stellantis Insurance Europe Limited et Stellantis Life Insurance Europe Limited. Dans certains cas, les communications peuvent inclure des promotions de produits ou de services de [Partenaires sélectionnés](#). Lorsque Stellantis Europe envoie ce type de communications, elle peut agir en qualité de [Responsable Conjoint du Traitement](#) avec les [Partenaires concernés](#). Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec les [Partenaires](#) avant de vous envoyer toute communication. Sur ce point, aucune communication ne vous sera envoyée sans avoir obtenu votre consentement préalable, que vous pouvez donner en *cochant les cases* prévues à cet effet.

e) Détecter des anomalies dans les Services et dans l'assistance de Nos Concessionnaires

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Si vous avez participé à nos enquêtes ou si vous avez spontanément fait part à [Notre réseau](#) et/ou nos [Constructeurs Automobiles](#) de vos commentaires et suggestions ou de toute anomalie concernant nos Services, nous utiliserons et partagerons ces informations avec les parties prenantes concernées afin d'améliorer votre expérience et de réduire les anomalies.

Ce traitement sera fondé, le cas échéant, sur notre intérêt légitime à vérifier les opérations de [Notre Réseau](#) et des [Constructeurs Automobiles](#). Vous ne recevrez aucune communication à ce sujet, sauf en réponse à votre signalement d'anomalie, ou si vous avez consenti à recevoir des messages promotionnels, auquel cas nous prendrons l'initiative de vous demander votre avis.

f) Vous exclure des communications promotionnelles non pertinentes

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe peut traiter vos Données pour vous exclure des communications promotionnelles, dans le cas où ces communications ne correspondraient pas à votre profil (par exemple, si vous êtes domicilié en Italie, nous ne partagerons pas les promotions concernant la France, etc.)

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime visant à définir, et à réduire ou à utiliser efficacement notre budget marketing et sur votre intérêt légitime à ne pas recevoir de communications non pertinentes.

g) Analyser vos préférences et vos comportements afin de personnaliser nos Services et nos communications, y compris tout Contenu Susceptible de Vous Intéresser

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe utilise vos Données, notamment les Données issues de vos activités, les [Données relatives au Véhicule](#) et les [Données Agrégées](#) pour améliorer les Services et communications promotionnelles, initiatives commerciales, plateformes numériques, et pour vous montrer du [Contenu Susceptible de Vous Intéresser](#), également sur les plateformes de réseaux sociaux ou par le biais de plateformes de Publicité Programmatique, uniquement dans la mesure où vous nous avez autorisés à les télécharger sur ces plateformes.

Les Services et/ou communications et/ou [Contenus Susceptibles de Vous Intéresser](#) personnalisés sont basés sur votre comportement, vos intérêts, vos besoins, vos préférences ainsi que votre profil ; ces finalités peuvent également être atteintes en utilisant des [Données à Caractère Personnel](#) collectées grâce à des cookies ou d'autres technologies de traçage afin d'analyser et de prévoir les préférences du client en lui proposant des offres personnalisées.

Ce traitement est fondé sur votre consentement préalable. Lorsque nous vous ciblons sur des plateformes de réseaux sociaux ou par le biais de plateformes de [Publicité Programmatique](#), nous pouvons agir en qualité de [Responsable Conjoint du Traitement](#) avec le fournisseur de la plateforme concernée. Des informations et des accords spécifiques seront mis en place avec le fournisseur de la plateforme avant de vous envoyer toute communication.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de Services et/ou de communications personnalisés ou de [Contenus Susceptibles de Vous Intéresser](#), vous pouvez modifier vos préférences, comme expliqué dans la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.

h) Partage de données avec des Partenaires à des fins marketing qui leur sont propres

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Stellantis Europe communique vos informations à des [Partenaires](#) tiers sélectionnés à des fins de marketing qui leur sont propres. Les [Partenaires](#) ne vous contacteront que par des moyens automatisés (par exemple, courrier électronique, SMS, appel téléphonique enregistré) et seront obligés de fournir leur notice d'information.

