



CONTRACT CITROËN REAL DRIVE

Condiții generale la data de 01.12.2011

Prezentul document definește condițiile și modalitățile de aplicare a Contractului de Service Real Drive, destinat clienților CITROËN.

În continuare, în prezentul Contract (denumit în continuare „Contractul”) care se constituie în anexa la Formularul de încheiere a Contractului, termenii ce încep cu o majusculă au următoarea semnificație:

- *CITROËN Romania S.R.L.*: importator oficial al mărcii CITROËN în România
- *Punct de Vânzare CITROËN*: societate membră a Rețelei CITROËN, care acționează în numele său și pentru societatea CITROËN Romania S.R.L., care este desemnată pe Formularul de încheiere a Contractului.
- *Formular de încheiere a Contractului*: formular care conține condiții speciale ale Contractului, în care se menționează părțile semnate ale Contractului, Vehiculul și modalitățile de aplicare a Contractului.
- *Rețea CITROËN*: ansamblul Punctelor de Vânzare CITROËN existente în Teritoriu.
- *Reparator Agreat CITROËN*: membru al Rețelei CITROËN, societate titulară a contractului de Reparare și Intreținere pentru vehiculele mărcii CITROËN, încheiat cu CITROËN Romania S.R.L., situat în Teritoriu.
- *Constructor*: Automobiles CITROËN S.A.
- *Beneficiar*: client, individualizat prin Formularul de încheiere a Contractului, care a semnat Contractul pentru a beneficia de prestațiile descrise în continuare.
- *Teritoriu*: beneficiarul are acces la prestațiile prevăzute de prezentul Contract în România (țara de semnare a prezentului Contract)
- *Vehicul*: autovehiculul, individualizat în cuprinsul Formularului de încheiere a Contractului, asupra căruia sunt efectuate prestațiile definite în continuare.
- *Teritoriu adiacent*: țările din Uniunea Europeană, precum și țările sau teritoriile următoare: Albania, Andora, Bosnia-Herțegovina, Croatia, Elveția, Gibraltar, Islanda, Israel, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia, Monaco, Muntenegru, Norvegia, San Marino, Serbia, Turcia, Vatican.

ARTICOLUL I - DURATĂ / KILOMETRAJ

1.1 Contractul este încheiat pentru o perioadă calculată în luni calendaristice, începând de la data primei înmatriculări a Vehiculului și pentru un număr maxim de kilometri, începând cu kilometrul „zero”, dovedit cu contorul de kilometraj al vehiculului; perioada este aleasă de către Beneficiar din oferta în vigoare la momentul semnării Formularului de încheiere a Contractului și este indicată în cuprinsul acestuia. Contractul intră în vigoare la data semnării sale de către Beneficiar, cel mai devreme cu ocazia primei înmatriculări a Vehiculului. El va înceta la finalul primului din cele două termene (durată sau kilometraj).

1.2 Beneficiarul are posibilitatea, înainte de expirarea Contractului și, eventual de mai multe ori în continuare, sub rezerva limitelor definite la articolul 1.3, să subscrie la o tranșă kilometrică sau o durată suplimentară. În acest caz, va fi încheiat un nou Contract, menționându-se noile limite subscribe și suma pe care Beneficiarul o va plăti, ținând cont de costurile suplimentare generate de noul contract. Contractul va înceta la finalul primului din cele două noi termene (durată sau kilometraj).

În acest caz, prestațiile rămân identice cu cele din Contractul inițial. Acest nou Contract va indica:

- durata și kilometrajul subscribe inițial,
- noua durată subscrisă și/sau noul kilometraj,
- suma pe care trebuie să o plătească Beneficiarul; această sumă corespunde unei diferențe între prețul Contractului reprezentând noua alegere, la tariful în vigoare și prețul Contractului care a fost semnat inițial.

1.3 Durata și kilometrajul total subscris nu vor depăși 60 de luni și respectiv 200.000 km, în limita duratelor și kilometrajelor propuse în oferta în vigoare.

1.4 O intervenție efectuată în baza Contractului, cu sau fără înlocuirea pieselor, nu va duce la prelungirea duratei Contractului.

