

ANNEXE
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE
AU DIAGNOSTIC ET A LA REPARATION



Les présentes Conditions Générales d'Assistance sont une partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation du site internet <http://public.servicebox-parts.com> et sont soumises à ses dispositions.

ARTICLE 1 – OBJET

AUTOMOBILES CITROËN, ci-après dénommé « CITROËN » propose au professionnel de l'automobile, ci-après dénommé « l'Acheteur », d'acheter par le site internet <http://public.servicebox-parts.com> un forfait unitaire donnant accès à un service d'assistance technique en cas de difficultés rencontrées dans l'utilisation des informations techniques disponibles sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com> pour réaliser le diagnostic et/ou la réparation d'un véhicule de Marque Citroën.

Les présentes conditions générales ont donc pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, dans lesquelles l'Acheteur va pouvoir bénéficier du service d'assistance technique.

ARTICLE 2 – COMMANDE - IDENTIFIANT/MOT DE PASSE

L'Acheteur devra renseigner et valider le formulaire de commande accessible sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com>, en y exposant de manière claire et exhaustive le problème qu'il rencontre dans l'utilisation des informations techniques CITROËN.

Le formulaire ne sera pris en compte par CITROËN que s'il est parfaitement renseigné et validé par l'Acheteur, et si le montant du forfait unitaire de consultation a été effectivement payé par l'Acheteur conformément à l'article 3 ci-après.

Afin d'accéder au formulaire de commande, l'Acheteur devra utiliser l'identifiant et le mot de passe correspondant au compte client utilisateur qu'il se sera créé au préalable sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com>, en renseignant et en validant les informations demandées (Un fois le compte et le mot de passe créés par l'Acheteur, celui-ci reçoit alors son Identifiant, à l'adresse e-mail qu'il aura indiqué).

L'Acheteur s'engage à remplir le formulaire d'identification de manière complète et de bonne foi, et à ne fournir que des informations utiles et véridiques. CITROËN se réserve le droit, sans préavis, de supprimer de manière définitive l'accès au site à tout internaute ayant fourni des informations incomplètes ou inexactes.

L'identifiant et le mot de passe sont strictement personnels et l'Acheteur s'engage à en assurer la confidentialité. A ce titre, l'Acheteur est responsable de toute utilisation de son identifiant et/ou mot de passe et CITROËN ne peut en aucun cas être tenue responsable de toute perte ou dommage occasionné par leur utilisation.

L'Acheteur doit informer immédiatement CITROËN de toute utilisation frauduleuse de son identifiant et/ou mot de passe et confirmer ce fait à CITROËN par lettre recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 3 - PRESTATION - TARIFS ET PAIEMENT

CITROËN n'est tenue au titre des présentes conditions générales qu'à une obligation de moyens.

1° Le paiement du forfait unique proposé sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com> donne droit à l'Acheteur de :

- Soumettre à la Plateforme d'Assistance le problème qu'il rencontre dans l'utilisation des informations techniques disponibles sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com> pour réaliser le diagnostic et/ou la réparation d'un véhicule de Marque Citroën donné ; l'Acheteur ne peut soumettre qu'un seul problème.
- Etre contacté par un technicien de la Plateforme d'Assistance sur le problème qu'il aura exposé dans le formulaire de commande, ce dans un délai maximum de 2 jours ouvrés (les jours ouvrés s'entendant du Lundi au Vendredi, hors jours fériés), aux horaires habituels d'ouverture de la Plateforme d'Assistance Technique (de 8h30 à 11h30 et de 14h à 16h) suivants la date de prise en compte du formulaire comme indiqué à l'article 2 al.2 ci-dessus ; le technicien aidera l'Acheteur à résoudre le problème qu'il rencontre dans l'utilisation des informations techniques pour diagnostiquer et réparer l'incident sur le véhicule de la Marque Citroën concerné, ce uniquement sur la base des informations fournies dans le formulaire de commande et sous réserve du respect des conditions stipulées à l'article 4. Les informations fournies par l'Acheteur devront être conformes aux conditions de l'article 5 ci-après.

Le prix du forfait correspond strictement à l'ouverture et au traitement d'un seul problème dans le périmètre de prestation décrit ci-dessus. En outre, sont expressément exclus du périmètre :

- les véhicules modifiés ou transformés sans l'accord écrit et exprès du Constructeur.
- La communication de codes clés, radio ou transpondeurs.
- Les demandes d'informations techniques sur les caractéristiques des modèles : puissance, cylindrée, etc....
- Les demandes d'assistance pour lesquels le réparateur dispose de la solution dans le portail Service Box
- Les références, les contrôles de stock ou les problèmes d'approvisionnement en pièces de rechanges

2° Le tarif du forfait est indiqué sur le site internet <http://public.servicebox-parts.com> en Euros Hors Taxes. CITROËN se réserve le droit de le modifier à tout moment.

