

TERMOS E CONDIÇÕES DE VENDA E GARANTIA CITROËN STORE

VENDA ONLINE A PRONTO DE VEÍCULOS NOVOS CITROËN EM STOCK OU A ENCOMENDAR

Este site internet é detido por Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. É operada por Stellantis Portugal, S.A., com sede na Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, número de pessoa coletiva 502995912, detentora do direito de utilização da marca Citroën em Portugal, doravante designada por "CITROËN" e destina-se à venda online de veículos novos a pronto pagamento doravante designado por CITROËN STORE.

Estas condições gerais aplicam-se no caso de uma encomenda online feita na CITROËN STORE para um veículo novo a fabricar ou em stock, com pagamento a pronto pagamento.

1. º TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Os dados pessoais que recolhemos no âmbito da venda online destinam-se a permitir o processamento da encomenda do seu veículo pelo Concessionário Vendedor. Todos os campos assinalados com um asterisco como obrigatórios no formulário de recolha de dados, bem como aqueles que o sistema avisa da obrigação de fornecimento para continuar com o processo de venda do Concessionário Vendedor são necessários para as finalidades acima mencionadas. Se não os fornecer, não poderemos processar a sua encomenda.

Os principais destinatários dos dados pessoais são a CITROËN como responsável por este Site internet, sujeito à Política de Privacidade da CITROËN STORE disponível neste link: <https://store.citroen.pt/> e, de forma independente, o Concessionário Vendedor do veículo que seja identificado no processo de venda online na qualidade de responsável no âmbito da referida venda do veículo.

No tratamento derivado do suporte dos sistemas tecnológicos que afetam este tratamento, os dados são transferidos para destinatários localizados fora do Espaço Económico Europeu com as garantias exigidas pela regulamentação em vigor nesta matéria as quais podem ser consultadas na política de privacidade.

Para obter informações completas sobre as finalidades do processamento pelo Concessionário Vendedor, os destinatários dos dados, as transferências e sobre os seus direitos em relação aos seus dados pessoais e como exercê-los perante este Responsável, leia a Declaração de Privacidade do Concessionário Vendedor disponível a seguir.

2. º VENDEDOR, COMPRADOR, VEÍCULO VENDIDO E CONTRATO DE VENDA NA CITROËN STORE

A CITROËN STORE permite a compra online de veículos novos em stock e encomendas para fabrico na Citroën.

A CITROËN STORE apresenta as ofertas de venda dos concessionários Citroën localizados em Portugal.

O vendedor do Veículo na CITROËN STORE é um Concessionário, denominado de Concessionário Vendedor cujo nome e dados de contacto aparecerão na CITROËN STORE a partir da escolha de um veículo específico em stock pelo Cliente ou da escolha de um concessionário para uma encomenda a fabricar. Este concessionário é o vendedor que na CITROËN STORE oferece o veículo selecionado.

O Concessionário Vendedor dedica-se, entre outras atividades, à venda de veículos novos da marca Citroën.

A utilização da CITROËN STORE está reservada a pessoas singulares (consumidores) que agem e contratam como destinatários finais, à margem de atividades comerciais, industriais, artesanais, profissões liberais, etc.

Os concessionários presentes na CITROËN STORE disponibilizam os veículos Citroën novos a partir do seu stock, sendo, portanto, veículos concretos e definidos com determinados equipamentos e opções, que o Cliente não pode modificar ao fazer uma encomenda. Além disso, o cliente também pode fazer uma encomenda para que um modelo específico seja fabricado dentro da oferta da marca naquele momento.

O Contrato de Venda de Veículos ("Nota de Encomenda") consiste nas menções da CITROËN STORE, em cada caso, preenchidas pelo Cliente, bem como pelas presentes Condições Gerais. Estas últimas consistem nas condições gerais de venda sem financiamento com garantia, e, se for caso disso, nas condições gerais de utilização do Citroën Connect SOS, da assistência Citroën Connect e dos Teleservices.

O resumo da encomenda na CITROËN STORE e as condições que a regem podem ser arquivadas e impressas pelo Cliente.

As presentes Condições Gerais, os produtos e os preços indicados na CITROËN STORE podem ser modificados a qualquer momento sem aviso prévio. São válidos sempre e enquanto estiverem visíveis na CITROËN STORE. Todas as encomendas são regidas pelas Condições Gerais e pelos preços online visíveis na CITROËN STORE no momento em que são efetuadas.

O Concessionário Vendedor identificado na CITROËN STORE não é um agente, mandatário ou representante da Citroën, atua em seu próprio nome e por sua própria conta e é responsável perante o Cliente pelos compromissos de qualquer natureza que tenha assumido, sem prejuízo da responsabilidade que por lei corresponda ao fabricante do veículo em relação aos seus produtos.

No caso de o fabricante efetuar modificações ao Veículo encomendado tendo em conta os avanços técnicos, estas não poderão alterar a qualidade do mesmo.