Ce traitement est fondé sur votre consentement préalable. Vous pouvez consulter la liste complète ou les catégories de [Partenaires](#) avec lesquels nous avons partagé vos Données à l'adresse suivante: <https://privacyportal.stellantis.com>.

i) Partager les Données relatives au Véhicule avec Stellantis Europe

➤ *Responsable du Traitement: Constructeurs automobiles*

Les Constructeurs Automobiles partagent les [Données relatives au Véhicule](#) collectées lors de la fourniture de l'un de nos Services (par exemple, une mise en service) avec Stellantis Europe pour permettre à cette dernière d'améliorer les Véhicules, de mesurer l'efficacité de leurs services et la création de nouveaux services. Les [Données relatives au Véhicule](#) sont traitées par Stellantis Europe comme des Données à Caractère Personnel et/ou des Données Agrégées, et ne sont donc pas associées aux Données à Caractère Personnel vous concernant. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime des Constructeurs Automobiles et de Stellantis Europe à créer et à maintenir des Véhicules et des Services qui sont réellement utiles à nos clients.

j) Respect des obligations légales et fiscales

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe et les Constructeurs Automobiles*

Nous pouvons utiliser vos Données pour nous conformer aux obligations légales et fiscales auxquelles nous sommes soumis, qui constituent le fondement juridique de ce traitement de vos Données. Certaines législations peuvent nous obliger à partager vos Données avec les autorités publiques (par exemple, les avis de rappel). Si ce partage n'est pas exigé par la loi dans votre pays, nous les enverrons quand même, comme expliqué plus en détail dans la section « Protection de nos intérêts et de vos intérêts » ci-dessous.

k) Envoi de communications d'entreprise et institutionnelles

➤ *Responsable du Traitement: Stellantis Europe*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous partageons vos informations pour envoyer des enquêtes d'entreprise et des communications institutionnelles concernant le Groupe Stellantis dans son ensemble. Il s'agit de communications non promotionnelles que nous envoyons au nom ou à la place de [Constructeurs Automobiles](#), sur la base de notre intérêt légitime à vous fournir des informations cohérentes.

l) Protection de nos intérêts et de vos intérêts

➤ *Responsable du Traitement : Stellantis Europe*

Dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet, nous pouvons être amenés à utiliser vos Données pour détecter, réagir et prévenir des comportements frauduleux et illégaux ou des activités qui pourraient compromettre votre sécurité ou la nôtre. Cette finalité comprend les audits et les évaluations de nos opérations commerciales, de nos contrôles de sécurité, de nos contrôles financiers, de notre programme de gestion des dossiers et de l'information, et tout autre aspect lié à l'administration de nos activités générales, de notre comptabilité, de la tenue de nos dossiers et de nos fonctions juridiques. Nous utiliserons également vos Données pour vous envoyer des communications concernant la sécurité de votre [Véhicule](#)/flotte (par exemple, campagnes de rappel, mises à jour de logiciels, etc.), même si nous n'avons aucune obligation de le faire dans le pays où vous vous trouvez. Il ne s'agit pas de messages promotionnels, mais de communications de service visant à assurer votre sécurité lorsque vous utilisez votre [Véhicule](#).

L'utilisation de vos Données à ces fins est basée sur l'intérêt légitime visant à protéger nos intérêts et ceux nos clients, vous compris.

5. Comment utilisons-nous vos Données (méthode de traitement) ?

Les Données recueillies aux fins indiquées ci-dessus sont traitées aussi bien manuellement qu'au moyen de traitements automatisés, par le biais de programmes et/ou d'algorithmes qui analysent des informations telles que les Données issues de votre activité.

