

CONDICIONES DE VENTA Y USO: ALARMA CONECTADA

GUIDELINES

Brand / MyBrand	Peugeot / Citroën / DS / Opel / Vauxhall	
-----------------	--	--

Customer Services		
Websites	Local adaptation / Local entity	
Applicable Law		
Brand (Art. 1)		
Privacy Statement	No modification / Central entity	

paragraph 6 – Termination, paragraph 9 – Customer Contact Center

There are references to Customer Services in those Articles. As a general rule, it is best to provide the Customer with a local contact information to allow him or her to have access to a content in his/her language.

Appendix 3 : Customer local information

Details have to be adapted locally in order to provide the Customer with a local contact information to allow him or her to have access to a content in his/her language.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE VENTA Y USO: Alarma Conectada

Estas condiciones generales de venta y uso rigen la suscripción y el uso del servicio **Alarma Conectada** mediante la aplicación **MyBrand**.

El servicio prestado por **PSA Automobiles SAS** (con domicilio social en **2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France**) ("PSA")

PSA Automobiles SAS	2-10 Boulevard de l'Europe 78300 Poissy, Société par actions simplifiée with a capital of 300 176 800 €, having its registered office at -2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, France, registered with the-Versailles, Trade and Companies Register under N°542 065 479
----------------------------	--

Para utilizar el servicio, el Cliente debe suscribirse primero al servicio de **Alarma Conectada** y luego activar el servicio de **Alarma Conectada**.

1 - DEFINICIONES

"Brand": significa el fabricante correspondiente del vehículo objeto de las presentes Condiciones de venta y uso,

"My Brand App" or "Application": La aplicación móvil, que tiene sus propios Términos y Condiciones de Uso (en adelante, "TyC de **MyBrand**"), disponible gratuitamente en Apple Store o Google Play Store y descargable en el dispositivo inteligente del Cliente.

"Brand Services Store" se refiere a las tiendas locales de servicios conectadas a la marca.

"Brand Website" se refiere al sitio web institucional de la Marca.

Cuenta "MyBrand": El espacio personal del Cliente, necesario para acceder al Servicio. El Cliente puede crear y/o acceder a su Cuenta MyBrand mediante la Aplicación o de la Tienda de Servicios de la Marca. Un Vehículo solo puede asociarse a una Cuenta MyBrand (dirección de correo electrónico única).

"Contact Center" or "Customer Contact Center" or "Brand Customer Contact Center" se refiere al soporte al que el cliente puede dirigirse para obtener información

All detailed references concerning above references are located in Appendix 3

"Consumidor": un Cliente que se haya suscrito y activado el Servicio, siendo cualquier persona física que, en relación con este Servicio, actúe al margen de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión

"Cliente": la persona propietaria o titular de un arrendamiento a largo plazo de un Vehículo y que, mediante el Proceso de Emparejamiento, puede confirmar que es el usuario y está en posesión del Vehículo.

"Equipo": Cualquier equipamiento del vehículo, incluidos los sistemas de llamada de emergencia con tecnología Bluetooth o GSM incorporada y/o pantallas táctiles, que permita la activación y uso del Servicio desde un dispositivo inteligente.

"Proceso de emparejamiento": Para activar el Servicio, el Cliente debe completar con éxito el proceso de emparejamiento de su dispositivo inteligente con el Vehículo para ser reconocido como usuario del Vehículo, ya que el Servicio está reservado y solo se presta al Cliente. El proceso de emparejamiento tiene sus propias Condiciones Generales que el Cliente debe aceptar antes de utilizarlo.

"Servicio": El servicio de Alarma Conectada, tal y como se define con más detalle en el apartado 4 siguiente, lo proporciona PSA mediante la Aplicación o mediante la Cuenta **MyBrand** del Cliente. El Servicio avisa al Cliente mediante un SMS de cualquier posible robo del Vehículo.

"Dispositivo inteligente": Cualquier dispositivo con conexión a Internet, incluidos los teléfonos inteligentes. Se especifica que el Servicio solo funciona con teléfonos inteligentes compatibles con el Vehículo y que cumplan todos los requisitos del Proceso de emparejamiento.

"Vehículo": El vehículo **Brand** elegible para el Servicio de acuerdo con el apartado 2.2 siguiente.

2 - PRECONDICIONES - ELEGIBILIDAD

2.1. Precondiciones

Para suscribirse al Servicio, el Cliente debe, en primer lugar:

- ❖ tener la Aplicación instalada en al menos uno de sus dispositivos inteligentes;
- ❖ crear una Cuenta MyBrand e iniciar sesión en la Aplicación;
- ❖ comprobar que:
 - el Vehículo es elegible para el Servicio de acuerdo con el Artículo 2.2 siguiente;
 - el Dispositivo Inteligente es compatible con el Vehículo y MyBrand en la Tienda de Servicios de la Marca.

2.2. Elegibilidad del vehículo

Los vehículos Peugeot, Citroën, DS, Opel y Vauxhall equipados con sistema de infoentretenimiento (incluido el dispositivo de conectividad) y una alarma física instalada pueden ser elegibles. Toda la elegibilidad técnica se comprueba automáticamente en la Tienda de Servicios de la Marca o en la Aplicación.

Sin embargo, la elegibilidad global de un Vehículo para el Servicio puede variar de un país a otro como resultado del calendario de despliegue progresivo del Servicio y de la fecha de la solicitud del Cliente.