Disponibilidade de peças: o Cliente é informado de que as peças essenciais para a utilização no Veículo objeto da Encomenda – sejam do tipo originalmente montado, ou compatíveis – estarão disponíveis, pelo menos, durante dez (10) anos a partir do momento em que ele deixar de ser fabricado.

3. 9 FASES DA ENCOMENDA NA CITROËN STORE

O Cliente que visita a CITROËN STORE pode escolher um veículo novo, o seu concessionário vendedor, caso seja feito o pagamento a pronto.

O Cliente será informado sobre:

- O preço do veículo novo da sua escolha e as suas opções são fixadas pelo Concessionário Vendedor para venda com pagamento a pronto. Este preço inclui os custos de preparação do veículo (incluindo o fornecimento e instalação de um conjunto de placas de matrícula definitivas – básicas -, a preparação para a circulação em estrada, lavagem, controlo de níveis e 5 litros de combustível). Este preço só é aplicável no contexto de uma venda com pagamento a pronto na CITROËN STORE.
- As características do veículo: Características técnicas, detalhe do equipamento, opções, etc.

Dependendo do modelo de veículo selecionado e das características escolhidas pelo Cliente, a data de entrega será atualizada.

Caso existam ofertas comerciais em vigor, estas serão também apresentadas ao Cliente. Estas ofertas serão válidas em caso de compra a pronto de um veículo novo em stock na CITROËN STORE sujeitas às condições que a própria oferta possa conter.

Neste momento, o Cliente que pretenda adquirir o veículo novo selecionado deverá clicar no botão continuar.

O Cliente deverá então introduzir os seus dados pessoais (caso não tenha uma conta na app MyCitroën, deverá criar uma conta online).

Em seguida, deverá seleccionar um dos concessionários presentes na CITROËN STORE.

Neste momento a CITROËN STORE mostrará um resumo da operação com o Veículo escolhido e as suas opções, a discriminação dos preços incluindo os impostos sobre o veículo e, se for caso disso, as opções, o preço total incluindo impostos, o montante de qualquer bonificação aplicável e o valor total com impostos incluídos.

Caso um Cliente tenha iniciado uma sessão e seleccionado um veículo novo na CITROËN STORE, o Cliente poderá recuperar os detalhes da sua encomenda no espaço disponibilizado para o efeito na CITROËN STORE, se o veículo seleccionado já tiver sido vendido o Cliente será informado. Caso o veículo seleccionado ainda esteja disponível, o Cliente poderá, se assim o desejar, retomar o processo de compra, sujeito às alterações que tenham eventualmente sido aplicadas.

4. º PREÇO - PAGAMENTO

O preço do Veículo constante alvo da Encomenda é determinado com base nos preços em vigor à data da encomenda. Até à data de entrega do Veículo o preço poderá sofrer alterações derivadas de modificações técnicas ou fiscais impostas por lei, de situações de força maior invocadas pelo fabricante, seus fornecedores subcontratados ou pelo Concessionário Vendedor (como quebra das cadeias de produção, falta de matéria-prima ou outras) e do aumento dos custos de produção (derivado nomeadamente de aumento do preço de matérias-primas, custos de transporte ou outros), pelo que o preço só se considera final após comunicação do Vendedor da respetiva data de entrega.

Caso se assista a uma alteração do preço nos termos acima, deve ser informado e justificado pelo Concessionário Vendedor, por carta registada com aviso de receção, podendo o Cliente, no prazo de 10 (dez) dias após a data de receção da comunicação do Vendedor, optar pela resolução da Encomenda, nos termos previstos nas presentes condições.

Nada respondendo no referido prazo de 10 (dez) dias, considera-se aceite o Preço final.

O preço do Veículo constante da encomenda poderá ainda sofrer alterações no caso de modificações solicitadas pelo Cliente e nos casos em que se o Cliente não proceda ao levantamento do Veículo nos termos previstos nas presentes condições.

O preço do veículo é pago da seguinte forma:

- O Cliente deverá constituir um depósito de 500€ (quinhentos euros), online junto do concessionário vendedor no momento de confirmar a encomenda do veículo.
- O restante da entrada do Veículo (descontado o depósito anterior) deve ser pago o mais tardar três dias antes da entrega (a qual não poderá ocorrer sem que a entrada do remanescente do preço esteja registada na conta do concessionário vendedor) por depósito ou transferência bancária para a conta indicada para o efeito pelo Concessionário Vendedor.