Vos Données peuvent également faire l'objet d'une [Combinaison et/ou d'un Recoupement](#), dans la mesure où la législation applicable en matière de protection des données le permet. Par exemple, cela nous permet de distinguer le propriétaire des [Données relatives au Véhicule](#) qui vous sont associées ; de savoir si vous recevez des services de qualité par l'intermédiaire de [Notre Réseau](#) ; ou si nous devrions vous envoyer des messages promotionnels ou du [Contenu Susceptible de Vous Intéresser](#) strictement liés aux Données issues de votre activité. La [Combinaison et/ou le Recoupement](#) de vos informations aux fins pour lesquelles nous les traitons (par exemple, la personnalisation de nos communications, y compris tout [Contenu Susceptible de Vous Intéresser](#)) peuvent être activés ou désactivés, comme expliqué dans la section « Comment contrôler vos Données et gérer vos choix » ci-dessous.

6. Comment pouvons-nous divulguer vos Données ?

Nous pouvons divulguer vos Données aux destinataires et/ou catégories de destinataires suivants

(« **Destinataires** ») :

- Les **personnes que nous avons autorisées** à exercer l'une des activités liées aux données décrites dans le présent document : nos employés et collaborateurs qui sont soumis à une obligation de confidentialité et respectent des règles spécifiques concernant le traitement de vos Données ;
- **Nos Sous-Traitants** : des personnes externes auxquelles nous déléguons certaines activités de traitement. Par exemple, les fournisseurs de systèmes de sécurité, les experts-comptables et autres, les fournisseurs d'hébergement de données, les banques, les assurances, etc. Nous avons signé des accords avec chacun de

nos [Sous-Traitants](#) afin de garantir un traitement approprié de vos Données et uniquement selon nos instructions ;

- **Nos administrateurs systèmes** : nos employés ou ceux de nos [Sous-Traitants](#) auxquels nous avons délégué la gestion de nos systèmes informatiques et qui sont donc en mesure d'accéder, de modifier, de suspendre ou de limiter le traitement de vos Données. Ces personnes ont été préalablement sélectionnées et formées de manière adéquate et leurs activités sont suivies par des systèmes qu'elles ne peuvent pas modifier, comme le prévoient les dispositions de l'Autorité de surveillance compétente ;
- **Concessionnaires concernés** : [Notre Réseau](#) qui vous a fourni un service.
- **Nos Partenaires sélectionnés** : lorsque vous avez consenti à ce que vos [Données à Caractère Personnel](#) leur soient communiquées à des fins de marketing et/ou de profilage qui leur sont propres, et qui agissent en qualité de [Responsables du Traitement](#) indépendants.
- Les **forces de l'ordre ou toute autre autorité dont les dispositions ont force obligatoire** : c'est le cas lorsque nous devons nous conformer à une ordonnance judiciaire ou à une loi ou nous défendons dans le cadre d'une procédure judiciaire.

7. Où se trouvent vos Données ?

Nous sommes une entreprise mondiale et nos services sont disponibles dans de multiples juridictions à travers le monde. Cela signifie que vos Données peuvent être stockées, consultées, utilisées, traitées et divulguées en dehors de votre juridiction, y compris au sein de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de tout autre pays où nos [Sous-Traitants](#) et sous-traitants ultérieurs sont situés, ou dans des endroits où leurs serveurs ou infrastructures de cloud computing peuvent être hébergés. Nous faisons en sorte de nous assurer que le traitement de vos Données par nos Destinataires est conforme aux lois applicables en matière de protection des données, y compris le droit européen auquel nous sommes soumis. Lorsque la législation européenne en matière de protection des données l'exige, les transferts de vos Données à des Destinataires situés en dehors de l'UE seront soumis à des garanties adéquates (telles que les clauses contractuelles types pertinentes de l'UE pour les transferts de données entre pays de l'UE et pays tiers), et/ou à d'autres fondements juridiques conformément à la législation européenne. Si vous souhaitez obtenir davantage d'informations sur les mesures de protection que nous mettons en œuvre pour protéger les données transférées vers des pays tiers en dehors de l'UE, veuillez nous écrire à l'adresse suivante : dataprotectionofficer@stellantis.com

8. Combien de temps conservons-nous vos Données ?

Les Données traitées aux fins indiquées ci-dessus seront conservées pendant la période jugée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités.