ARTICOLUL II – VEHICULE CARE POT BENEFICIA DE CONTRACT

Poate beneficia de Contract:

- orice Vehicul ⁽¹⁾ CITROËN înmatriculat în România la data la care s-a semnat Contractul;
- orice Vehicul care a fost transformat de un carosier recomandat de CITROËN Romania S.R.L.. Părțile transformate, eventualele defecte care au fost produse de aceste transformări și eventualele operațiuni de întreținere specifice acestor părți nu vor fi acoperite de Contract.

⁽¹⁾ Vehicule CITROËN excluse: taxiurile, ambulanțele, vehiculele destinate școlilor de soferi, vehiculele electrice, vehiculele destinate transportului cu titlu oneros de persoane, vehiculele modificate, vehiculele utilizate în competiții sau raliuri.

ARTICOLUL III – DURATA CONTRACTULUI

Se va putea solicita încheierea Contractului în următoarele condiții cumulative:



1. Cel târziu în cursul celei de-a 24-a luni după data primei înmatriculări a Vehiculului nou și cu condiția ca acel Vehicul să nu fi depășit numărul de kilometri parcurși prevăzut pentru prima revizie tehnică menționată în Carnetul de Întreținere, Service și Garanții al Vehiculului, dar nu mai târziu de aceasta,
2. Vehiculul să fi fost reparat conform instrucțiunilor Constructorului,
3. Vehiculul să fi fost întreținut permanent și în mod sistematic conform Carnetului de Întreținere, Service și Garanții al Vehiculului,
4. Vehiculul să fi fost reparat de un membru al Rețelei CITROËN în caz de defect imputabil Constructorului,

Oricare ar fi momentul la care s-a semnat Formularul de încheiere a Contractului, durata acestuia se va calcula începând cu data primei înmatriculări a Vehiculului nou și va înceta la expirarea termenului ales (durată sau kilometraj).

ARTICOLUL IV – TERITORIALITATE

Costul intervențiilor acoperite de Contract și realizate în România este suportat direct de CITROËN Romania S.R.L..

Costul intervențiilor acoperite de Contract și realizate în Teritoriul adiacent, în cadrul Rețelei CITROËN, în baza Contractului, va fi achitat de către Beneficiar în țările în care acestea au fost executate. CITROËN Romania S.R.L. va rambursa Beneficiarului valoarea intervențiilor acoperite de Contract și care au fost avansate de către Beneficiar în baza Contractului. Pentru aceasta, Beneficiarul va trimite, în termen de 15 zile de la întoarcerea în România, Reparatului său Agreat CITROËN, originalul facturii și dovada achitării acesteia.

Reparatul Agreat CITROËN va efectua plata, în termen de 15 zile de la data recepționării facturii, în RON, la cursul de schimb valutar în vigoare în România la data emiterii facturii.

ARTICOLUL V – CÂMP ȘI CONDIȚII DE APLICARE A CONTRACTULUI

5.1. Contractul acoperă următoarele prestații (inclusiv manopera):

5.1.1 Prelungirea garanției contractuale asupra Vehiculelor noi, conform indicațiilor prevăzute în Formularul de încheiere a Contractului. Prestațiile din Contract sunt identice cu prestațiile prevăzute de garanția contractuală pentru Vehiculele noi, și sunt menționate în Carnetul de Întreținere, Service și Garanții înmănat la livrarea Vehiculului.

Piese înlocuite devin proprietatea CITROËN Romania S.R.L.. O intervenție efectuată în baza Contractului nu poate în nici un caz să aibă ca efect prelungirea duratei Contractului.

5.1.2 Operațiunile de întreținere prevăzute în Carnetul de Întreținere, Service și Garanții pentru o utilizare severizată a vehiculului. Aceste operațiuni includ înlocuirea pieselor pentru care Planul de Întreținere menționat în Carnetul de Întreținere, Service și Garanții prevede în mod expres că trebuie schimbate. În consecință, nu se pot înlocui celelalte piese de uzură, care nu sunt prevăzute în Planul de întreținere anterior menționat.

Aceste operațiuni vor putea fi efectuate cu piese de schimb noi standard sau recondiționate conform evaluării CITROËN Romania S.R.L. sau a Reparatului Agreat.

Piese schimbate în baza Contractului devin proprietatea CITROËN Romania S.R.L..