O pagamento online do depósito está sujeito às seguintes condições:

- pagamento pode ser efetuado com os seguintes cartões: Visa, Master Card, American Express;
- o pagamento é processado pela Stripe Payments Europe Ltd, uma empresa com sede social em One Building, Lower Grand Canal St, Dublin 2, Irlanda, registada no Registo Comercial de Dublin com o número 513174, (a seguir designada "Stripe"), na qualidade de prestador de serviços de pagamento e responsável pelo tratamento. Para o efeito, a Stripe pode recolher dados pessoais, nomeadamente através de cookies e tecnologias semelhantes. Os dados pessoais recolhidos pela Stripe podem incluir dados transacionais e informações de identificação sobre os dispositivos que se ligam aos seus serviços. A Stripe utiliza estas informações para operar e melhorar os serviços que nos presta, incluindo prevenção de fraudes, prevenção de perdas, autenticação e análises relacionadas com o desempenho dos seus serviços. Para mais informações sobre a Stripe e a sua política de privacidade, consulte o site <https://stripe.com/privacy>. Se o Cliente tiver alguma dúvida sobre o método de pagamento, pode contactar a linha de apoio ao cliente.

- No âmbito da luta contra a fraude, a encomenda pode ser controlada. Para o efeito, o Cliente poderá ser contactado para confirmar a sua identidade.
- Para a segurança das transações, o website utiliza a solução de pagamento desenvolvida pela Stripe. Os dados sensíveis são protegidos por um sistema de encriptação SSL de ponta a ponta para proteger os dados pessoais e de pagamento. No momento do pagamento, os dados bancários do cliente são encriptados no seu computador e depois transmitidos de forma ininteligível a servidores que são os únicos capazes de os decifrar. As autorizações e os dados são depois verificados no banco do cliente para evitar abusos e fraudes. Este processo baseia-se num dos protocolos HTTPS mais robustos atualmente em uso. Quando uma transferência é efetuada através da Internet, é impossível lê-la: nada passa sem ser encriptado na Web. As informações são armazenadas e protegidas pelos nossos parceiros, que cumprem a norma PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).
- A segurança dos pagamentos no website é reforçada pelo processo 3D Secure implementado sob as designações comerciais “Verified By Visa” e “MasterCard SecureCode”. O objetivo deste processo é garantir que o cartão é utilizado pelo seu verdadeiro titular no momento de cada pagamento online. No momento do pagamento, para além do número do cartão bancário, da data de validade e do código de segurança de três dígitos (impresso no verso do cartão), o cliente deve escolher uma palavra-passe, uma data de nascimento ou um código único dinâmico (os métodos de autenticação variam consoante o banco emissor do cartão).
- Os dados transmitidos serão utilizados para efetuar o pagamento.

A transferência da propriedade e dos riscos ocorre no momento da entrega efetiva do Veículo, conforme definido no artigo ENTREGA.

5. º ENTREGA

O veículo será entregue nas instalações do concessionário vendedor cuja morada é indicada na CITROËN STORE.

A entrega terá lugar o mais tardar até à data limite indicada na CITROËN STORE no momento da encomenda. No entanto, em caso de alteração da Encomenda a pedido do Cliente, nos termos definidos por lei e pela jurisprudência em vigor ou de um evento como um incêndio, uma inundação, uma requisição, um conflito coletivo do trabalho, entre outras, que apresentem as características de força maior, no fabricante, seus fornecedores ou seus subcontratados ou no Vendedor, a data limite de entrega acima referida poderá ser adiada pelo período de três (3) meses.

O Concessionário Vendedor entrará em contacto com o cliente por telefone, ou correio eletrónico, etc. nas 48 horas após a encomenda para organizar a entrega.

O Concessionário Vendedor proporá ao cliente a realização dos procedimentos de matrícula do veículo e registo em seu nome em troca da remuneração correspondente.

O Cliente deverá levantar o Veículo no prazo de quinze (15) dias após a sua disponibilização pelo concessionário vendedor. Caso contrário, o vendedor poderá aplicar o disposto no artigo RESOLUÇÃO.

Por razões de segurança, o cliente que tenha feito uma encomenda na CITROËN STORE deverá levantar o seu veículo pessoalmente, sem poder enviar um representante.

No momento da entrega, o Cliente deve apresentar ao Concessionário Vendedor um documento de identificação oficial original, para conferência dos elementos de identificação, podendo, o concessionário proceder à recolha manual dos dados.

A entrega será formalizada com a assinatura pelo Concessionário Vendedor e pelo cliente de um comprovativo de entrega em duplicado, uma cópia para cada parte.

No caso de o concessionário vendedor exceder o prazo de entrega acima mencionado, e sem prejuízo das exceções acima identificadas, o Cliente poderá resolver a encomenda do veículo de acordo com o disposto no artigo RESOLUÇÃO.

6. º GARANTIAS COMERCIAIS DA CITROËN

A Citroën garante os veículos novos vendidos na CITROËN STORE sem prejudicar os seus direitos legais como consumidor e utilizador na ausência de conformidade entre os produtos e o contratualizado. O conteúdo e os direitos adicionais aos legais que são concedidos ao consumidor adquirente como titular destas garantias, bem como a sua duração, âmbito territorial e os meios de reclamação à disposição do consumidor constam, acompanhados do conteúdo dos seus direitos legais, num documento anexo a estas condições, imprimível, que o cliente deve conservar e que aceita expressamente ao concordar com as presentes condições gerais.

7. º RESOLUÇÃO

O Cliente terá o direito de resolver livremente a sua Encomenda nos casos previstos nas presentes condições gerais e, sem qualquer motivo ou penalização, a qualquer momento entre a realização da Encomenda na CITROËN STORE e a entrega efetiva do Veículo pelo Concessionário Vendedor, bastando para o efeito informar o Concessionário Vendedor por correio eletrónico (enviado a partir do endereço indicado aquando da realização da Encomenda), indicando os seus dados de contacto, a data e o número da encomenda. A resolução tornar-se-á efetiva quando o cliente receber um aviso de receção do vendedor. Em caso de resolução da encomenda pelo Cliente, este terá direito a que lhe seja devolvido o depósito em singelo.

O Concessionário Vendedor poderá pelo seu lado, resolver a encomenda se o Cliente não proceder à receção do Veículo no prazo de quinze (15) dias previstos no artigo ENTREGA das presentes condições gerais, fazendo seu o depósito pago pelo Cliente.

Ao Concessionário Vendedor é, também, reservado o direito de resolver a encomenda de pleno direito e mediante envio de carta registada com aviso de receção ao Cliente, quando, após a encomenda:

- Se verifique uma situação de impossibilidade superveniente não imputável ao fabricante, seus fornecedores ou seus subcontratados ou ao Concessionário Vendedor (nomeadamente, mas sem limitar, situações em que o veículo deixe de ser produzido ou passe a ser produzido com diferentes características devido a alterações impostas por lei, por condicionalismos de mercado ou casos de força maior) que impossibilitem a entrega do veículo encomendado, nos termos da legislação aplicável;
- Em face de circunstâncias não imputáveis ao fabricante, seus fornecedores ou seus subcontratados ou ao Concessionário Vendedor, se torne impossível o cumprimento do contrato nas condições constantes da encomenda.

Nestes casos, considera-se a encomenda resolvida, sendo que apenas haverá lugar à devolução em singelo dos pagamentos já efetuados pelo Cliente.

8. º DIREITO DE DESISTÊNCIA

O cliente tem o direito de devolver o seu veículo sem necessidade de justificar a sua decisão.

O prazo de desistência inicia-se no dia em que o Cliente toma posse física do Veículo e expira 14 dias depois.

Para exercer o direito de desistência, o Cliente deverá notificar a sua decisão através de uma declaração inequívoca (enviada, por exemplo, a partir do endereço de correio eletrónico utilizado para efetuar a encomenda), dirigida aos dados de contacto do concessionário vendedor, mencionados tanto na CITROËN STORE como no correio eletrónico de confirmação do pedido. O cliente pode, se assim o desejar, utilizar o texto contido no modelo descarregável e imprimível inserido no final desta cláusula.

Para cumprir o prazo de desistência, será suficiente que o Cliente transmita a sua comunicação relativa ao exercício do direito de desistência antes do termo do referido prazo.

EFEITOS DA DESISTÊNCIA:

Em caso de desistência, o Concessionário Vendedor reembolsará todos os pagamentos recebidos do

Cliente a título de preço do veículo, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar catorze dias a partir do dia em que o Concessionário Vendedor for informado da decisão de desistência da transação. O reembolso será efetuado utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado pelo Cliente para a transação inicial a menos que o Cliente e o Concessionário Vendedor concordem expressamente com um meio diferente. Em qualquer caso, este reembolso do preço não implicará qualquer custo para o cliente.

O Concessionário pode adiar o reembolso até receber o Veículo ou até que o Cliente tenha fornecido prova da devolução do Veículo, o que ocorrer primeiro.

DESPESAS E ENCARGOS POR CONTA DO CLIENTE EM CASO DE DESISTÊNCIA:

1. **CUSTOS DE DEVOLUÇÃO, DESINSTALAÇÃO E TRANSPORTE:** O Cliente deverá devolver o Veículo e qualquer elemento acessório e/ou bônus com ele recebidos, ao concessionário vendedor nas instalações onde o recebeu, sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar catorze dias após ter comunicado a sua decisão de desistir do contrato sendo, nestes casos, sempre responsável pelos custos de desinstalação dos elementos de carga. No caso de o Cliente não devolver o Veículo nem qualquer elemento acessório e/ou bônus recebido com ele, por si mesmo, mas sim contratando os serviços de uma transportadora, os custos de transporte para as instalações do concessionário onde recolheu o veículo serão suportados pelo Cliente. O custo deste transporte varia de acordo com a distância e a transportadora escolhida.
2. **CUSTOS DE REGISTO:** Se o cliente desejar realizar testes de condução do veículo durante o período de desistência, deverá solicitá-lo ao concessionário vendedor para que este proceda a uma autorização temporária e seja acompanhado pelo pessoal do concessionário. O cliente pode ainda, a seu critério, optar por solicitar o registo do veículo, pagando as correspondentes despesas e taxas, e subscrevendo a documentação necessária para o efeito, mas em caso de desistência, não sendo tal registo necessário ou útil (uma vez que o cliente tem a possibilidade de testar o veículo através de uma autorização temporária), não serão reembolsadas as despesas (taxas, agência, etc.) do referido registo efetuado a pedido do cliente.
3. **DEPRECIAÇÃO POR UTILIZAÇÃO NÃO CONFORME COM O ACORDADO:** O Cliente será responsável em caso de depreciação do Veículo como resultado de uma utilização diferente da necessária para verificar as características e o bom funcionamento do mesmo. Em consequência:
 - O veículo no momento da sua devolução, **não deverá exceder o limite máximo de 100 quilómetros percorridos desde a entrega.** Caso contrário, será aplicado o valor de 0,99 euros por cada quilómetro que exceda o limite indicado, cujo cálculo será efetuado através da leitura do conta-quilómetros do veículo. O valor resultante deve ser pago pelo Cliente no momento da devolução do veículo.
 - No caso de o Veículo ser devolvido pelo Cliente com qualquer tipo de dano, o Cliente deverá suportar os custos de reparação do Veículo.
4. **DESPESAS NECESSÁRIAS E ÚTEIS EFETUADAS FORA DO VEÍCULO:** As despesas efetuadas fora do próprio veículo mesmo que sejam úteis tais como a instalação de carregadores elétricos em casa do Cliente (ou em qualquer outro local) não serão reembolsáveis - recomenda-se a utilização de instalações públicas de carregamento durante o período de desistência -, a adaptação das instalações, a compra de acessórios facilmente removíveis, etc. (ao contrário, das despesas estritamente necessárias e úteis que o cliente tenha feito **no próprio veículo**). Consequentemente, se o cliente decidir assumir estas despesas dentro do prazo de desistência, assume, com base nesta estipulação, que, em caso de exercício do referido direito, as mesmas não serão reembolsadas.

VEÍCULO USADO DO CLIENTE EM CASO DE DESISTÊNCIA:

Se o Cliente tiver entregado o seu veículo usado para fazer face a parte do preço de um veículo novo e acabar por exercer o seu direito de desistência na compra do veículo novo, o Cliente pode solicitar a resolução da venda do veículo usado desde que nesse momento o veículo usado ainda não tenha sido revendido a terceiros. Se a venda do veículo usado for resolvida, este poderá ser recolhido pelo Cliente nas instalações do Concessionário. Caso contrário (ou seja, se já tiver sido vendido a terceiros) ser-lhe-á creditado no prazo máximo de 14 dias o valor em que o veículo foi avaliado.

AUXÍLIOS PÚBLICOS À AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS ELÉTRICOS EM CASO DE DESISTÊNCIA

Caso o cliente tenha solicitado auxílio público para a aquisição de veículo elétrico e posteriormente desista da sua compra, ficará obrigado, sob sua exclusiva responsabilidade, a comunicar a referida desistência à administração competente, na forma legalmente estabelecida, assumindo os efeitos inerentes à referida retirada de acordo com a regulamentação em vigor a qualquer momento,

Nos casos em que o Concessionário vendedor tenha intervindo no processamento do pedido de ajuda, o cliente fica informado de que o Concessionário se reserva o direito de também comunicar pela sua parte à Administração competente o exercício do direito de desistência por parte do cliente, sem que tal exonere de forma alguma o cliente de cumprir da sua parte as suas obrigações de comunicação à referida Administração.

Pode enviar este formulário de Direito de Desistência, utilizando uma das seguintes opções à sua escolha:

1. quer para o endereço de email do vendedor ou para a morada indicada no site de encomendas online e no email de confirmação da encomenda;
2. ou para o seguinte endereço de email ou morada
 - portugal_sol@stellantis.com
 - *Stellantis Portugal, SA*
A/C Departamento CMO
Rua Vasco da Gama, 20
2685-244 Portela LRS

DIREITO DE DESISTÊNCIA – MODELO DE NOTIFICAÇÃO AO VENDEDOR

À atenção de (nome e dados de contacto do vendedor):

Venho por este meio notificá-lo que desisto da seguinte encomenda:

Data e número da encomenda (*mencionados no correio eletrónico de confirmação da encomenda*):

Modelo do veículo:

Preço total do veículo incluindo IVA:

Nome e Apelido do consumidor:

Morada do consumidor:

Data:

Assinatura do cliente ou clientes consumidores (*em caso de notificação em papel*)

9. 9 CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS CITROËN CONNECT SOS, CITROËN CONNECT ASSISTANCE e TELESERVICES

As condições gerais de utilização do Citroën Connect SOS e do Citroën Connect Assistance, para os veículos Citroën com acesso a estes serviços (quer de série, quer como opção - as características do veículo, acessíveis na CITROËN STORE, especificam se o veículo inclui estes serviços), constam no documento descarregável e imprimível que o cliente deve conservar e com o qual concorda expressamente ao aceitar as presentes Condições Gerais e que se encontra no site dos Serviços Conectados: <https://services-store.citroen.pt/>

O prazo de desistência começa no dia em que o Cliente toma fisicamente posse do veículo CITROËN e expira 14 dias depois.