Toda la información sobre la admisibilidad del Vehículo está disponible introduciendo el Número de Identificación del Vehículo (VIN):

- ❖ en la Aplicación;
- ❖ en línea mediante la Tienda de Servicios de la Marca. La lista de Vehículos elegibles se actualiza regularmente a medida que el Servicio se despliega gradualmente. Se especifica que cualquier actualización se realiza sin previo aviso. Como tal, es responsabilidad del Cliente mantenerse

al día con las últimas actualizaciones, que están disponibles en la Aplicación y/o en la Tienda de Servicios de la Marca.

2.3 . Territorio

El Servicio puede suscribirse, activarse y utilizarse en los siguientes países: Francia y Reino Unido. Sin embargo, los Clientes solo pueden suscribirse y activar el Servicio en su país de residencia. Consulte la Tienda de Servicios de la Marca (detalles más abajo) o con el Centro de Contacto para su uso en otros países.

La lista de países anterior se actualiza periódicamente a medida que el Servicio se despliega gradualmente. Se especifica que cualquier actualización se realiza sin previo aviso. Por ello, es responsabilidad del Cliente mantenerse al día de las últimas actualizaciones, que están disponibles en la página de cobertura del territorio de servicio o previa solicitud al Centro de Contacto con el Cliente. Para ponerse en contacto con el Centro de Contacto con el Cliente, consulte los datos que figuran en el apartado 9.

Página de cobertura del territorio de servicio:

PEUGEOT	URL of Connected Alarm service territory coverage page
CITROËN	URL of Connected Alarm service territory coverage page
DS	URL of Connected Alarm service territory coverage page
OPEL	URL of Connected Alarm service territory coverage page
VAUXHALL	URL of Connected Alarm service territory coverage page

3 - FINALIDAD - SUSCRIPCIÓN

3.1. Propósito

El objeto de las presentes Condiciones generales de venta y uso es definir los términos y condiciones de venta, suscripción y uso del Servicio, en adelante "**los TyC del Servicio**".

3.2 . Suscripción/

3.2.1 - El Cliente puede suscribirse al Servicio:

- ❖ mediante la Aplicación;
- ❖ mediante la Tienda online de Servicios de la Marca.

Debido al posible impacto de las características nacionales específicas en el contenido del Servicio, el Servicio debe suscribirse en el país de residencia del Cliente, de acuerdo con el apartado 2.3 de los TyC del Servicio. En este contexto, se especifica que cualquier Cliente que incumpla este requisito no tendrá derecho a ningún tipo de asistencia por parte del Centro de Contacto con el Cliente y correrá con todos los costes previsibles que puedan derivarse de dicho incumplimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6.3 de los TyC del Servicio.

3.2.2 La suscripción será efectiva una vez que el Cliente haya leído y aceptado los TyC del Servicio marcando la casilla "*He leído y acepto las Condiciones Generales*" mediante la Cuenta MyBrand del Cliente y haya confirmado su suscripción.

Se especifica que para beneficiarse del Servicio, el Cliente debe completar la suscripción activando el Servicio, lo que requiere que el Cliente:

- ❖ proporcione un método de pago válido si es necesario;
- ❖ acepte las condiciones generales de uso del Proceso de emparejamiento, en adelante "**Condiciones Generales del Proceso de Emparejamiento**", marcando la casilla correspondiente;
- ❖ complete con éxito el Proceso de emparejamiento. El Cliente solo podrá activar y utilizar el Servicio una vez completado el Proceso de emparejamiento.

The Service is activated once the Customer has used the Vehicle in drive mode in an area with GSM network coverage. In principle, the Service activation should occur by the third start of the Vehicle.

For more information on the Service activation process, a frequently asked questions (FAQ) section is available on the Brand Website.

Si el Cliente no puede activar el Servicio, debe ponerse en contacto con el Centro de Contacto con el Cliente utilizando los datos de contacto facilitados en el apartado 9.

3.2.3 Una vez que el Cliente se haya suscrito al Servicio y lo haya activado de conformidad con el apartado 3.2.2 anterior, se formará un contrato entre PSA y el Cliente (en lo sucesivo, el "**Contrato**"). El Contrato comprende:

- ❖ estas Condiciones Generales (TyC) del Servicio, que incluyen la Declaración de Privacidad del Servicio
- ❖ las Condiciones Generales del Proceso de emparejamiento;
- ❖ los TyC de la Aplicación, de los que depende la Cuenta **MyBrand** del Cliente.

3.3. Actualizaciones de los TyC

PSA se reserva el derecho a modificar y/o actualizar estas Condiciones Generales del Servicio y a realizar actualizaciones del Servicio de acuerdo con el apartado 4.2 siguiente.

El acceso a estos desarrollos puede requerir la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de los TyC del Servicio, sin que esta sea sistemática.

3.4 Precio del servicio

El precio aplicable a los Servicios solicitados en línea en la Tienda de Servicios de la Marca es el que se muestra en la Tienda de Servicios de la Marca. Los precios indicados son en **[seleccionar la moneda del mercado]** e incluyen el impuesto sobre el valor añadido, según proceda. PSA se reserva el derecho de indicar precios sin IVA para los Clientes que no sean Consumidores y estén excluidos del IVA.

La forma de pago del precio del Servicio se establece cuando el Cliente se suscribe en la Tienda de Servicios de la Marca. En tal caso, el Cliente dispone de un derecho de desistimiento, tal como se establece en el Artículo 8 siguiente.

