

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SITE  
POUR L'ACCÈS A L'INFORMATION TECHNIQUE  
STRICTEMENT RESERVE AUX PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE ET A  
L'EXCLUSION EXPRESSE DES PARTICULIERS



Le site <http://public.servicebox-parts.com> est un site internet qui a été créé par AUTOMOBILES CITROËN ci-après dénommée « CITROËN », afin de permettre aux professionnels de l'automobile de pouvoir commander, via internet, des informations techniques relatives notamment aux méthodes de réparation des véhicules Citroën. Le site est publié par CITROËN.

AUTOMOBILES CITROËN  
7, rue Henri Sainte-Claire Deville  
92500 RUEIL-MALMAISON  
France

Société anonyme de droit français au capital de 159.000.000 euros, immatriculée au Registre du commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 642 050 199

Contact : [servicebox-contact@mpsa.com](mailto:servicebox-contact@mpsa.com)

L'accès au site <http://public.servicebox-parts.com> est dédié notamment aux « professionnels réparateurs de l'automobile ».

L'utilisation de ce site est soumise aux conditions générales détaillées ci-après ainsi qu'aux lois applicables.

La connexion et l'accès au présent site impliquent l'acceptation intégrale et sans réserve de l'internaute de toutes les dispositions des présentes conditions générales et ce, sans qu'aucune signature ne soit requise.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CITROËN, prévaloir sur les présentes conditions générales de vente.

#### ARTICLE 1 – OBJET

CITROËN propose au professionnel de l'automobile, ci-après dénommé l'« Acheteur », à l'exclusion de toute autre catégorie de clientèle, d'accéder aux informations techniques relatives aux véhicules de sa marque avec notamment les outillages spécifiques nécessaires

à certaines réparations, les informations nécessaires au calcul des codes main d'œuvre, la schématique électrique, etc.

Les présentes conditions générales ont donc pour objet de définir les conditions, notamment techniques et financières, dans lesquelles les Acheteurs vont pouvoir accéder aux informations techniques de CITROËN.

Pour ce faire, l'Acheteur doit disposer d'équipements informatiques adéquats (ordinateur de type PC, système Windows 7 ou 8 (il est également possible d'utiliser le système d'exploitation Windows Vista, mais l'affichage n'est pas optimisé), puissance du processeur 3 Ghz (minimum), mémoire RAM 4Go (minimum), équipé d'une connexion Internet, écran 1024x768 pixels, préconisations débit Internet -Accès haut débit type ADSL supérieur ou égal à 512 kbs. Il est recommandé d'utiliser Internet Explorer 11 pour une navigation dans des conditions optimales (Internet Explorer 9 est également compatible). [En-dessous des préconisations Matérielle et débit Internet, Service Box fonctionne avec un confort d'utilisation inférieur]).

Dans le cadre du présent site Internet, est considérée comme professionnel de la réparation automobile, toute personne physique ou morale domiciliée dans l'Espace Economique Européen, , en Turquie ou en Suisse appartenant à l'une ou l'autre des catégories suivantes :

- Réparateurs automobiles professionnels,
- Clubs automobiles,
- Entreprises d'assistance routière,
- Opérateurs offrant des services d'inspection et d'essai
- Opérateurs assurant la formation des réparateurs.
- Equipementiers

#### ARTICLE 2 – IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE

L'accès au présent site <http://public.servicebox-parts.com> est ouvert à tous les professionnels de l'automobile, à l'exclusion de toute autre catégorie de clientèle. Cependant, pour pouvoir passer commande, l'Acheteur doit se créer un compte utilisateur, où il indiquera ses coordonnées complètes : raison sociale, contact, adresse de livraison, n° de TVA, etc ...

L'Acheteur doit également choisir son mot de passe.

Après avoir renseigné et validé les informations demandées le compte client sera créé.

L'Acheteur recevra alors son code client, à l'adresse e-mail qu'il aura indiqué (attention, il ne pourra être créé qu'un compte client par adresse e-mail). C'est ce code personnel utilisateur que l'Acheteur devra utiliser avec son mot de passe pour pouvoir accéder au site de commande.

Cet identifiant et ce 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 se déconnecter après chaque utilisation du présent site.

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.

CITROËN n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit, dans l'hypothèse où un internaute aurait utilisé de manière frauduleuse le présent site.

### ARTICLE 3 – TARIFS ET PAIEMENT

Les différents forfaits proposés donneront accès à l'ensemble des informations contenues sur le site pendant une durée dépendant du forfait choisi.

La date et l'heure retenue pour le démarrage du forfait seront celles de la première consultation de l'une des rubriques payantes du site.

La grille tarifaire des abonnements est disponible sur la page de login.

ATTENTION : chaque forfait correspond à la période de temps pendant laquelle il sera possible d'accéder librement à <http://public.servicebox-parts.com> (il ne s'agit pas d'une durée de connexion). Exemple : vous souscrivez aujourd'hui à un forfait 1 jour. Si vous effectuez une première consultation demain à 9 heures, votre forfait sera valable jusqu'à après-demain 9 heures (heure locale).

Il est rappelé, en application des dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce français, qu'en cas de retard de paiement, il sera appliqué à l'abonné, après mise en demeure, des pénalités calculées sur les sommes exigibles et non payées à bonne date au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur en France au jour de la date d'exigibilité desdites sommes.

Les tarifs sont indiqués en Euro Hors Taxes. CITROËN se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. L'accès est vendu au tarif en vigueur à la date de la passation de la commande par l'Acheteur.

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 ou virement interbancaire.

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

Il est d'ores et déjà précisé que les informations techniques figurant sur le site sont élaborées par CITROËN sur la base des connaissances techniques disponibles à l'heure actuelle et actualisées régulièrement et destinées exclusivement aux professionnels de l'automobile. CITROËN n'assume aucune responsabilité quant aux dommages directs ou indirects qui pourraient résulter d'erreurs matériels ou d'absence de mise à jour.

L'Acheteur à l'obligation de consulter régulièrement le site afin de bénéficier des mises à jour les plus récentes et en tout état de cause au plus tard au moment de la livraison à un client d'un véhicule sur lesquels des travaux ont été réalisés.

### Consigne de sécurité

Les informations mises à disposition servent 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 dans les informations mises à disposition, l'utilisation d'outils spéciaux est prescrite, ceux-ci doivent impérativement être utilisés pour une réparation conforme. CITROËN n'est en aucun cas responsable des travaux effectués.

L'Acheteur peut utiliser les informations qu'il consulte sur le site pour des opérations d'entretien et de réparation, ce à condition que ces opérations soient réalisées par un Réparateur automobile professionnel. Dans le cadre du présent site Internet, est considérée comme Réparateur automobile professionnel, 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.

Il est précisé que l'Acheteur agit pour son compte et en son nom propre et est seul responsable vis-à-vis de ses clients ou adhérents des faits et actes de toute nature qu'il a pris et notamment de l'utilisation des informations qu'il consulte sur le site pour la réalisation d'opérations d'entretien et de réparation.

Les informations techniques contenues sur le site, qui pour certaines concernent la sécurité des véhicules, sont destinées exclusivement aux professionnels de l'automobile. Elles ne doivent être utilisées que par des Réparateur automobile professionnel, ce sous leur entière responsabilité et à l'exclusion de celle de CITROËN.

Si certaines opérations nécessitent une habilitation spécifique vis-à-vis de la législation de son pays, 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.

De même, CITROËN n'assume aucune responsabilité, de quelque nature que ce soit, dans l'hypothèse où un internaute aurait utilisé de manière frauduleuse le présent site ou les informations techniques.

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 techniques du présent site par l'Acheteur.

L'Acheteur fera son affaire de la souscription auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, des garanties d'assurances suffisantes couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

## ARTICLE 5 – FORCE MAJEURE

CITROËN ne sera pas tenue pour responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations si cette non-exécution résulte d'un cas de force majeure.

Sont considérés comme cas de force majeure tous les événements indépendants de la volonté de CITROËN, ayant pour conséquence de retarder ou empêcher, totalement ou partiellement l'exécution de ses obligations, sans qu'ils aient pu être prévues, maîtrisés ou évités ainsi que les guerres, incendies, explosions, inondations, conflits sociaux chez CITROËN, ses fournisseurs ou prestataires.

## ARTICLE 6 – DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

CITROËN avise l'Acheteur que de nombreux éléments du présent site <http://public.servicebox-parts.com> et des informations techniques :

1. sont protégés par la législation sur le droit d'auteur tels que notamment des plans, des photographies, des articles, des textes, des dessins, des séquences animées, ... ;
2. et/ou sont protégés par la législation sur les dessins et modèles : ce sont notamment les modèles de pièces ou de véhicules ;
3. sont protégés par la législation sur les marques : ce sont notamment la marque « CITROËN », la marque « Double Chevron » (représentant le logo de CITROËN) et les marques des modèles de véhicules ;
4. représentant des connaissances substantielles développées par CITROËN.

Ces éléments sont la propriété de CITROËN ou de tiers ayant autorisé CITROËN à les exploiter.

Le droit accordé à l'Acheteur, au titre des présentes, est strictement limité à la consultation des informations figurant sur le présent site et à leur utilisation pour assurer l'entretien et la réparation de véhicules Citroën. L'Acheteur s'interdit donc toute autre utilisation. Ce droit est non exclusif, incessible et intransmissible.

En conséquence, toute reproduction, représentation, utilisation, adaptation, modification, incorporation, traduction, commercialisation, partielles ou intégrales par quelque procédé et sur quelque support que ce soit (papier, numérique, ...) sont interdites sans l'autorisation écrite préalable de CITROËN, sous réserve des exceptions visées à l'article L122.5 du Code de la Propriété Intellectuelle, sous peine de constituer un délit de contrefaçon de droit d'auteur et/ou de dessins et modèles et/ou de marque, puni de 3 ans d'emprisonnement et de 300.000 euros d'amende.

Il est notamment interdit à l'Acheteur d'utiliser les informations consultées afin de les intégrer directement ou indirectement dans le processus de développement de produits et/ou services commercialisés auprès d'une clientèle de professionnels de la réparation automobile. A ce titre, il est précisé qu'une offre spécifique est disponible auprès de CITROËN dans le cadre d'autres conditions générales.

## ARTICLE 7 – PREUVE

Le présent site permet l'utilisation et l'échange de données sur support électronique sans utilisation de support papier. Chaque partie accepte de ne pas contester le contenu, la fiabilité ou la valeur probante d'un document et des informations qu'il contient au seul motif que ce document est établi sur un support électronique et non sur un support papier.

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de CITROËN seront conservés dans des conditions raisonnables de sécurité et considérés comme des preuves, notamment des commandes intervenues entre les parties.

L'archivage du bon de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable pouvant être produit à titre de preuve pour une durée de 10 ans.

#### ARTICLE 8 – MISES A JOUR

Les informations et illustrations figurant sur les pages du présent site sont basées sur les caractéristiques techniques en cours au moment de la mise en ligne ou de la mise à jour des différentes pages du site.

CITROËN se réserve le droit de modifier et de mettre à jour, sans préavis, les conditions générales et/ou tous les éléments et produits présentés sur le site.

L'ensemble de ces modifications s'impose à l'Acheteur qui doit notamment consulter et accepter les présentes conditions générales lors de chaque connexion

#### ARTICLE 9 – LIENS HYPERTEXTES

La mise en place d'un lien hypertexte vers le site <http://public.servicebox-parts.com> nécessite une autorisation préalable et écrite de CITROËN.

En tout état de cause, CITROËN n'est en aucun cas tenue responsable du contenu ainsi que des produits ou services proposés sur les sites auxquels le site <http://public.servicebox-parts.com> se trouverait lié par des liens hypertextes ou tout autre type de liens.

#### ARTICLE 10 – DISPONIBILITE DU SITE

Le site Internet <http://public.servicebox-parts.com> est normalement accessible par l'Acheteur via le réseau Internet toute l'année, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

La présente indication de disponibilité ne constitue en aucun cas une obligation de résultat pour CITROËN.

Il est rappelé qu'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale et chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. En conséquence, CITROËN n'assume aucune responsabilité ni garantie en cas de mauvais fonctionnement de l'Internet (retard dans les transmissions ou tout autre dysfonctionnement).

L'Acheteur utilise le site <http://public.servicebox-parts.com> sous sa seule et entière responsabilité. CITROËN ne peut être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects, tels que, notamment, préjudice matériel, pertes de données ou de programme, préjudice financier, résultant de l'utilisation de ce site ou de sites qui lui sont liés.

CITROËN se réserve le droit de fermer temporairement ou définitivement le site Internet <http://public.servicebox-parts.com> et ce sans préavis, ni indemnité.

#### ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les professionnels de l'automobile sont seuls autorisés à accéder au site <http://public.servicebox-parts.com> et à acquérir les informations techniques.

Afin de s'assurer que les internautes souhaitant accéder au site ou acquérir des informations techniques disposent de cette qualité, il est nécessaire de remplir un formulaire d'identification en créant son compte utilisateur.

Les internautes s'engagent à remplir ce formulaire 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 résilier l'abonnement et de supprimer de manière définitive l'accès au site à tout internaute ayant fourni des informations incomplètes ou inexactes.

Concernant les informations à caractère nominatif que l'Acheteur serait amené à communiquer, ce dernier bénéficie d'un droit d'accès et de rectification conformément à la loi française « Informatique et Liberté » n° 78-17 du 6 janvier 1978.

Ce droit peut être exercé auprès de : PSA/DSP/DAPV/ISAP, Centre Technique de Vélizy, Route de Gizy, 78943 Vélizy Villacoublay Cedex – FRANCE

Ces informations sont destinées à CITROËN, aux sociétés de son groupe ainsi qu'à ses prestataires et pourront servir de base à des statistiques.

#### ARTICLE 12 – COOKIES

L'Acheteur est informé qu'un système de cookies a été mise en place sur le site.

Les cookies sont des fichiers envoyés sur le disque dur des utilisateurs afin de permettre de faciliter leur navigation sur le site et d'établir des statistiques de fréquentation. En aucun cas, ces cookies ne contiennent d'informations nominatives.

L'Acheteur aura la possibilité de désactiver l'envoi de cookies en modifiant le paramétrage de son navigateur.

#### ARTICLE 13 – SECURITE

L'Acheteur s'engage, dans l'usage qu'il va faire du site, à ne procéder à aucune manipulation susceptible d'entraîner des virus et des pannes informatiques, fonctionnelles ou de tout ordre qui pourrait affecter le fonctionnement du site ou de tout serveur ou service accessible par l'intermédiaire du site. Notamment, l'Acheteur s'engage à ne mettre à disposition, dans l'espace constitué par le site, que des informations, données, documents, fichiers fiables, inoffensifs et non susceptibles d'affecter le fonctionnement du site ou de tout serveur ou service accessible par l'intermédiaire du site.

L'usage qui sera fait du site ou de tout serveur ou service accessible par l'intermédiaire du site :

Devra respecter les lois et règlements nationaux comme internationaux en vigueur, ainsi que les droits des tiers,  
Devra ne pas porter préjudice à l'image d'AUTOMOBILES CITROËN à quelque titre et sous quelque forme que ce soit. Notamment, l'Acheteur garantit AUTOMOBILES CITROËN contre toute action de tiers liée au contenu des informations qui pourront éventuellement être mises à disposition par, l'Acheteur dans l'espace constitué par le site. A ce titre, l'Acheteur s'engage à indemniser AUTOMOBILES CITROËN de tous frais, charges et dépenses qui seraient à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables des conseils d'AUTOMOBILES CITROËN.

#### ARTICLE 14 – TOLERANCE

Le fait que CITROËN ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque de ces dispositions.

#### ARTICLE 15 – ELECTION DE DOMICILE

Election de domicile est fait par CITROËN à l'adresse suivante : AUTOMOBILES CITROËN – 7, rue Henri Sainte-Claire Deville RUEIL-MALMAISON 92500.

ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE

Le présent site Internet, les conditions générales et les contrats conclus au moyen de ce site sont soumis au droit français à l'exclusion de la convention de Vienne du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises.

ARTICLE 17 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige quelque soit sa nature, entre CITROËN et l'Acheteur, non résolu à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de PARIS.