Toutefois, les Données peuvent être conservées pendant une période plus longue en cas de réclamations potentielles et/ou réelles et de responsabilités qui en découlent et/ou en cas d'autres exigences légales obligatoires de conservation et/ou d'obligations de stockage.

- Les Données des clients traitées à des fins de marketing et de profilage seront conservées par les responsables du traitement à partir du moment où le client donne son consentement jusqu'au moment où il le retire. Une fois le consentement retiré, les Données ne seront plus traitées à des fins de marketing et de profilage, bien qu'elles puissent encore être conservées par les responsables du traitement afin de gérer d'éventuelles réclamations et/ou poursuites judiciaires. La conservation des Données à des fins de marketing et de profilage est conforme à la législation locale et aux décisions de l'autorité de protection des données.
- Le traitement des Données du client à des fins de respect des obligations légales se poursuivra pendant la période prévue par les lois et règlements.
- Le traitement des Données du client à des fins d'amélioration du produit et des services se poursuivra pendant la période jugée strictement nécessaire à la réalisation de ces finalités, sans dépasser trois ans.

Après expiration de la période/des critères de conservation, vos Données sont effacées conformément à notre politique de conservation. Vous pouvez nous demander de plus amples informations sur nos critères et notre politique de conservation des données en nous écrivant ici : dataprotectionofficer@stellantis.com

9. Comment contrôler vos Données et gérer vos choix ?

Sur demande, vous pouvez à tout moment :

- **Accéder à vos Données (droit d'accès)** : en fonction de vos interactions avec nous, nous vous fournirons les Données que nous détenons à votre sujet, telles que votre nom, votre âge, votre adresse électronique et vos préférences.
 - **Exercer votre droit à la portabilité de vos Données à Caractère Personnel (droit à la portabilité des données)** : le cas échéant, nous vous fournirons un fichier dans un format lisible, contenant les Données dont nous disposons à votre sujet.
 - **Corriger vos Données (droit de rectification)** : par exemple, vous pouvez nous demander de modifier votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone s'ils sont incorrects.
 - **Limiter le traitement de vos Données (droit à la limitation du traitement)** : par exemple, lorsque vous pensez que le traitement de vos Données est illégal ou que le traitement fondé sur notre intérêt légitime n'est pas approprié.
 - **Supprimer vos Données (droit à l'effacement)** : par exemple, si vous ne souhaitez pas que nous conservions vos Données et que nous n'avons pas d'autre raison de les conserver (par exemple, si vous n'êtes plus le propriétaire du [Véhicule](#) et ne souhaitez pas rester en contact avec nous).
-

- **S'opposer aux activités de traitement (droit d'opposition).**
- **Retirer vos consentements (droit de retrait).**

Vous pouvez exercer l'un des droits susmentionnés ou exprimer toute préoccupation ou déposer une plainte concernant notre utilisation de vos Données directement à l'adresse suivante : <https://privacyportal.stellantis.com>

À tout moment, vous pouvez également :

- contacter notre délégué à la protection des données (DPD), à l'adresse : dataprotectionofficer@stellantis.com
- contacter l'autorité de surveillance. Vous trouverez ici la liste de toutes les autorités de surveillance par pays : https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_fr
- En plus de votre refus à nos démarchages téléphoniques, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition gratuite "Bloctel" accessible via le site www.bloctel.gouv.fr gérée par la société Opposetel en vertu d'une délégation de service public.