10. 9 DECLARAÇÃO DE PRIVACIDADE DO CONCESSIONÁRIO VENDEDOR

A Citroën tratará os seus dados pessoais, como responsáveis pelo tratamento de dados para a execução de contratos e para os fins descritos a seguir.

Trataremos os seus dados pessoais, incluindo os seus dados de identificação (nome *, número de cliente, etc.), dados de contacto (morada *, endereço de correio eletrónico, número de telefone, etc.), dados de identificação do veículo (número do chassis - VIN *, número de registo/matricula, etc.), obtidos através deste contrato e de outros acordos e contratos relacionados com o mesmo (contratos de garantia, contratos de *leasing*, acordos financeiros, etc.) associados a dados contratuais conexos, dados relativos ao veículo e aos serviços incluindo as especificações de produtos e serviços (modelo, estado, motor, dados de hardware e software, etc.), dados técnicos relativos a peças de reposição e acessórios, dados relativos a oficinas, serviços e reparações incluindo códigos de erro de diagnóstico * ou dados da unidade de controlo do veículo.

Uma vez terminada a relação contratual, conservaremos os seus dados pessoais durante dez anos. Nos casos em que tenha consentido o processamento para fins comerciais, conservaremos os seus dados para esses fins por um período de três anos a contar da última data em que contactou com a Citroën.

Os dados marcados com um asterisco (*) são obrigatórios e constituem uma obrigação contratual. É, por isso, obrigado a fornecer esses dados pessoais. Se estes dados não forem fornecidos, este contrato não poderá ser executado.

Os seus dados pessoais serão divulgados aos destinatários abaixo indicados e para as finalidades detalhadas em cada caso:

- A. Finalidades relacionadas com a execução de um contrato ou com os passos necessários a pedido da parte interessada antes de celebrar um contrato em conformidade com o Artigo 6-1 b) do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados da União Europeia (RGPD):

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Dados de identificação e de contacto *, dados do veículo e dos serviços, incluindo as especificações de produtos e serviços *	- Planeamento e produção de veículos - Entrega (de motores dos veículos, peças de reposição, etc.) - Garantir a proteção dos preços	CITROËN: Citroën em Portugal, Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Os destinatários indicados divulgarão os seus dados pessoais aos respetivos prestadores de serviços informáticos para facilitar a administração das finalidades indicadas; e concretamente os seguintes: • Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel – 92287 Suresnes Cedex - França), que contrata outros (sub)encarregados do tratamento de dados localizados fora do Espaço Económico Europeu (EEE) e, portanto, num país que não oferece níveis adequados de proteção de dados. Não existe uma decisão de adequação por parte da Comissão Europeia, mas foram tomadas as devidas precauções, que, neste caso, são regras vinculativas para as empresas. Pode obter uma cópia dessas regras no seguinte link: https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/ • Atos (Atos SE, River Ouest, 80 Quai Voltaire, 95877 BEZONS CEDEX, França), que contrata outros (sub)encarregados do tratamento de dados localizados fora do Espaço Económico Europeu (EEE) e, portanto, num país que não oferece níveis adequados de proteção de dados. Não existe uma decisão de adequação por parte da Comissão Europeia, mas foram tomadas as devidas precauções, que, neste caso, são regras vinculativas para as empresas. Pode obter uma cópia dessas regras no seguinte link: https://atos.net/content/dam/global/documents/atos-binding-corporate-rules.pdf • IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, França • Salesforce (Salesforce.com EMEA Limited, Village 9, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Reino Unido), localizada fora do Espaço Económico Europeu (EEE) e, portanto, num país que não oferece níveis adequados de proteção de dados. Não existe uma decisão de adequação por parte da Comissão Europeia, mas foram tomadas as devidas precauções, que, neste caso, são regras vinculativas para as empresas. Pode obter uma cópia dessas regras no seguinte link: https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/misc/Salesforce-Processor-BCR.pdf Os seus dados pessoais serão divulgados aos nossos prestadores de serviços, que atuam como encarregados do tratamento de dados para facilitar a administração das finalidades indicadas. Especificamente, o seguinte: • Fair Computer Systems, Ostendstr. 132, 90482 Nuremberga, Alemanha

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Dados de identificação e de contacto *, dados de identificação do veículo *, especificações do produto e dos serviços *, dados técnicos das peças de reposição e acessórios, dados relacionados com a oficina e os serviços, incluindo códigos de erro de diagnóstico * ou dados da unidade de controlo do veículo	- Tramitação da garantia - Tramitação de incidentes, queixas e pedidos, em especial dos centros de assistência da Citroën - Tramitação de questões (técnicas) relativas a reparações concretas (através de centros de assistência técnica, diagnóstico de veículos, etc.) ou relacionadas com a análise de problemas operacionais concretos (registo de dados sobre incidentes/diagnósticos a bordo do veículo ou telediagnósticos).	Citroën: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.
Dados de identificação do veículo *, especificações do produto *, dados técnicos relativos a peças de reposição e acessórios *	Atualização de software e hardware	<i>Citroën</i> Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.
Dados de identificação do veículo *, dados de identificação (anonimizados) *, dados de incentivos de vendas/serviços e outros dados dos programas de margem	Administração de incentivos de vendas/serviços, programas de recompensas e outros programas de margem entre os Parceiros da <i>Citroën</i> e a <i>Citroën</i> como o myBonus, o programa de fidelização Loyalty Bonus, sempre que não seja necessário dar o seu consentimento.	<i>Citroën</i>: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.
Dados de identificação e de contacto *, dados de identificação do veículo *, dados do contrato de vendas e de serviços *	Gestão de auditorias de concessionários e controlo de documentos	<i>Citroën</i>: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Dados de identificação e de contacto *, dados de identificação do veículo *	Registo prévio no programa e serviços do myCitroën	<i>Citroën</i>: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal. Os destinatários indicados divulgarão os seus dados pessoais aos respetivos prestadores de serviços informáticos para facilitar a administração das finalidades indicadas; concretamente, ao seguinte: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.
Dados de identificação do veículo *, data da primeira matrícula *, marca *, modelo *, carroçaria *	Prestação de serviços de assistência em viagem por parte dos fabricantes europeus de equipamento de origem	ACP – Serviços de Assistência, LDA, Avenida da República, nº 62 F, 1º, 1050-197 Lisboa, Portugal

B. Finalidades relacionadas com o cumprimento de uma obrigação legal em cumprimento do Art.º 6-1 c) do RGPD:

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Número do chassis *, especificações do produto e serviços *, dados técnicos relativos a peças de reposição e acessórios, dados relacionados com oficinas e serviços, incluindo códigos de erro de diagnóstico * ou dados da unidade de controlo do veículo	Acompanhamento do produto, responsabilidade do produto (juntamente com controlo de qualidade/garantia de qualidade) e possíveis campanhas de segurança	<i>Citroën</i>: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França Os destinatários indicados divulgarão os seus dados pessoais aos prestadores de serviços informáticos acima mencionados.

- C. Finalidades relacionadas com os interesses legítimos do responsável pelo tratamento dos dados ou de terceiros, nos termos do Art.º 6-1 f) do RGPD, a menos que tenha exercido o seu direito de oposição (Art.º 21(1) do RGPD):

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Dados de identificação e de contacto *, especificações do produto e dos serviços *, dados do contrato *	Estudos de mercado e inquéritos aos consumidores para darem a sua opinião sobre os produtos e serviços da Citroën (inquéritos de satisfação dos clientes, inquéritos sobre a qualidade dos produtos ou serviços, etc.), apenas nos casos em que seja possível contactar o cliente através dos canais de comunicação correspondentes para o efeito sem que o cliente tenha dado o seu consentimento.	<i>Citroën</i>: Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França Os destinatários indicados divulgarão os seus dados pessoais aos respetivos encarregados do tratamento de dados para facilitar a administração das finalidades indicadas.
Número do chassis *, especificações do produto e dos serviços *, dados técnicos relativos a peças de reposição e acessórios, dados relacionados com oficinas e serviços, incluindo códigos de erro de diagnóstico * ou dados da unidade de controlo do veículo	Melhoria de produtos e serviços, melhoria da qualidade, campanhas específicas, campanhas de adaptação, desenvolvimento contínuo de produtos (informação sobre desgaste, diagnóstico e reparação), juntamente com controlo de qualidade/garantia de qualidade	<i>Citroën</i> : Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França Os destinatários indicados divulgarão os seus dados pessoais aos respetivos encarregados do tratamento de dados para facilitar a administração das finalidades indicadas.

- D. Finalidades para as quais deu o seu consentimento em conformidade com o Art.º 6 1 a) do RGPD, a menos que tenha exercido o seu direito de retirar o consentimento (Art.º 7-3 do RGPD), como as seguintes:

Dados e Categorias de Dados	Finalidade	Destinatário(s)
Dados de identificação, dados de contacto, dados de identificação do veículo relacionados com os dados contratuais, dados do veículo e dos serviços, incluindo as especificações dos produtos, dados técnicos de peças de reposição e acessórios, dados da oficina e dos serviços	Atividades de marketing, fins de identificação e reconhecimento de clientes	<i>Citroën</i> : Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; Divulgação dos meus dados pessoais aos prestadores de serviços (informáticos) correspondentes, contratados para facilitar a administração das finalidades indicadas; concretamente, os seguintes: • Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França • Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.
Especificações dos produtos, dados de identificação e de contacto, dados do contrato, dados de incentivo de vendas / serviços e outros dados dos programas de margem	Administrar programas de remuneração e recompensa de vendas e outros programas de margem entre Parceiros da Citroën e a <i>Citroën</i>	<i>Citroën</i> : Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS, Portugal; e Stellantis Auto SAS, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78 300 Poissy, França. Outros destinatários: Consulte os fornecedores de serviços informáticos mencionados acima.

Os seus direitos

No que respeita aos dados, tem o direito de acesso, direito à alteração/retificação, direito a eliminar/apagar (direito ao esquecimento), direito a limitar/restringir o processamento, direito à portabilidade de dados, direito de oposição ao tratamento dos dados pessoais relativo a si, com base no Art. 6 (1) e) ou f) GDPR ou onde os dados pessoais são tratados para propostas/ofertas de marketing direto de acordo com a lei aplicável.

De referir que os seus direitos, acima mencionados, estão sujeitos aos limites e obrigações legalmente previstos, pelo que poderão sofrer algumas restrições em determinadas condições.

Na qualidade de responsáveis pelo tratamento, poderemos atualizar os seus dados pessoais a qualquer momento (por exemplo, alterar o seu endereço).

Caso pretenda exercer os direitos supra indicados, dirija um pedido escrito para:

Stellantis Portugal, S.A., com sede na Rua Vasco da Gama, 20, 2685-244 Portela LRS.
Endereço de email: privacyrights-citroen@mpsa.com

Para exercer o seu direito de apresentar uma queixa/reclamação (Art. 77 GDPR) por favor, contacte CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 (custo de chamada para a rede fixa nacional) - Fax: +351 213976832 - e-mail: geral@cnpd.pt

Contacte-nos

Também pode entrar em contacto com o nosso responsável da proteção de dados, por escrito se desejar fazer uma consulta sobre o processamento de dados sob a nossa responsabilidade. Para tal, contacte o nosso responsável desta área enviando uma mensagem para os contactos de correio postal ou eletrónico do Concessionário Vendedor com a referência "proteção de dados" para que o nosso responsável possa atender a sua consulta o mais rapidamente possível.

11. 9 RECLAMAÇÕES (UTILIZAÇÃO DO SITE) - CENTRO DE CONTACTO CLIENTE CITROËN

O utilizador pode contactar o Departamento de Relações com os Clientes da Citroën para qualquer pedido de informação ou reclamação relativa ao processo de troca e oferta pelos seguintes meios:

- Por telefone, para o número 808 203 776 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional) de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.
- Por Internet, através do formulário: https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=pt_PT#1

12. 9 RECLAMAÇÕES (VENDA) – CENTRO DE CONTACTO CLIENTE CITROËN

O Cliente pode contactar o Serviço de Atendimento ao Cliente CITROËN para qualquer pedido de informação ou reclamação relativa às condições gerais de venda e garantia do Veículo e/ou, quando apropriado, relativamente às condições gerais de utilização dos serviços: CITROËN CONNECT SOS, CITROËN CONNECT ASSISTANCE e TELESERVICES:

- Por telefone, para o número 808 203 776 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional) de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.
- Por Internet, através do formulário: https://citroen.my-customerportal.com/citroen/s/case-webform?language=pt_PT#1

13. 9 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, JURISDIÇÃO COMPETENTE E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A encomenda do veículo na CITROËN STORE, as presentes condições gerais de venda e garantia do veículo e as condições gerais de utilização dos serviços CITROËN CONNECT SOS, CITROËN CONNECT ASSISTANCE e TELESERVICES regem-se exclusivamente pela legislação portuguesa.

Para a resolução de conflitos, o cliente poderá contactar o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente, de acordo com as modalidades descritas nestas condições.

Pode ainda submeter qualquer conflito que possa surgir em relação à interpretação e/ou aplicação das presentes condições gerais de venda e garantia do veículo, e das condições gerais de utilização dos serviços CITROËN CONNECT SOS, CITROËN CONNECT ASSISTANCE e TELESERVICES, aos Tribunais em Portugal, salvo disposição em contrário da Lei.

Em conformidade com a obrigação de informação ao consumidor, estabelecida no artigo 14 do Regulamento (UE) n.º 524/2013, disponibilizamos-lhe acesso à plataforma online de resolução de conflitos habilitada pela Comissão Europeia através do seguinte link eletrónico: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>

De acordo com o disposto no artigo 40 da Lei 7/2017 sobre a resolução alternativa de conflitos em matéria de consumo, informamos que esta empresa não é membro de qualquer entidade de resolução alternativa de conflitos. Da mesma forma, e em cumprimento do referido preceito legal, informamos que pode dirigir-se voluntariamente à Junta de Arbitragem do Consumidor cuja identificação completa, informação e requisitos podem ser consultados no seguinte sítio web:

http://www.aecosan.msssi.gob.es/AECOSAN/web/consumo/ampliacion/Juntas_Arbitrales/juntas_arbitrales.htm, sendo que NÃO é intenção desta parte aceitar qualquer convite para uma resolução alternativa de conflitos.