4 - DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.1. Características del servicio

4.1.1. Disposiciones generales

El Servicio realiza la función descrita en el apartado 4.1.3 mediante el Dispositivo Inteligente del Cliente, utilizando las funciones de conectividad del Equipo del Vehículo.

El Cliente se compromete a cumplir los términos del Contrato y a utilizar el Servicio a título personal y para los fines descritos en estos TyC del Servicio, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables y los derechos de terceros.

For more information on the Service activation process, a frequently asked questions (FAQ) section is available on the Brand Website. El Cliente también puede ponerse en contacto con el Centro de Contacto con el Cliente de la Marca utilizando los datos de contacto facilitados en el apartado 9 siguiente.

4.1.2. Activación automática del enlace de comunicaciones de red y divulgación de datos

Después de que el Cliente se haya suscrito a un servicio conectado proporcionado por PSA (como el Servicio), se establece un enlace de comunicación de red entre el Vehículo y el respectivo servidor de gestión de dispositivos y se mantiene para realizar la divulgación de datos necesaria para el servicio o servicios conectados. En la mayoría de los casos, el enlace de comunicación de red se activará automáticamente, pero en casos concretos un concesionario debe realizar una operación de activación física. Para más información, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente (cuyos datos figuran en la condición 9).

Si el Cliente desea tener el control de la divulgación de los datos, puede elegir en cualquier momento restringir las respectivas divulgaciones de datos, incluida la divulgación de datos de geolocalización o de voz (si los hubiera), cambiando los Ajustes de privacidad pertinentes del Vehículo. La forma de cambiar los respectivos Ajustes de Privacidad depende del equipamiento del Vehículo. Consulte el Manual del propietario o el Libreto, o póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente para obtener más información.

Si el Cliente opta por restringir la divulgación de datos, en particular la divulgación de datos de geolocalización (si los hubiera), esto puede limitar la prestación del Servicio.

Las revelaciones de datos necesarias para realizar la conexión, la gestión del dispositivo, las actualizaciones de software y firmware y para gestionar los códigos predeterminados no se ven afectadas por la Configuración de privacidad.

Los Clientes se comprometen a informar a cualquier persona que utilice los Servicios u ocupe una plaza en el Vehículo sobre el Servicio, la recogida de datos y la divulgación de los mismos, tal y como se detalla en la Declaración de Privacidad que figura a continuación.

Si el Cliente es un empresario que proporciona a sus empleados vehículos equipados con el Servicio, el Cliente debe asegurarse de que cumplen los derechos y obligaciones aplicables a los usuarios del Servicio. El Cliente es personalmente responsable de informar a cada empleado que utilice el Servicio de las disposiciones de estas condiciones generales, y en particular sobre cómo se procesan sus datos personales. El Cliente también se compromete a cumplir la legislación aplicable que rige la geolocalización de los empleados (cuando proceda) y el tratamiento de los datos personales de los empleados de forma más general.

No podemos ser considerados responsables si incumple sus obligaciones legales y contractuales con terceros

4.1.3. Características del servicio

Una vez que el Cliente se haya suscrito y activado el Servicio, recibirá una alerta SMS que se enviará a su dispositivo inteligente cada vez que se active la alarma física del Vehículo indicando un posible robo del mismo. Por ejemplo, la alarma física puede activarse si alguien abre una puerta del Vehículo o se detecta movimiento del Vehículo. La alarma física, si el Vehículo la tiene instalada, se conecta con la caja telemática del Vehículo, que utiliza esta conectividad para enviar el SMS.

4.2. Actualizaciones de funciones y gestión remota de dispositivos

PSA puede realizar actualizaciones del Servicio. El acceso a estos desarrollos puede requerir la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de los TyC del Servicio, sin que ésta sea sistemática, de acuerdo con los términos del Artículo 3.3.

Por la presente se notifica al Cliente que el Servicio puede modificarse en cualquier momento para cumplir con los cambios normativos.

Se informa al Cliente de las actualizaciones de software, incluidas las de seguridad, necesarias para mantener el Equipo y el Servicio en conformidad, y se le suministran.

Cuando proceda y como parte del Servicio, PSA tendrá derecho a utilizar tecnología "inalámbrica" para acceder remotamente al Vehículo y suministrarle actualizaciones y llevar a cabo otras gestiones del dispositivo. Tecnología "inalámbrica" significa todas las comunicaciones sin un enlace físico de red (por ejemplo, GSM 4G, WiFi)

El Cliente acepta y reconoce que las actualizaciones "inalámbricas" se comunicarán al Cliente mediante un mensaje informativo que aparecerá en la pantalla del aparato de radio en todos los demás casos.

La actualización se programará cuando se apague el Vehículo. En caso de que el Cliente necesite utilizar el Vehículo mientras se realiza la actualización o la instalación, el Vehículo puede encenderse, pero el Servicio podría no estar disponible temporalmente.

PSA recomienda al Cliente que descargue la actualización tan pronto como esté disponible. Si el Cliente no ha completado la actualización suministrada por PSA y necesaria para mantener el Servicio conforme, una vez esté disponible, PSA no será responsable de las faltas de conformidad del Servicio que se produzcan o manifiesten dentro del plazo de prestación del Servicio previsto en el Contrato.