Le prix à payer est indiqué :

- TVA Française incluse au taux en vigueur, si l'Acheteur est domicilié en France
- Hors Taxe, si l'Acheteur est domicilié dans un autre Etat de l'Espace Economique Européen ou en Suisse

Il est précisé que le prix à payer comportera également la TVA Française dans les cas suivants :

- si l'Acheteur ne dispose pas d'un code TVA intracommunautaire
- si l'Acheteur ne l'a pas renseigné,
- si ce code est incorrect,

- si le contrôle effectué par CITROËN sur la base VIES Européenne échoue pour une raison quelconque.

Le règlement du prix par l'Acheteur doit intervenir comptant au moment de la commande par carte bancaire.

L'Acheteur sélectionne la carte comme moyen de paiement (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard), il est alors dirigé automatiquement vers SIPS. Il saisit le n° de la carte ainsi que sa date d'expiration de validité sur une page Internet dans un environnement sécurisé.

Ces informations sont envoyées cryptées vers le serveur SIPS qui génère une demande d'autorisation systématique vers les réseaux interbancaires, via le serveur acquéreur d'autorisations de la BNP PARIBAS. C'est la banque de l'Acheteur qui accorde ou non l'autorisation de paiement.

ARTICLE 4 – GARANTIE - RESPONSABILITE

CITROËN fait ses meilleurs efforts pour assister l'Acheteur dans la résolution du problème qu'il aura soumis à la Plateforme d'Assistance Technique conformément aux présentes Conditions Générales d'Assistance.

L'assistance fournie par le technicien sert à l'exécution compétente des travaux de maintenance et de remise en état pour les véhicules de marque CITROËN n'ayant pas subi de modifications. La condition préalable pour l'exécution des travaux mentionnés ci-dessus est une formation achevée dans le métier de la réparation automobile ainsi qu'une formation permanente régulièrement mise à jour. Si l'utilisation d'outils spéciaux est prescrite, ceux-ci doivent impérativement être utilisés pour un diagnostic et / ou une réparation conforme. L'Acheteur devra notamment disposer d'un outil de diagnostic capable de dialoguer avec le véhicule pour tout incident électrique, électronique ou mécanique. CITROËN n'est en aucun cas responsable des travaux effectués.

L'assistance fournie ne peut être utilisée que pour des opérations d'entretien et de réparation réalisées par un Réparateur automobile professionnel, à savoir toute personne physique ou morale qui :

- effectue à titre d'activité professionnelle principale des opérations de réparation ou d'entretien automobile, qui
- dispose des compétences et des équipements nécessaires à la parfaite exécution de ces prestations notamment en termes de qualité et de sécurité, qui
- dispose d'un personnel doté d'une formation achevée dans le métier de la réparation automobile et d'une formation permanente régulièrement mise à jour, reconnues au titre de la législation applicable à la profession et par les instances professionnelles du secteur, le rendant apte à réaliser de manière compétente des prestations de maintenance et de remise en état des véhicules de la Marque.

L'Acheteur s'engage, en acceptant les présentes conditions, à n'utiliser les informations fournies par le technicien de la Plateforme d'Assistance Technique que dans les conditions et pour les besoins précités.

L'Acheteur est seul responsable vis-à-vis de ses clients ou adhérents de l'utilisation qui sera faite des informations fournies par le technicien de la Plateforme d'Assistance Technique. Ces informations, qui pour certaines concernent la sécurité des véhicules, sont destinées exclusivement aux professionnels de l'automobile. Elles ne doivent être utilisées que par un Réparateur automobile professionnel, ce sous son entière responsabilité et à l'exclusion de celle de CITROËN.

Si certaines opérations nécessitent une habilitation spécifique au regard de la législation locale, il est de la responsabilité de l'Acheteur, à l'exclusion de celle de CITROËN, de s'assurer qu'il dispose des habilitations légales nécessaires ou que le Réparateur automobile professionnel qui réalise les opérations d'entretien et de réparation en dispose.

L'Acheteur devra indemniser CITROËN de tous dommages matériels, corporels et immatériels et de tous autres frais subis par CITROËN, ainsi que par tous tiers en réclamant le paiement à CITROËN, du fait ou à l'occasion de toute utilisation des informations fournies par le technicien de la Plateforme Technique.