10. Comment protégeons-nous vos Données ?

Nous prenons des précautions raisonnables d'un point de vue physique, technologique et organisationnel pour prévenir la perte, l'utilisation abusive ou la modification des Données qui se trouvent sous notre contrôle. Par exemple :

- Nous veillons à ce que vos Données puissent uniquement être accessibles et utilisées par les Destinataires, et uniquement transférées ou divulguées aux Destinataires qui ont besoin d'avoir accès à ces Données.
- Nous limitons également les Données accessibles, transférées ou divulguées aux Destinataires à la quantité strictement nécessaire à la réalisation des finalités ou à l'exécution des tâches spécifiques par le Destinataire.
- Les ordinateurs et serveurs où sont stockées vos Données se trouvent dans un environnement sécurisé, sont contrôlés par mot de passe avec un accès limité, et sont équipés de pare-feu et de logiciels anti-virus conformes aux normes de l'industrie.
- Les copies papier de tout document contenant vos Données (le cas échéant) sont également conservées dans un environnement sécurisé.
- Nous détruisons les copies papier des documents contenant vos Données qui ne sont plus nécessaires.
- Lors de la destruction des données enregistrées et stockées sous forme de fichiers électroniques qui ne sont plus nécessaires, nous garantissons le recours à une technique d'effacement (par exemple, un formatage de bas niveau) de sorte qu'elles ne puissent pas être reproduites.
- Les ordinateurs portables, clés USB, téléphones mobiles et autres appareils électroniques sans fil utilisés par nos employés qui ont accès à vos Données sont protégés par un mot de passe. Nous encourageons les employés à ne pas stocker vos Données sur ces appareils, sauf s'il est raisonnablement nécessaire qu'ils le fassent pour accomplir une tâche spécifique telle que décrite dans la présente Politique de Confidentialité.
- Nous formons nos employés pour qu'ils respectent la présente Politique de Confidentialité et effectuons des activités de surveillance afin d'assurer une conformité continue et déterminer l'efficacité de nos pratiques de gestion de la confidentialité.
- Tout **Sous-Traitant** auquel nous faisons appel est contractuellement tenu de conserver et de protéger vos Données à l'aide de mesures substantiellement similaires à celles énoncées dans la présente Politique de Confidentialité ou exigées par la législation applicable en matière de protection des données.

Dans le cas où la législation applicable l'exige, toute infraction à la sécurité entraînant la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illégal à des Données transmises, stockées ou traitées d'une autre manière, vous sera notifiée ainsi qu'à l'autorité compétente en matière de protection des données, comme requis (par exemple, à moins que les Données ne soient inintelligibles pour quiconque ou que la violation ne soit pas susceptible de mettre en péril vos droits et libertés et ceux d'autrui).

11. Qu'est-ce que la présente Politique de Confidentialité ne couvre pas ?

La présente Politique de Confidentialité explique et couvre le traitement que nous effectuons en tant que **Responsable du Traitement**.

La présente Politique de Confidentialité ne couvre pas les traitements effectués par toute entité autre que nous, y compris et en particulier :

- le traitement effectué par **Notre Réseau** ;
- le traitement effectué lorsque vous avez conclu un contrat de service pour les **Services Connectés** fournis dans le **Véhicule** ;
- le traitement effectué par les réseaux sociaux et les plateformes de publicité programmatique en tant que **Responsable Conjoint du Traitement** avec nous ;
- le traitement effectué par les autorités de régulation, les forces de l'ordre ou d'autres entités judiciaires ou gouvernementales.

Dans ces cas, nous ne sommes pas responsables du traitement de vos Données qui n'est pas couvert par la présente Politique de Confidentialité

12. Utilisation des Données à d'autres fins

Si nous devons traiter vos Données différemment ou à des fins autres que celles indiquées dans le présent document, vous recevrez une notification spécifique avant le début de ce traitement.

13. Modifications de la Politique de Confidentialité

Nous nous réservons le droit d'adapter et/ou de modifier cette Politique de Confidentialité à tout moment. Nous vous informerons de toute adaptation/modification substantielle. Des QR codes et des liens permanents sont imprimés dans la notice de votre Véhicule pour vous permettre de lire à tout moment les dernières versions de la présente Politique de Confidentialité.

14. Définitions

Application : désigne l'application mobile des Constructeurs Automobiles.

Collecte Indirecte : désigne l'opération par laquelle le Partenaire, qui nous assure avoir reçu votre consentement ou disposer d'une autre base légale, communique/partage vos Données à Caractère Personnel avec nous. Sur ce point, nous précisons, avant de les utiliser, que nous vérifions comment les Partenaires collectent et nous transfèrent les Données afin de respecter vos préférences.