[Igualmente, si el Cliente decide no instalar dichas actualizaciones o si opta por excluirse de las actualizaciones automáticas, es posible que no pueda seguir utilizando la Aplicación y los Servicios, y cualquier posible uso continuado del Servicio por parte del Cliente será por su cuenta y riesgo y bajo su exclusiva responsabilidad.]

EL CLIENTE acepta y reconoce que la tecnología "inalámbrica" también será utilizada por el PROVEEDOR para realizar las siguientes actividades sin ninguna acción adicional requerida por el CLIENTE:

- instalación de actualizaciones en caso de corrección de errores;
- actualizaciones necesarias sobre cualquier sustitución del proveedor de servicios de red;
- instalaciones necesarias para poner a disposición un nuevo servicio previamente activado por el CLIENTE.

En este caso, la actualización o instalación se programará cuando el VEHÍCULO esté apagado. En caso de que el CLIENTE necesite utilizar el VEHÍCULO mientras la actualización o instalación está en curso,

el VEHÍCULO podrá ser encendido, pero los SERVICIOS no estarán disponibles temporalmente, hasta la finalización de la actualización o instalación.

Para las actualizaciones por aire, se establecerá una conexión de red de radio segura entre el Vehículo y el servidor de gestión del dispositivo después de cada "encendido" cuando haya una red de telefonía móvil disponible. Dependiendo del equipamiento del Vehículo, la configuración de la conexión debe establecerse en "Vehículo conectado" para permitir el establecimiento de la conexión a la red de radio.

Independientemente de una suscripción válida al servicio conectado, la gestión remota de dispositivos relacionados con la seguridad del producto y las actualizaciones de software y firmware se llevarán a cabo cuando el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal a la que esté sujeto el respectivo fabricante del Vehículo (por ejemplo, la ley de responsabilidad del producto aplicable, la normativa e-call) o cuando el tratamiento sea necesario para proteger los intereses vitales de los respectivos usuarios y pasajeros del vehículo.

El establecimiento de una conexión de red de radio segura y las actualizaciones remotas relacionadas no se ven afectadas por la Configuración de privacidad y se realizarán, en principio, tras una iniciación por parte del usuario del Vehículo después de una notificación respectiva.

5 - REQUISITOS TÉCNICOS

El Servicio solo se prestará si se cumplen las siguientes condiciones:

- ❖ El Cliente ha proporcionado un número de teléfono móvil de confianza actualizado y correcto
- ❖ El Vehículo y el dispositivo inteligente del Cliente tienen una conexión permanente de datos móviles.
 - Por lo tanto, el Cliente debe asegurarse de que:
 - el Dispositivo Inteligente tiene una conexión móvil activa;
 - el Vehículo se encuentra en uno de los países enumerados en el apartado 2.3 donde puede suscribirse y activarse;
 - el Vehículo está situado en una zona con cobertura de red móvil.
- ❖ El Cliente tiene una suscripción activa al servicio de Alarma Conectada y se instala una alarma física como característica del Vehículo.

Si el Cliente cambia su Dispositivo Inteligente durante el periodo que abarca el Contrato y desea continuar su uso del Servicio, el Cliente deberá completar un nuevo Proceso de emparejamiento , de acuerdo con la Aplicación y las Condiciones Generales del Proceso de Emparejamiento. El Cliente también se compromete a notificar sin demora a PSA cualquier cambio en el número de teléfono móvil arriba indicado.

Para más información sobre las funciones incluidas en el Servicio y para obtener instrucciones sobre cómo utilizarlas, consulte la sección de "preguntas más frecuentes" (FAQ) del Sitio Web de la Marca. El Cliente también puede ponerse en contacto con el Centro de Contacto de Clientes de la Marca utilizando los datos de contacto facilitados en el Apartado 9.

6 - DURACIÓN DEL SERVICIO - TERMINACIÓN - DESACTIVACIÓN

6.1. Duración y finalización del servicio

El Servicio está disponible durante un periodo de 3 años, a partir del primer día del periodo de garantía del Vehículo nuevo de la Marca, tal y como figura en la tarjeta de matriculación.

Durante este periodo de 3 años, el Servicio finalizará automáticamente si las redes de comunicación utilizadas para su prestación dejan de estar disponibles o están fuertemente saturadas debido al apagón de la red 2G y/o 3G y/o 4G, decidido por los operadores de telecomunicaciones. La información sobre la finalización estará disponible en el Sitio Web de la Marca al menos 30 días antes de la finalización del Servicio.

Si no se rescinde automáticamente de forma anticipada como se ha indicado anteriormente, después de este periodo de 3 años el Servicio podrá continuar durante un periodo de tiempo indeterminado y la Marca tendrá derecho a rescindirlo en cualquier momento y por cualquier motivo. La información estará disponible en el Sitio Web de la Marca al menos 30 días antes de la finalización del Servicio.

Cuando el Servicio sea de pago, en caso de rescisión anticipada según lo descrito anteriormente con respecto a la desconexión de la red 2G y/o 3G y/o 4G, el Cliente podrá tener derecho a solicitar un reembolso prorratoeado por dicha rescisión anticipada en función del momento en que se produzca la rescisión y del periodo de disponibilidad del Servicio.

El Servicio puede modificarse para cumplir los cambios normativos, o para añadir nuevas funciones a medida que evolucionan la tecnología y las necesidades de los clientes.

PSA puede incorporar las características del Servicio en cualquier nueva característica y/o servicio.