5.2 Prestațiile CITROËN Asistență oferite Beneficiarului sunt definite la articolul VII.

5.3 Contractul nu acoperă:

- înlocuirea, instalarea, întreținerea sau recondiționarea accesoriilor care nu au fost montate inițial pe Vehicul și consecințele acestora;
- lucrările care nu au fost efectuate în Rețeaua CITROËN și consecințele acestora;
- materialele consumabile;
- cheltuielile adiționale cauzate de neutilizarea Vehiculului ca urmare a unei imobilizări,
- intervențiile asupra caroseriei și asupra interiorului, inclusiv curățarea și repararea garniturilor și a tapițeriei, precum și vizitele periodice de control a garanției anti-perforare prin coroziune;
- spargerea sau deteriorarea geamurilor și dispozitivelor optice ale farurilor, ale stopurilor sau oglinzilor retrovizoare, pierderea cheilor, capacelor de roata sau a telecomenzilor;
- elementele deteriorate în urmare unui accident, furt, tentativă de furt, incendiu, acte de vandalism sau catastrofă naturală;
- reparațiile ca urmare a unei neglijențe, o greșală de conducere, o utilizare defectuoasă a Vehiculului (supraîncărcare, chiar și temporară, competiție etc.), sau nerespectării operațiunilor de întreținere în perfectă conformitate cu prevederile din Carnetul de Întreținere, Service și Garanții și Instrucțiunile de Utilizare a Vehiculului;
- suplimentele de lichid de parbriz între două revizii de întreținere periodică;
- acțiunile de umflare a pneurilor, echilibrarea roților;
- investigările zgomotelor, controalele și reglările de paralelism a trenurilor de rulare;
- evoluțiile necesare pentru aducerea în stare de conformitate a Vehiculului ca urmare a unei schimbări legislative ulterioare livrării Vehiculului nou;
- cheltuielile adiționale (convorbiri telefonice, carburant, taxe de trecere, de parcare sau eventualele suplimente de cote de asigurare);
- actualizarea sistemului de navigație, rezervele de parfum;
- orice altă prestație neacoperită în mod expres de Contract.



5.4 Aplicarea Contractului este supusă următoarelor condiții:

5.4.1 Vehiculul trebuie să fie, pe de o parte, întreținut cu regularitate, conform Carnetului de Intretinere, Service și Garantie, în Reteaua CITROËN. Pe de altă parte, în caz de defect imputabil Constructorului, să fie reparat de un membru agreat al Rețelei CITROËN, căruia i se va prezenta Carnetul anterior amintit înainte de efectuarea oricărei intervenții. Vehiculul trebuie prezentat unui membru agreat al Rețelei CITROËN, în cel mai scurt timp posibil de la descoperirea incidentului, cu excepția cazului de depanare-remorcare, conform articolului 7.2.1.

5.4.2 Menținerea nivelurilor de lichide și lubrifianți trebuie să fi fost asigurată în permanență, în conformitate cu prevederile Constructorului.

5.4.3 Prestațiile prevăzute de Contract nu se vor aplica în următoarele cazuri :

- afundare în noroi, scufundare, catastrofe naturale, vandalism, atentat, revoltă, imobilizare de către forțele de ordine, acte de război, terorism sau orice alt caz de forță majoră,
- depanare și/sau remorcare care nu a fost realizată de Rețeaua CITROËN sau un membru agreat al Rețelei CITROËN Asistență, cu excepția depanărilor/remorcărilor efectuate pe autostrăzi sau drumurile asimilate; acesta se aplică în toate țările unde există o reglementare specifică privind depanarea pe drumurile de acest tip,
- accident, incendiu, furt, tentativă de furt, distrugere de geamuri sau de oglinzi, depanări și/sau remorcări ca urmare a unui accident.

5.4.4 Costul intervențiilor acoperite de Contract și realizate în România este direct suportat de CITROËN Romania S.R.L.. În Teritoriul adiacent, facturile vor fi achitate de către Beneficiar care va obține rambursarea acestora prin trimiterea facturilor achitate către Reparatul său Agreat CITROËN, imediat după întoarcerea în România.

5.4.5 O intervenție efectuată în baza Contractului, cu sau fără înlocuire de piese, nu va putea avea drept efect prelungirea duratei sale.