Combinaison et/ou Recoupement : désigne un ensemble d'opérations entièrement automatisées ou non, avec lesquelles nous combinons les Données issues de votre activité, les Données que vous partagez et que nous utilisons afin de fournir les Services, d'analyser et d'améliorer nos Services et de créer de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités, ainsi que pour proposer un Contenu Susceptible de Vous Intéresser. Nous pouvons également combiner et/ou recouper des informations provenant de différentes sources, telles que des informations collectées sur les Sites Internet et les Applications de nos Partenaires et/ou des Données collectées auprès de sources publiques ou accessibles au public.

Constructeurs Automobiles : au singulier ou au pluriel, désigne les entités suivantes agissant en tant que constructeur de Véhicules : Stellantis Europe S.p.A. Corso Agnelli 200, 10135 Turin, Italie ; PSA Automobiles SA (Stellantis Auto SAS), 2-10 Boulevard de l'Europe, F-78300 Poissy, France; Opel Automobile GmbH, Bahnhofplatz, D-65423 Rüsselsheim am Main, Allemagne. Aux fins de la présente Politique de Confidentialité, le Constructeur Automobile est celui qui produit une marque de Véhicule spécifique, comme suit : Stellantis Europe S.p.A. pour Fiat, Fiat Professional, Alfa Romeo, Lancia, Abarth et Jeep; PSA Automobiles SA (Stellantis Auto SAS) pour Peugeot, Citroën et DS; Opel Automobile GmbH pour Opel et Vauxhall.

Contenu Susceptible de Vous Intéresser : par exemple, si vous recherchez le modèle « Abarth », nous pouvons afficher d'autres contenus liés à ce modèle sur Nos Sites Internet et Notre Application ou par le biais de la Publicité Programmatique. La personnalisation du contenu peut se faire par la Combinaison et/ou le Recoupement de données.

Dispositif Embarqué : désigne, au singulier ou au pluriel, un dispositif capable de collecter les Données relatives au Véhicule et le Dispositif télématique (et la carte sim associée) installé sur le Véhicule et mieux décrit dans les Conditions générales du Constructeur Automobile.

Données à Caractère Personnel : désigne toute information permettant d'identifier une personne physique ou de la rendre identifiable, que ce soit directement ou indirectement, ainsi que toute information liée ou pouvant raisonnablement être liée à un individu ou à un foyer particulier. Pour plus de simplicité, nous désignerons collectivement toutes les Données à Caractère Personnel par le terme « **Données** ».

Données Agrégées : désigne des données statistiques qui ne contiennent pas vos Données à Caractère Personnel. Nous utilisons ces informations pour analyser et améliorer nos services et créer de nouveaux services et de nouvelles fonctionnalités et pour élaborer des rapports statistiques pour nos Partenaires et Nos Concessionnaires.

Données relatives au Véhicule : toutes les données techniques, de diagnostic et du monde réel qu'il est possible de collecter par l'intermédiaire de l'appareil installé sur le véhicule (par exemple, localisation, vitesse et distances, temps de fonctionnement du moteur et temps d'arrêt ; si le câble de la batterie est coupé, diagnostic de la batterie, mouvements avec la clé retirée, collision présumée, ainsi que les données de diagnostic telles que, mais sans s'y limiter, les niveaux d'huile et de carburant, la pression des pneus et l'état du moteur).

Données Sensibles : désigne les Données à Caractère Personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale et le traitement des données génétiques, des données biométriques visant à identifier de manière unique une personne physique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Identifiants Uniques : désigne les données qui vous identifient de manière univoque ou qui permettent de vous identifier. Sur un Véhicule, les Identifiants Uniques sont le numéro de plaque d'immatriculation et le numéro d'identification du véhicule (VIN).

Nos Événements : il s'agit d'événements/showrooms organisés par Stellantis ou en collaboration avec d'autres marques avec lesquelles Stellantis Europe a signé des accords de partenariat.

Nos Sites Internet : désigne nos pages sur les réseaux sociaux, et certaines parties de sites Internet de Nos Concessionnaires où la présente Politique de Confidentialité est disponible.

Notre réseau : désigne les détaillants et/ou concessionnaires et/ou réparateurs avec lesquels Stellantis Europe et le Constructeur Automobile ont signé des accords commerciaux pour la vente des Véhicules et/ou pour la fourniture de services/produits d'assistance.

Partenaires : désigne des entités tierces qui ne peuvent nous communiquer vos Données à Caractère Personnel qu'après nous avoir contractuellement assuré qu'elles ont obtenu votre consentement ou qu'elles disposent d'un autre fondement juridique légitimant leur communication/partage de ces données avec nous (par exemple, si vous demandez à l'un de nos Partenaires de réserver un essai sur route, si vous réalisez un achat et si vous demandez à recevoir des communications commerciales). Cette définition inclut également les Partenaires sélectionnés avec

lesquels nous pouvons partager vos Données. Les partenaires peuvent appartenir aux secteurs de produits suivants : industrie manufacturière, commerce de gros et de détail, services financiers, bancaires, de transport et d'entreposage, services d'information et de communication, activités professionnelles, scientifiques et techniques, agences de voyages, services de soutien aux entreprises, activités artistiques, sportives, de divertissement et d'amusement, activités des organisations d'adhérents, services des centres de bien-être physique, fournisseurs d'électricité et de gaz, sociétés de location, d'e-mobilité et d'assurance.

Publicité Programmatique : il s'agit de plateformes qui peuvent partager les données collectées vous concernant, telles que votre adresse IP, avec des personnes ayant un intérêt à vous montrer d'autres Contenus Susceptibles de Vous Intéresser. Dans notre cas, si vous visualisez un modèle particulier sur Nos Sites Internet et notre Application, nous demanderons aux participants à la Publicité Programmatique de nous octroyer un espace publicitaire sur l'un des sites Internet que vous visitez pour afficher un Contenu Susceptible de Vous Intéresser.

Responsable Conjoint du Traitement : désigne une ou plusieurs personnes morales, autorités publiques, service ou autres entités qui, ensemble, déterminent les finalités et les moyens du traitement de vos Données à Caractère Personnel.

Responsable du Traitement : désigne la personne morale, l'autorité publique, le service ou toute autre entité qui, individuellement, détermine les finalités et les moyens du traitement de vos Données à Caractère Personnel.

Services Connectés : désigne l'ensemble des services décrits dans les Conditions générales du Constructeur Automobile, ainsi que les services standard et optionnels, s'ils sont activés.

Services : collectivement, désigne tous les services disponibles sur Nos Sites Internet et Notre Application tels que « configurer », « trouver des concessionnaires », réserver des essais, la newsletter institutionnelle, le service clientèle et Nos Événements.

Sites Internet et Applications de nos Partenaires : désigne les sites Internet et les applications mobiles de nos Partenaires ou gérés par nos Partenaires avec lesquels nous avons conclu des accords commerciaux (par exemple, collecte indirecte) ou tous les sites et applications mobiles contenant une Politique de confidentialité de Stellantis Europe.

Sous-Traitant : désigne une entité que nous engageons pour traiter vos Données à Caractère Personnel uniquement pour le compte et conformément aux instructions écrites du Responsable du Traitement.

Véhicule : désigne un véhicule de l'une des marques du Stellantis Group.

Pour nous contacter

Pour toute question, remarque, réclamation ou demande, il est conseillé de contacter FCA France :

Par courrier à l'adresse indiquée ci-dessous.

FCA France

Service Client

2-10 Boulevard de l'Europe,

78300 Poissy – France

Ou par mail : CustomerServicesFrance@customercare.fcagroup.com

Version : Mars 2024

Voir la [Politique de confidentialité - Fiat](#) pour les détails complets de la société