El acceso a estas nuevas funciones y/o al servicio que sustituye al Servicio o al que se han incorporado las funciones del Servicio puede estar sujeto a la aceptación expresa por parte del Cliente de una nueva versión de los TyC del Servicio.

La disponibilidad del Servicio no puede garantizarse permanentemente debido a posibles desarrollos técnicos futuros (incluidos, entre otros, smartphones, sistemas operativos, disponibilidad de la red, obsolescencia del entorno técnico). En consecuencia, el Servicio funcionará mientras las tecnologías conocidas en el momento de la suscripción al Servicio no queden obsoletas respecto a la tecnología comúnmente utilizada en el mercado. En consecuencia, PSA se reserva el derecho a retirar el Servicio y a rescindir el Contrato si la tecnología empleada para prestar el Servicio queda obsoleta en comparación con la tecnología comúnmente utilizada en el mercado. PSA avisará al Cliente con una antelación razonable de acuerdo con la legislación aplicable.

6.2 Terminación por parte del Cliente

(i) El Servicio finalizará si:

- ❖ el Cliente desea rescindir el Contrato;
- ❖ el Cliente no paga las tarifas del servicio;
- ❖ se vende el Vehículo;
- ❖ el Vehículo se destruye;
- ❖ el Vehículo ha sido robado y el Cliente ha recibido una indemnización de su aseguradora.

(ii) Se especifica que si se vende el Vehículo, el Cliente deberá:

- ❖ rescindir el Servicio;
- ❖ abstenerse de utilizar el Servicio;
- ❖ respetar todas sus obligaciones para con terceros, lo que incluye al comprador del Vehículo, de acuerdo con la condición 4.1.2 anterior (incluida la información al comprador del Vehículo o al nuevo arrendatario de la recopilación de datos personales). En este contexto, se informa al Cliente de que la activación del Servicio por parte del nuevo propietario del Vehículo desactivará el Servicio.

Se especifica que el Cliente será responsable de cualquier uso del Servicio realizado después de la venta del Vehículo si no ha informado a **PSA** como se indica a continuación.

(iii) En cualquiera de los casos mencionados en ((i) y (ii)), el Cliente deberá informar a la Marca, bien escribiendo al Departamento de Relaciones con el Cliente, bien utilizando el formulario online del Sitio Web de la Marca (sección "Contacto"). El Cliente debe asegurarse de que su cuenta ya no esté vinculada al Vehículo en caso de rescisión (y en particular en caso de venta, destrucción o robo del Vehículo) y asegurarse de que se eliminen todos los datos personales almacenados en el Vehículo.

En ese caso, **PSA** rescindirá formalmente el Contrato.

6.3 Rescisión de PSA Automobiles SA por incumplimiento

En caso de que el Cliente incumpla cualquiera de los términos del Contrato, incluidos los términos del apartado 6.2 y/o los requisitos para utilizar el Servicio a título personal, para los fines descritos en los presentes TyC del Servicio, y de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, PSA Automobiles SA podrá, a su discreción:

- suspender automáticamente el Contrato;
- rescindir el Contrato anticipadamente si no se atiende un requerimiento o notificación formal de ejecución.

Se reitera específicamente que el Cliente será responsable de cualquier uso del Servicio realizado tras la rescisión, según lo dispuesto en el apartado 6.

7 - MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

En caso de mal funcionamiento del Servicio, el Cliente deberá:

- comprobar que el problema se debe realmente a un fallo de funcionamiento y no a un error del usuario revisando la sección de preguntas más frecuentes (FAQ) disponible en el sitio web de la marca.
- ponerse en contacto con el Centro de Contacto con el Cliente de la Marca utilizando los datos de contacto que figuran en el Artículo 9, si el problema es una avería genuina.

Además, para garantizar el buen funcionamiento del Servicio y su mejora continua, PSA podrá:

- ❖ como se indica en la condición 4 anterior, actualizar el Equipo del Vehículo (sistemas informáticos y electrónicos) a distancia;
- ❖ aconsejar al Cliente que actualice la Aplicación en su Dispositivo Inteligente.

8 - DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando un Cliente que sea un Consumidor se haya suscrito al Servicio por el que deba pagarse un precio, el Cliente tendrá derecho a desistir del Contrato (sin indicar motivo alguno) en un plazo de 14 días a partir de la celebración (incluida la activación) del Contrato ("Plazo de Desistimiento").

Para ejercer el derecho de desistimiento, el Cliente deberá notificar a PSA, mediante los "contactos del cliente" especificados en el Apéndice 3, su decisión de desistir del Contrato. El Cliente puede utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el Apéndice 2 de estos TyC del Servicio, pero el uso de dicho formulario no es obligatorio.

El Cliente también puede llenar y enviar el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca en el "formulario online" del "Departamento de Relaciones con el Cliente", si se especifica en el Apéndice 3. Si el Cliente utiliza esta opción, se le enviará sin demora indebida un acuse de recibo del desistimiento en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico).

Para que se respete el Plazo de Desistimiento, basta con que el Cliente presente su notificación de desistimiento antes de que expire el Plazo de Desistimiento.

En caso de desistimiento del Contrato según lo detallado anteriormente, PSA reembolsará el importe del precio del Servicio pagado por el Cliente (si procede) sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar catorce días a partir del día en que PSA sea informada de la decisión de desistir del Contrato. El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago que el utilizado para la transacción inicial, a menos que se acuerde específicamente otra cosa. En cualquier caso, este reembolso no dará lugar a cargos para el Cliente.

Provision of the Service will commence on subscription and activation. If the Customer withdraws, PSA will refund the Service price paid without withholding any amount in respect of the usage of the Service by the Customer

9 - CENTRO DE CONTACTO CON EL CLIENTE DE LA MARCA

El Cliente puede ponerse en contacto con el Centro de Contacto del Cliente de la Marca para cualquier consulta sobre el Servicio o sobre estos Términos y Condiciones del Servicio:

- por teléfono en el número de Atención al Cliente indicado en el Apéndice 3 (precio de una llamada local desde un teléfono fijo), de lunes a viernes, de 8 a 21 h, y los sábados de 9 a 19 h. El Cliente debe indicar que su llamada está relacionada con el Servicio de Alarma Conectada;
- en línea, en Sitio web de la marca (sección "Contacto")
- escribiendo a Departamento de Relaciones con el Cliente de la Marca.

10 - FUERZA MAYOR

Ninguna de las partes incumplirá este acuerdo ni será responsable del retraso en el cumplimiento, o del incumplimiento, de cualquiera de sus obligaciones, si dicho retraso o incumplimiento es consecuencia de acontecimientos de fuerza mayor.

Independientemente de que la ley los considere o no acontecimientos de fuerza mayor, se acuerda que los siguientes acontecimientos se considerarán en todo caso acontecimientos de fuerza mayor:

- un cierre parcial o total, ordenado por el gobierno, de la red del operador de telefonía móvil en la que se basa el Servicio y/o de los Servicios en general;
- un mal funcionamiento parcial o total resultante de la interrupción o suspensión de las redes de los operadores móviles utilizadas para el Servicio;
- acciones colectivas industriales de los empleados de PSA o la Marca o de sus proveedores o suministradores.

11 - LIMITACIONES - RESPONSABILIDAD

11.1. Limitaciones del Servicio

El funcionamiento del Servicio puede verse limitado, de vez en cuando y en determinados lugares, por circunstancias ajenas a la PSA, como consecuencia de la cobertura efectiva de la red móvil, la topografía local y las condiciones atmosféricas.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6.1 (Duración del Servicio), el rendimiento del Servicio puede verse afectado si las redes de comunicación utilizadas para su prestación están saturadas debido a la desconexión de la red 2G y/o 3G y/o 4G decidida por los operadores de telecomunicaciones.

11.2. Responsabilidad

PSA presta el Servicio bajo la obligación de hacer todo lo posible ("*obligation de moyen*"). La responsabilidad de PSA solo surgirá en relación con las características del Servicio anunciado, sin perjuicio de lo dispuesto en el Contrato en relación con la saturación de la red de comunicaciones debido a la desconexión de la red 2G y/o 3G y/o 4G decidida por los operadores de telecomunicaciones. Por ello, PSA no será responsable en caso de que el Cliente incumpla las condiciones de uso del Servicio.

Sujeto al cumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones en virtud del Contrato, si el Cliente es un Consumidor, el Servicio estará cubierto por la garantía prevista por la ley, incluida la garantía de que PSA será responsable de cualquier falta de conformidad del Servicio que se produzca o se manifieste dentro del periodo de tiempo durante el cual debe prestarse el Servicio en virtud de los presentes TyC del Servicio. En caso de falta de conformidad, el Cliente que sea Consumidor se beneficiará de los recursos previstos por la legislación aplicable que rige la venta de contenidos digitales y servicios digitales.

Si el Cliente no ha completado la actualización de software suministrada por PSA y necesaria para mantener el Servicio en conformidad, en el momento de su disponibilidad, entonces PSA no será responsable de ninguna falta de conformidad del Servicio que se produzca o se manifieste dentro del periodo de tiempo durante el cual se debe suministrar el Servicio en virtud de estos TyC del Servicio

El Servicio se utiliza bajo la plena y exclusiva responsabilidad del Cliente, que evaluará y será el único responsable de evaluar las condiciones y circunstancias antes de utilizar el Servicio.

El uso del Servicio se recomienda únicamente en cumplimiento de todas las normativas y códigos pertinentes bajo el control visual directo del Cliente.

Es responsabilidad del Cliente comprobar el uso permitido en el país correspondiente y la responsabilidad del uso del Servicio y el cumplimiento de los Códigos de Circulación, reglamentos u otros requisitos similares aplicables recae exclusivamente en el Cliente.

Por lo tanto, el Cliente también es el único responsable de cualquier infracción de los derechos de terceros, incluida, entre otras, la infracción de las libertades individuales y los derechos de privacidad, que pudieran derivarse del uso del Servicio por parte del Cliente o de los usuarios del Vehículo.

PSA no será responsable en los casos en que:

- el Cliente y/o cualquier tercero utilice el Servicio, o la información recibida mediante el Servicio, de forma ilícita, indebida o contraria a su finalidad;
- el Servicio no se active y/o el Proceso de Emparejamiento no se complete correctamente y/o el Proceso de Emparejamiento no se complete, sin perjuicio de las limitaciones y/o restricciones establecidas en los presentes TyC;
- el Cliente no ha proporcionado un número de teléfono móvil de confianza actualizado;
- el Cliente y/o cualquier usuario del Vehículo utilice el Servicio y/o el Vehículo de forma indebida, anormal, ilegal o de manera que infrinja derechos de terceros.

Asimismo, PSA no será responsable en caso de que las redes móviles necesarias para acceder al Servicio no estén disponibles temporalmente, el Servicio no esté disponible parcial o totalmente por razones atribuibles al operador de la red móvil, o los datos no puedan transferirse de forma segura por razones atribuibles al operador de la red móvil. Además, PSA no puede garantizar que el Servicio sea ininterrumpido y esté libre de errores, y el Cliente reconoce que PSA tiene derecho a suspender, incluso temporalmente, el Servicio para realizar tareas de mantenimiento o mejoras en la red o el sistema, o en caso de congestión de la red o por razones de seguridad y cumplimiento de la normativa.

12 - PROPIEDAD INTELECTUAL - DATOS PERSONALES

12.3. Propiedad intelectual

PSA y sus proveedores siguen siendo los únicos propietarios de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con el Servicio.

PSA y sus proveedores conceden al Cliente una licencia para utilizar el Servicio, licencia que cubre todo el período durante el cual el Cliente está suscrito al Servicio.

12.2. Personal data

PSA treats the Customer's privacy as a top priority. The Customer should refer to the Privacy Statement below for more information on how PSA processes his/her personal data.

13 - LEY APLICABLE - LITIGIOS - SERVICIO DE MEDIACIÓN DEL CONSUMIDOR

Estas Condiciones Generales del Servicio se rigen por la French law. Las partes buscarán una solución amistosa a cualquier conflicto que pueda surgir entre ellas. A falta de acuerdo amistoso, se informa al

Cliente, en su calidad de Consumidor, de conformidad con el artículo L.211-3 del Código del Consumidor francés (*"Code de Consommation"*) de que puede someter el caso gratuitamente a un mediador autorizado, antes de llevar el asunto ante el Tribunal competente, y previa presentación de una reclamación por escrito a **PSA Automobiles SAS**. Para ejercer esta opción, el Cliente puede ponerse en contacto con uno de los mediadores inscritos en la lista que mantiene la Comisión de Evaluación y Control de la Mediación de Consumo en virtud del artículo L.615-1 del Código del Consumidor francés (*"Code de Consommation"*), a saber, Médiation CMFM. La remisión puede hacerse por escrito a la siguiente dirección: Médiation CMFM, 19 avenue d'Italie, 75013, París, Francia, o mediante el sitio web del mediador local.

La decisión de utilizar o no el servicio de mediación queda a discreción del Cliente. Si el Cliente opta por la mediación, cualquiera de las partes es libre de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador. Cuando no pueda alcanzarse un acuerdo amistoso, o el Cliente opte por no utilizar el servicio de mediación, o cuando la solución propuesta por el mediador sea rechazada por una o ambas partes, el Cliente, como Consumidor, podrá remitir el asunto al tribunal competente, donde el litigio se sustanciará con arreglo al derecho común.

La opción de mediación no se aplica a los litigios entre **PSA Automobiles SAS** y un Cliente comercial. Los litigios que no puedan resolverse amistosamente serán competencia exclusiva de los Tribunales del domicilio social de **PSA Automobiles SAS**.

Los consumidores europeos pueden utilizar el servicio de Resolución de litigios en línea (ODR) de la Unión Europea para presentar reclamaciones relacionadas con compras en línea. Las reclamaciones presentadas por esta vía se remitirán al servicio nacional de mediación correspondiente. La plataforma ODR está disponible en la siguiente dirección: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

APÉNDICE 1: DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

Los datos de su vehículo serán procesados para proporcionarle el servicio "Alarma Conectada" por **PSA Automobiles SAS** ("Nosotros"). Nosotros, como responsables del tratamiento, procesamos sus datos personales para los siguientes fines, basándonos en el fundamento jurídico "necesario para la ejecución del contrato" Art. 6 (1) 1 b) Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

Datos (los datos obligatorios están marcados con *)	Propósito	Periodo de conservación
1. Número de identificación del vehículo (VIN)*, inicio y fin del servicio (duración)	Activación	10 años
2. Nombre*, apellidos*, calle*, número*, código postal*, localidad*, inicio y fin del servicio (duración)	Facturación y administración de los Servicios	10 años
3. VIN*, dirección IP*, número de IMEI/tarjeta SIM*, número de certificado*, ID de servicio*, lista de calculadores afectados*, estado del software y firmware*, versión del hardware*, confirmación del usuario y/o propietario del vehículo*, resultado (correcto/incorrecto) de la gestión remota del dispositivo o de la actualización remota del software/firmware*	Conexión por canal entre el vehículo y el servidor de gestión de dispositivos, gestión remota de dispositivos y actualizaciones remotas de software y firmware	10 años
4. número de identificación del vehículo (VIN)*, número de teléfono*, naturaleza de las alertas	Proporcionar acceso remoto a la alarma del coche: estado (ON/OFF), alertas, historial cuando esté disponible (consulta los Términos y Condiciones para más detalles)	3 años

Dichos datos se almacenarán durante el periodo descrito en la columna "Periodo de conservación".

Destinatarios

Revelamos sus datos personales para los fines indicados a continuación a los siguientes destinatarios:

Datos	Propósito	Destinatario
Datos mencionados en la sección 4.	Proporcionar el servicio Alarma Conectada	Equipos ICT y equipos de apoyo internos Equipos de negocio y producto
Datos mencionados en la sección 2.	Facturas	HiPay SAS, 94 rue de Villiers, 92300 Levallois-Perret, Francia

Datos mencionados en la sección 2.	Administración de los Servicios	Respective Brand as provider of Customer Care: Automobiles Peugeot, Automobiles Citroën at 2-10 boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, France. Opel Automobiles GmbH at Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Germany.
------------------------------------	---------------------------------	--

Sus derechos

Como interesado, tiene derecho de acceso, derecho de rectificación, derecho de supresión (derecho al olvido), derecho a la limitación del procesamiento, derecho a la portabilidad de los datos, derecho a oponerse al tratamiento de los datos personales que le conciernen y que se basan en el Art. 6 (1) 1 e) o f) del RGPD o cuando los datos personales se procesen con fines de marketing directo de acuerdo con la legislación aplicable.

Tenga en cuenta que sus derechos arriba mencionados están restringidos por ley y que nosotros debemos cumplirlos, posiblemente solo en determinadas condiciones.

Si quiere reclamar sus derechos antes mencionados, envíe un correo electrónico a privacyrights@stellantis.com

Sus datos personales pueden ser actualizados por nosotros como controlador responsable en cualquier momento (por ejemplo, cambiar su dirección) o la actualización la puede realizar por su cuenta en cualquier momento, en la medida en que nuestros sistemas o aplicaciones ofrezcan esta funcionalidad.

Para ejercer su derecho a presentar una reclamación (Art. 77 GDPR), póngase en contacto con la autoridad supervisora correspondiente. **For France, please contact Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07**
www.cnil.fr

Contáctenos

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Francia

Los nombres de los miembros de la dirección pueden encontrarse aquí:
<https://www.stellantis.com/fr/groupe/gouvernance/top-executive-team> .

For detailed inquiries regarding the service, you may contact Customer Relations Department or Customer Engagement Centre.

Contactar con el Delegado de Protección de Datos

Correo electrónico: dataprotectionofficer@stellantis.com

APÉNDICE 2

Derecho de desistimiento - Modelo de formulario

Para PSA Automobiles SA:

Yo (Nosotros) le notifico (notificamos) nuestra retirada del Servicio "Alarma Conectada"

Fecha de suscripción: _____

Nombre del vehículo:

VIN del vehículo:

Nombre y apellidos del consumidor:

Dirección del consumidor:

Fecha:

Apéndice 3 - Definiciones: Marca - Página web - App MyBrand - Contacto

En todo el documento siguiente la Marca se refiere a uno de los siguientes :

Razón social (entidad central)	
PEUGEOT	Automobiles Peugeot, sociedad anónima con un capital de 172.711.770 euros, con domicilio social en 2-10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, Francia, inscrita en Versailles, Registro Mercantil y de Sociedades con el n.º 552 144 503
CITROËN	Automobiles Citroën, sociedad anónima con capital de 159.000.000 euros, con domicilio social en 210 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de Versalles con el n.º 642 050 199.
(DS)*	"DS": Automobiles Citroën, sociedad anónima con un capital de 159.000.000 euros, con domicilio social en 10 boulevard de l'Europe 78300 Poissy, Francia, inscrita en el Registro Mercantil y de Sociedades de Versalles con el n.º 642 050 199, que presta el Servicio para DS
OPEL	Opel Automobiles GmbH, sociedad de responsabilidad limitada con un capital de 25.100 euros, con domicilio social en Bahnhofsplatz, 65423 Rüsselsheim am Main, Alemania, inscrita en el Registro Mercantil de Darmstadt con el n.º HRB 91821
VAUXHALL	Vauxhall Motors Limited una empresa registrada en Inglaterra y Gales, con número de registro de empresa 00135767 y cuyo domicilio social está en Chalton House Uk1-101-135 Luton Road, Chalton, Luton, Bedfordshire, Inglaterra, LU4 9TT

Brand Service store se refiere a las tiendas locales de servicios de conexión de la Marca, **MyBrand App** se refiere a la aplicación para smartphone y los enlaces de **sitios web** específicos en **[COUNTRY]** se establecen como sigue:

	Brand Connect / Tiendas de servicios	Enlace al sitio web de la sección FAQ	MyBrand App/ Sitio web	Sitio web de la Marca
Peugeot	https://services-store.peugeot.fr	https://peugeot-fr-fr.custhelp.com/app/answers/list/p/1	MyPeugeot https://mypeugeot.peugeot.fr/	https://peugeot.fr
Citroën	

DS	
Opel	
Vauxhall	

NB: domain name (.fr) and Links to FAQ and Map updates have to be adapted locally and/or added.

Los datos de **contact (or Customer contact or Customer Contact Center)** en **[COUNTRY]** son los siguientes:

Marca	Datos de contacto
Citroën	<ul style="list-style-type: none"> - by telephone on [insert local number]. Freephone call from a land line Monday-Friday from XX:00 to XX:00 [local hours] stating that the call relates to the Services, - by internet on www.citroen.com "Contact" page [local link] - by post to the following address: Brand Customer Relations Dept – [insert local address].
Peugeot	...
DS	...
Opel	...
Vauxhall	...

Departamento de Relaciones con el Cliente, Case YT 227, 2/10 Bd de l'Europe, 78092, Poissy, France,
o utilizando el formulario en línea en: <https://Brand-fr-fr.custhelp.com>.