5.4.6 Piese înlocuite în baza Contractului devin proprietatea CITROËN Romania S.R.L..

ARTICOLUL VI – CONDIȚII DE PLATĂ

Prețul Contractului derivă din oferta în vigoare, la data semnării sale, menționat în Formularul de încheiere. Contractul se plătește integral, la semnarea sa cu un Punct de vânzare CITROËN.

ARTICOLUL VII - PRESTAȚII CITROËN ASISTENȚĂ

7.1. CONDIȚII DE APLICARE A PRESTAȚIILOR

7.1.1 BENEFIICIAR - Beneficiarul prestațiilor este proprietarul Vehiculului vizat de Contract sau orice altă persoană care conduce/utilizează legal respectivul Vehicul, numit în continuare „terț beneficiar”. Însă, Beneficiarul va fi singurul ținut răspunzător pentru respectarea Contractului. De asemenea, terțul beneficiar nu poate avea mai multe drepturi decât are Beneficiarul.

7.1.2 IMOBILIZAREA VEHICULULUI - Este considerată ca fiind imobilizare a Vehiculului, orice indisponibilizare rezultând dintr-o pană (imobilizarea Vehiculului sau incapacitatea de a circula normal), ca urmare a unui incident (care nu privește operațiile de întreținere periodică) acoperite de Contract.

7.2 DEFINIȚIA PRESTAȚIILOR FURNIZATE

Intervențiile acoperite de Contract cuprind: depanarea sau remorcarea de la locul de pană până la cel mai apropiat membru al Rețelei CITROËN, în măsura în care ele sunt realizate de către prestatorul de servicii CITROËN Asistență.

În caz de imobilizare a Vehiculului așa cum a fost definită la articolul 7.1.2, beneficiarul mai poate dispune, în funcție de caz, de prestații complementare adaptate nevoilor sale, recomandate de Centrul de Apeluri CITROËN Asistență (taxi, cazare, retur în localitatea de domiciliu).

7.3 LIMITE - EXONERĂRI

Orice recunoaștere de cheltuieli legate de prestațiile de Asistență trebuie să facă obiectul unei sume cu privire la care CITROËN Asistență și-a dat acordul prealabil.

Toate cheltuielile care nu sunt vizate de Contract nu vor fi rambursate.

De altfel, nu va fi plătită nici o indemnizație compensatorie pentru prestațiile utilizate dar excluse de la convenție, în replică la prestațiile prevăzute și/sau recomandate, dar neutilizate.

În ultimul rând, societatea CITROËN Romania S.R.L. nu va fi ținută responsabilă pentru nerespectarea angajamentelor enumerate în caz de forță majoră.

ARTICOLUL VIII – CESIONAREA CONTRACTULUI

Noul cumpărător al Vehiculului, care beneficiază de un Contract în curs, valid și achiziționat în numerar, poate să beneficieze la rândul său de prestațiile acestuia. Este suficient ca acesta să adreseze o cerere scrisă Punctului de Vânzare CITROËN, cu precizarea coordonatelor sale, nume și adresă, precum și o fotocopy a noului certificat de înmatriculare. Cumpărătorul Vehiculului este, de asemenea, de acord cu posibilitatea de a negocia acte adiționale conform condițiilor de la articolul 1.2.



ARTICOLUL IX – ÎNCETAREA CONTRACTULUI

9.1 Contractul încetează de plin drept, fără a mai fi nevoie de vreo formalitate prealabilă și de intervenția instanței de judecată, în următoarele cazuri:

- în caz de furt al Vehiculului (dacă Vehiculul nu este găsit în 30 de zile de la declararea furtului);
- în caz de dezastru natural;
- dacă Vehiculul a devenit definitiv inutilizabil.

Beneficiarul are obligația să informeze CITROËN Romania S.R.L. despre acest aspect în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului prevăzut mai sus sau, după caz, de la survenirea dezastrului, prin scrisoare recomandată, însoțită de documente justificative necesare (raport de expertiză, raport al Poliției etc.).

În această situație, Beneficiarul va avea dreptul la o rambursare calculată la prorata temporis pe baza a 60% din prețul plătit.