ARTICLE 5 – PROCESSUS DE DIAGNOSTIC – ELEMENTS A COMMUNIQUER DANS LE DEMANDE D'ASSISTANCE

1. PROCESSUS DE DIAGNOSTIC

Le processus de diagnostic suivant doit être appliqué afin de fournir les éléments techniques nécessaires au traitement de la demande d'assistance :

- recueillir le maximum d'informations sur le problème constaté par le client (l'effet client, les conditions d'apparition, la fréquence...),
- reproduire le défaut en effectuant un essai routier avec le client,
- effectuer un test global (lecture des codes défauts des calculateurs du véhicule) à l'aide de l'outil de diagnostic
- effectuer une recherche à l'aide de la documentation technique disponible dans Service Box (Principes Généraux de Fonctionnement - Schématique électrique - Aide au diagnostic - Tableaux de codes défauts - Arbres de Diagnostic...)
- prendre connaissance de l'entretien du véhicule.

ATTENTION : Un outil de diagnostic non compatible et/ou dans l'incapacité manifeste de dialoguer avec le véhicule pourra conduire à une impossibilité de traitement de la demande d'assistance.

2. ELEMENTS A JOINDRE A TOUTE DEMANDE D'AIDE AU DIAGNOSTIC D'UN INCIDENT VEHICULE

Ce paragraphe décrit les éléments à indiquer par le technicien d'atelier dans chacun des champs du formulaire de demande d'assistance dans Service Box.

A - Dans la rubrique « Véhicule immobilisé »

Ne cocher la case **OUI** que lorsque le véhicule est bloqué à l'atelier (panne immobilisante : le véhicule n'est pas techniquement ou réglementairement en état de rouler).

B - Dans la rubrique « Sécurité »

Ne cochez la case **SECURITE** que lorsque le défaut remet en cause la sécurité du client.

C - Dans la rubrique « Effet client et conditions d'apparitions »

Renseigner l'effet client et les conditions d'apparition avec précision

Exemple moteur :

⊗ NON exploitable : A-coups moteur entre 1500 et 2500 tr/mn

⊗ Exploitable : A-coups moteur entre 1500 et 2500 tr/mn - en légère accélération - systématique - par temps humide - température

moteur indifférente – pas d'allumage du voyant diagnostic -
défaut reproduit en point de vente

Exemple climatisation :

- ⦿ NON exploitable : Mauvaise gestion de la température intérieure.
- ⦿ Exploitable : Lors d'un roulage avec la climatisation en automatique et la consigne entre 19°C à 21°C, on constate des bouffées d'air chaud ou froid (plus souvent des bouffées d'air froid) - indépendamment de la température extérieure - indépendamment de la vitesse véhicule - défaut non reproduit suite à essai court.

IMPORTANT : Une description claire de l'effet client avec un maximum de détails est un élément primordial de la recherche de panne. Une demande pour laquelle l'effet client est décrit de manière trop sommaire ne pourra pas être exploitée pour cause de manque d'informations.

D - Rubrique « Mesures / tests / diagnostic réalisé »

Communiquer les codes défauts en rapport avec la plainte client :
Codes défauts - libellés - calculateurs incriminés - type de défaut

Exemples :

- P0238 - pression turbo mesurée trop faible – Calculateur moteur – fuitif
- P0401 - Recirculation des gaz d'échappement : flux insuffisant détecté – ECM – permanent

Communiquer les résultats de l'arbre de diagnostic utilisé, en indiquant l'étape de sortie

Communiquer les résultats des mesures paramètres et tests actionneurs effectués avec l'outil de diagnostic

Nota : Ces mesures doivent être réalisées dans les conditions d'apparition du défaut.

Communiquer les résultats des mesures effectuées avec d'autres équipements que l'outil de diagnostic

Exemples :

- mesures électriques (contrôle de masse, tension de batterie,...)
- mesures de pression (carburant, huile, gaz climatisation, hydraulique,...)
- mesures de compression
- mesures de géométrie (chasse, pincement, carrossage,...)

IMPORTANT : Pour tout incident électrique, électronique ou mécatronique, les résultats des opérations réalisées avec l'outil de diagnostic constituent des éléments indispensables à la plate-forme pour orienter son diagnostic et préparer le rappel du réparateur. Une demande pour laquelle ces informations sont manquantes ou incomplètes ne pourra pas être exploitée.

E- Rubrique « Interventions réalisées / pièces remplacées »

Communiquer les références des éventuelles pièces remplacées, les Techniques Services Bulletin (TSB) appliquées.

Communiquer toute remarque sur le diagnostic pouvant faciliter la prise en charge de la demande par la plate-forme (pièces testées et en bon état, avis du technicien, pièces suspectées, ...)