

CONDICIONES GENERALES DE CITROËN ASSISTANCE
OFRECIDAS GRATUITAMENTE A CLIENTES DE LA MARCA

1. Vehículos cubiertos:

Los vehículos de la marca CITROËN (con excepción de las ambulancias y de los taxis) que hayan realizado la operación de mantenimiento periódico en la Red de Servicios Oficiales en los doce (12) meses precedentes a la fecha de acaecimiento del incidente, cualquiera que sea la antigüedad del vehículo. Las prestaciones benefician a todo usuario del vehículo que haya tenido un incidente, bien pertenezca aún a su primer comprador o bien se haya revendido.

2. Beneficiarios:


El conductor de un vehículo de la Marca CITROËN y las personas que participen en el desplazamiento en el momento del incidente, en el límite de plazas indicados en el certificado de matriculación del vehículo.

Quedan excluidos de estas prestaciones los propietarios, usuarios y pasajeros de las ambulancias, de los vehículos sanitarios ligeros, de los vehículos destinados al transporte de pago de personas, de los taxis, de las autoescuelas, de los vehículos que hayan sufrido una transformación técnica, de los vehículos utilizados en competición o en rallye y de los vehículos de alquiler de corta duración alquilado por un período inferior a doce meses consecutivos.

3. Incidentes cubiertos:

Están cubiertas las averías mecánicas, eléctricas o electrónicas, los accidentes, las pérdidas o robo de las llaves, el olvido de las llaves en el interior del vehículo cerrado, el repostaje de un carburante inadecuado, a excepción de los incidentes cubiertos por la Garantía Comercial de los defectos de fabricación Automóviles CITROËN.

El incidente debe ocurrir en un país de la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Reino Unido, Eslovaquia, Suecia) o uno de los siguientes países o territorios: Albania, Andorra, Bosnia Herzegovina, Gibraltar, Islandia, Kosovo, Liechtenstein, Macedonia, Mónaco, Montenegro, Noruega, San Marino, Serbia, Suiza el Vaticano, e inhabilitar el vehículo para la circulación.

El usuario sólo se beneficia de la asistencia gratuita si ha solicitado y obtenido las prestaciones a través del intermediario de CITROËN ASSISTANCE , llamando al número gratuito único **900 51 52 53***, o pulsando el botón  del vehículo, si este dispone de CITROËN Connect Box, o utilizando la aplicación My CITROËN, todos los días del año, incluidos los sábados, domingos y festivos, 24 horas al día y desde el momento en que se produzca el incidente.

Los siguientes incidentes no estarán cubiertos: incendio, robo o tentativa de robo, falta de carburante, vehículo atascado, inundaciones, catástrofes naturales, vandalismo, motín, e inmovilización por las fuerzas del orden.

4. Prestaciones proporcionadas:

En caso de inmovilización del vehículo debido a un incidente cubierto por las presentes condiciones generales, el conductor y los pasajeros del vehículo se benefician de las siguientes prestaciones:

En caso de pérdida o robo de las llaves, olvido de las llaves en el interior del vehículo cerrado, repostaje de un carburante inadecuado:

a) Asistencia/Remolcado

Prestaciones de asistencia en el lugar del incidente (llaves en el interior del vehículo cerrado) o remolcado hasta el Servicio Oficial CITROËN más cercano o el elegido por el conductor en un radio de 30 km alrededor del lugar de la avería.

b) Movilidad

Si la resolución del incidente supera las tres (3) horas de intervención, CITROËN ASSISTANCE pone a disposición un vehículo de sustitución para una duración de cuarenta y ocho (48) horas como máximo.

c) Alojamiento

Si la resolución del incidente supera las tres (3) horas de intervención, CITROËN ASSISTANCE participa en los gastos de alojamiento (incluido el desayuno) en un hotel de *** estrellas por una (1) noche y con el límite del número de plazas indicadas en el certificado de matriculación del vehículo.

En caso de avería:

a) Asistencia/Remolcado

Prestaciones de remolcado hasta el taller del Servicio Oficial CITROËN más cercano o el elegido por el conductor en un radio de 30 km alrededor del lugar de la avería.

b) Continuación del viaje

Si la resolución del incidente supera las tres (3) horas de intervención, CITROËN ASSISTANCE dará prioridad al traslado al domicilio habitual o la continuación del viaje a los beneficiarios:

- mediante la puesta a disposición de un taxi (o vehículo de transporte con chofer) hasta un límite de 80€ con impuestos como máximo
- o mediante la puesta a disposición de un vehículo de sustitución de categoría como mínimo equivalente a la del vehículo del cliente, para una duración de cuatro (4) días como máximo,

- o en tren, en primera clase, o en avión en clase turista si el viaje en tren excede de ocho (8) horas (gastos de transporte entre el lugar del incidente y la estación/aeropuerto incluidos).

Por otro lado, un billete “sólo ida” en tren en primera clase o en avión en clase turista para una persona se pondrá a disposición del conductor o de uno de los beneficiarios para ir a buscar el vehículo reparado.

CITROËN ASSISTANCE podrá combinar varios medios de movilidad de los arriba citados para garantizar la satisfacción de sus clientes. Las prestaciones descritas en el presente apartado están limitadas, para todas las prestaciones y beneficiarios, a un coste máximo total de 600€ con impuestos.

c) Alojamiento

Si la resolución del incidente supera las tres (3) horas de intervención, CITROËN ASSISTANCE participa en los gastos de alojamiento (incluido el desayuno) en un hotel de *** estrellas hasta un máximo de cuatro (4) noches con el límite del número de plazas indicadas en el certificado de matriculación del vehículo.

En caso de accidente:

a) Asistencia/Remolcado

Si el vehículo es apto para circular en buenas condiciones de seguridad, CITROËN ASSISTANCE facilita al conductor los datos del Servicio Oficial CITROËN más cercano al lugar del accidente.

Si el vehículo está inmovilizado, CITROËN ASSISTANCE asegura el remolcado hasta el taller Servicio Oficial CITROËN más cercano o el elegido por el conductor, en un radio de 30 km alrededor del lugar del accidente.

Se aconsejará al conductor sobre las medidas de seguridad a respetar, así como el asesoramiento en la redacción del parte amistoso.

b) Movilidad

El Servicio Oficial CITROËN o CITROËN ASSISTANCE pondrán a disposición un vehículo de sustitución para una duración de cuatro (4) días como máximo. Superado ese tiempo, CITROËN ASSISTANCE acompaña al cliente para que su aseguradora se haga cargo del alquiler del vehículo de sustitución.

c) Alojamiento

En el supuesto de un accidente, si el vehículo está inmovilizado a más de 100 kms del domicilio del cliente y la reparación no puede ser realizada en el día del suceso, CITROËN Assistance participa en los gastos de alojamiento (incluido el desayuno) en un hotel de *** estrellas hasta un máximo de cuatro (4) noches con el límite del número de plazas indicadas en el certificado de matriculación del vehículo.

Abono de las prestaciones:

Las prestaciones en principio son abonadas directamente por CITROËN ASSISTANCE. Si, excepcionalmente, el beneficiario tiene que pagar algún gasto cubierto por las presentes condiciones generales, este gasto podrá ser reembolsado presentando el original de la factura debidamente abonada. Por ejemplo, en caso de incidente que se produzca en una autovía o similar, CITROËN ASSISTANCE no está autorizada a intervenir.

Prestaciones no cubiertas:

CITROËN ASSISTANCE no cubre:

- Los costes de las reparaciones, incluidas cuando pueden efectuarse en una reparación in situ.
- Los precios de restauración o de teléfono.
- Toda prestación o suministro no cubierto expresamente por las presentes condiciones generales.

El beneficiario es responsable de las cantidades que puedan derivarse como resultado de la utilización del vehículo de sustitución tales como carburante, parking, peaje, infracciones de tráfico, daños propios y/o a terceros (si no fuesen cubiertos por el seguro obligatorio), gastos de reparación del vehículo.

5. Varios

La Marca CITROËN puede poner fin a esta oferta de asistencia gratuita en cualquier momento. En este caso, los vehículos de la Marca CITROËN que hayan realizado una operación de mantenimiento periódico en un Servicio Oficial CITROËN en los 12 meses precedentes al momento del incidente seguirán beneficiándose de la oferta.

(*) Número de información universal disponible cuando el cliente circula por Alemania, Austria, Bélgica, Bosnia, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Estonia, España, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Kazajstán, Macedonia, Malta, Mónaco, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumanía, Rusia, San Marino, Eslovenia, Eslovaquia, Suecia, Suiza, Vaticano.
Cuando el cliente circula por Andorra, Albania, Gibraltar, Liechtenstein, Serbia, Kosovo, Vaticano, Armenia, Azerbaiyán, Bielorrusia, Georgia, Moldavia o Ucrania, debe marcar el +33.1.34.65.07.07.