9.2 În caz de vânzare a Vehiculului, Beneficiarul trebuie să informeze Punctul de Vânzare CITROËN prin scrisoare recomandată, anexând un document (copie a certificatului de vânzare). Drepturile care se cuvin pentru perioada ulterioară vânzării, în baza prezentului Contract vor fi transferate cumpărătorului Vehiculului, la cererea noului Beneficiar.

9.3 Pe toată durata de validitate a Contractului, Beneficiarul trebuie să aibă domiciliul în România. În caz de schimbare a înmatriculării în afara României, Contractul va fi reziliat automat și de plin drept, la data schimbării înmatriculării. Beneficiarul are obligația de a informa CITROËN Romania S.R.L. cu privire la acest aspect în termen de 3 zile lucrătoare, prin scrisoare recomandată însoțită de documente justificative (noul certificat de înmatriculare).

În acest caz, Beneficiarul va avea dreptul la o rambursare calculată la prorata temporis pe baza a 60% din prețul plătit.

9.4 Fără a afecta orice alt drept prevăzut de Contract și mai ales pe cel de a solicita daune interese, Contractul va putea fi reziliat de plin drept de către CITROËN Romania S.R.L., prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, în caz de neexecutare de către Beneficiar a uneia dintre obligațiile sale și în special:

- dacă au fost montate piese sau au fost efectuate modificări asupra Vehiculului fără ca acestea să fi fost autorizate de Constructor,
- dacă Vehiculul a fost utilizat cu supraincarcat sau în competiții sportive,
- dacă contorul de kilometri a fost deconectat, adus la zero sau falsificat.

Această listă nu este exhaustivă, orice utilizare neconformă a Vehiculului poate antrena rezilierea Contractului.

9.5 Niciun caz de reziliere ca urmare a unei greșeli sau la inițiativa Beneficiarului nu obliga CITROËN Romania la nici o rambursare calculată la prorata temporis.

ARTICOLUL X – JURISDICȚIA ȘI LEGEA APLICABILĂ

Prezentul Contract este guvernat de legea română.

În caz de litigiu, instanțele judecătorești române vor fi singurele competente, cu excepția existenței unei jurisdicții obligatorii.

ARTICOLUL XI – UTILIZAREA DATELOR

Toate campurile din Formularul de încheiere sunt obligatorii pentru semnarea prezentului Contract. Semnarea acestuia de către Beneficiar semnifică acceptarea dispozițiilor aferente.

CITROËN Romania S.R.L. prelucrează datele cu caracter personal furnizate prin acest document. Datele Beneficiarului vor fi folosite în scopul îmbunătățirii produselor și serviciilor CITROËN astfel încât să vină în întâmpinarea nevoilor Beneficiarului și pentru a furniza noutăți despre produsele și serviciile oferite de CITROËN. De asemenea, CITROËN Romania S.R.L. sau Automobiles CITROËN SA – Franta vor putea folosi datele personale pentru evidența clienților, fiind înregistrate de societate, pentru realizarea de statistici proprii, pentru sondaje de produs, în scopul îmbunătățirii politicii de marketing și vânzări.

În cazul în care nu doriți să primiți informații cu caracter comercial din partea CITROËN Romania, bifați căsuța NU

Conform Legii nr. 677/2001, clientii beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supuși unei decizii individuale. Clientii au dreptul să se opună prelucrării datelor personale care îi privesc și să solicite ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, clientii pot adresa o cerere scrisă, datată și semnată către CITROËN Romania, cu sediul în București, Str. Grigore Alexandrescu nr. 89-97, Metropolis Center, West Wing, Etaj 1, Sector 1, Cod poștal 010624. De asemenea, clienților le este recunoscut dreptul de a se adresa justiției.

Datele clienților pot fi transferate în Franta, Asociației Unic Automobiles CITROËN SA, în vederea efectuării reclamei, marketingului și publicității, furnizării de bunuri. Informațiile vor fi folosite exclusiv de către CITROËN Romania S.R.L. și Automobiles CITROËN SA și nu pot fi vândute sau puse la dispoziția unor terțe persoane fără informarea și acceptul prealabil al clientului.

CITROËN S.R.L. Romania este înregistrată ca operator de prelucrare a datelor cu caracter personal la registrul de evidență a ANSPDCP sub numărul 10530 / 2008.

Am luat cunoștință de prezentele condiții

Data:

Semnătura: