

## ALLGEMEINE NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR TELEMANTENANCE

Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen regeln die Nutzungsbedingungen für TELEMANTENANCE bei Fahrzeugen von Kunden, die über ein oder mehrere mit dem Dienst kompatible Fahrzeuge verfügen, für die Fahrzeugnutzung im Privatbereich oder im Rahmen Ihrer geschäftlichen, betrieblichen, handwerklichen, freiberuflichen oder landwirtschaftlichen Tätigkeit.

### 1) BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

**"Anwendung"**: die MyBrand-Anwendung, die auf Smartphone- oder Tablet-Computergeräten verfügbar ist, auf denen der Kunde den Dienst nutzen und die entsprechenden Konfigurationen einstellen kann.

**"Vertragswerkstatt"**: eine zugelassene Werkstatt aus dem Netzwerk des Fahrzeugherstellers, die berechtigt ist, Reparaturen am Fahrzeug durchzuführen. „Kunde“: Verbraucher, der ein Fahrzeug besitzt oder im Rahmen eines Leasingvertrags mit Kaufoption least.

**"Marke"**: die entsprechende Marke des Herstellers

**"Kunde"**: der Verbraucherkunde eines Fahrzeugs, unabhängig davon, ob es sich um ein eigenes oder geleastes Fahrzeug handelt, im Falle eines Leasingvertrags mit Kaufoption.

**"Hersteller"**: der jeweilige Hersteller des Fahrzeugs.

**"MyBrand"**: der Name der Anwendung, der der jeweiligen Fahrzeugmarke entspricht, z. B. MyDS

**"Over the Air"Technologie**: alle Kommunikationen ohne physikalische Netzwerkverbindung (z. B. GSM 4G, WiFi).

**"Bevorzugte Vertragswerkstatt"**: die vom Kunden bei der Einrichtung seines Antragskontos gewählte Vertragswerkstatt. Wenn im Antragskonto des Kunden keine Vertragswerkstatt angegeben ist, ist die **bevorzugte Vertragswerkstatt** der ursprünglich verkaufende Händler des Fahrzeugs, der zum Zeitpunkt des Kaufs des Fahrzeugs im Bestellformular angegeben wurde.

**"Verkaufender Händler"** ein zugelassener Händler aus dem Netzwerk des Fahrzeugherstellers, der zum Verkauf solcher Fahrzeuge berechtigt ist.

**"Service Provider"**: PSA Automobiles SA mit Sitz in 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, Frankreich.

**"Dienst(e)"**: TELEMANTENANCE-Service, der vom Dienstanbieter für den Kunden bereitgestellt wird, wie in Bedingung 2 unten beschrieben.

**"Telematik Einheit"**: in das Fahrzeug eingebaute Einheit, die als Connect Box oder Connect SOS vermarktet wird, einschließlich einer integrierten SIM-Karte, die in der Lage ist, Fahrzeugdaten zu übertragen, die für die Bereitstellung des Dienstes erforderlich sind.

**"Fahrzeug"**: Fahrzeug der Marke CITROËN mit den erforderlichen technischen Spezifikationen, das in Deutschland verkauft und zugelassen ist und serienmäßig oder optional mit einer Telematik Einheit ausgestattet ist, die mit dem Dienst kompatibel ist.

**"Warnung"**: eine Warnung und begleitende Informationen, die von den Informationssystemen des Diensteanbieters unter Verwendung der von der Telematik Einheit des Fahrzeugs übertragenen technischen Informationen erstellt werden.

**"Website"**: dass über die Internetadresse im Abschnitt "Konnektivität" der Website jeder Fahrzeugmarke zugängliche Portal, auf dem der Kunde alle weiteren Informationen über die Funktionen und den Betrieb der Dienste sowie über deren Verfügbarkeit und Abdeckung je nach Modell und Verkaufsland des Fahrzeugs finden kann.

### 2) BESCHREIBUNG DES DIENSTES

#### 2.1 Allgemeines - Rolle der verschiedenen Parteien

Der Service Provider liefert den Dienst und daher besteht der Vertrag über die Bereitstellung des Dienstes (der diese Bedingungen einschließt) zwischen dem Service Provider und dem Kunden.

Das Fahrzeug wird von dem verkaufenden Händler an den Kunden verkauft.

Der verkaufende Händler handelt im Namen des Service Providers für die Zwecke des Dienstes in Bezug auf verschiedene Aktivitäten. Zum Beispiel holt der verkaufende Händler im Rahmen des Verkaufs des Fahrzeugs die Unterschrift des Kunden zur Annahme dieser Bedingungen ein und kann als Ansprechpartner für den Kunden.

#### 2.2 Automatische Aktivierung der Netzwerk-Kommunikationsverbindung

Nachdem der Kunde einen vom Service Provider bereitgestellten verbundenen Dienst (z. B. den Dienst) abonniert hat, wird eine Netzwerkkommunikationsverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem jeweiligen Gerätemanagement-Server hergestellt und aufrechterhalten, um die erforderlichen Datenübermittlungen für den/die verbundenen Dienst(e) durchzuführen. In den meisten Fällen wird die Netzwerkkommunikationsverbindung automatisch aktiviert, aber in bestimmten Fällen muss ein physischer Aktivierungsvorgang von einem Händler durchgeführt werden. Bitte wenden Sie sich für weitere Informationen an die Kundenbetreuung (Details dazu finden Sie in Bedingung 12 unten).

Wenn der Kunde die Kontrolle über die Datenübermittlung haben möchte, kann er sich jederzeit dafür entscheiden, die entsprechenden Datenübermittlungen einzuschränken, einschließlich der Übermittlung von Geolokationsdaten, indem er die entsprechenden Datenschutzeinstellungen für das Fahrzeug ändert. Die Art und Weise, wie die jeweiligen Datenschutzeinstellungen geändert werden können, hängt von der Ausstattung des Fahrzeugs ab. Weitere Informationen finden Sie im Benutzerhandbuch/Handbuch des Fahrzeugs oder wenden Sie sich bitte an die Kundenbetreuung.

Wenn der Kunde sich dafür entscheidet, die Datenübermittlung, insbesondere die Weitergabe von Geolokationsdaten, einzuschränken, kann dies die Bereitstellung des Dienstes einschränken.

Datenübermittlung, die für die Durchführung der Verbindung, das Gerätemanagement, Soft- und Firmware-Updates und die Verwaltung von Standard-Codes erforderlich sind, sind von den Datenschutzeinstellungen nicht betroffen.

Die Kunden verpflichten sich, jede Person, die den Dienst nutzt oder einen Platz im Fahrzeug einnimmt, darüber zu informieren, dass Daten (insbesondere Geolokalisierungsdaten) gesammelt und übermittelt werden. Der Kunde wird darüber informiert, dass er für die Löschung aller ihn betreffenden Daten, die er eingegeben und im System des Fahrzeugs gespeichert hat, verantwortlich ist.

#### 2.3 Beschreibung des Dienstes

Wenn eine Warnung den Einsatz eines Technikers am Fahrzeug erfordert, erhält der Kunde eine Benachrichtigung, um einen Termin bei seiner bevorzugten Vertragswerkstatt anzubieten.

Wenn der Kunde ein Anwendungskonto hat, erhält er die Warnung vom Service Provider über eine Benachrichtigung in der Anwendung und per E-Mail an die bei der Anmeldung zum Dienst angegebene E-Mail-Adresse.

Wenn der Kunde kein Konto in der Anwendung hat, erhält er die Benachrichtigung per E-Mail an die E-Mail-Adresse, die er bei der Anmeldung zum Service angegeben hat (auf der Website oder auf dem Bestellformular beim Kauf des Fahrzeugs).

Wenn der Kunde weder über ein Anwendungskonto noch über eine E-Mail-Adresse verfügt, erhält er die Benachrichtigung per SMS auf sein Mobiltelefon unter der Telefonnummer, die im persönlichen Konto des Kunden auf der Website angegeben ist oder die der Kunde im Bestellformular beim Kauf angegeben hat.

Die Benachrichtigung, die der Kunde in diesem Zusammenhang erhält, enthält einen Link zum Online-Buchungssystem, der es dem Kunden ermöglicht, online eine Terminbuchung bei der Vertragswerkstatt seiner Wahl vorzunehmen.

Wenn der Kunde weder über ein Anwendungskonto noch über eine E-Mail-Adresse oder eine Mobiltelefonnummer verfügt, wird er bei dringenden Warnungen von der Kundenbetreuung und bei nicht dringenden Warnungen von seiner bevorzugten Vertragswerkstatt direkt auf seinem Festnetzanschluss angerufen. Der Kunde wird direkt auf seinem Festnetzanschluss unter der Nummer angerufen. Der Kunde wird direkt auf seinem Festnetzanschluss unter der Nummer angerufen, die im persönlichen Konto auf der Website des Kunden angegeben ist oder die der Kunde beim Kauf des Fahrzeugs im Bestellformular angegeben hat, um einen Termin bei der Vertragswerkstatt seiner Wahl zu vereinbaren.

Der Kunde, der bei der Anmeldung zum Service (auf der Website oder auf dem Bestellformular beim Kauf des Fahrzeugs) eine E-Mail-Adresse angibt, erhält einen monatlichen Bericht mit einer Zusammenfassung der Warnungen (falls vorhanden), die an seinem Fahrzeug in den 30 Tagen vor dem Datum des Berichts aufgetreten sind.

Bitte beachten Sie, dass die oben beschriebene digitale Warnung in einigen Ländern nicht zur Verfügung steht, wie in Anlage 3 aufgeführt. In diesen Ländern kann der Kunde nur per Telefon (Mobiltelefon oder Festnetz) von der Kundenbetreuung oder seiner bevorzugten Vertragswerkstatt kontaktiert werden. Um jeden Zweifel auszuschließen, würden diese Kunden daher keinen monatlichen Bericht wie oben beschrieben erhalten.

Dieser Termin wird nur nach Absprache mit dem Kunden vereinbart und findet bei einer Vertragswerkstatt seiner Wahl in Deutschland statt. Befindet sich das Fahrzeug nicht in Deutschland, sondern in einem in Bedingung 3.3 genannten Land, wird dem Kunden bei seiner Rückkehr nach Deutschland ein Termin angeboten oder er wird darauf hingewiesen, den entsprechenden Pannendienst zu nutzen.

Eine Warnung wird anhand der technischen und geografischen Informationen erkannt und verstanden, die von der Telematik Einheit vom Fahrzeug an die Informationssysteme des Service Providers übertragen werden.

Auf der Grundlage dieser Informationen kann eine Warnung für die folgenden Gerätekategorien ausgelöst werden:

- Fahrzeug-Wartungssystem (wie z.B. die Serviceleuchte)
- Sicherheitssysteme (wie die Airbags)
- Fahrhilfesystem (wie ESP)
- Antriebsstrang (einschließlich des Motors)

- Bremssystem (wie ABS)
- Flüssigkeitsstände (wie z.B. der Ölstand)

Wenn unter diesen Kategorien ein Gerät nicht eingebaut oder technisch nicht in der Lage ist, eine Warnung zu übermitteln, kann für das betreffende Gerät keine Warnung übermittelt werden, da es sich um ein Modell oder eine Fahrzeugausführung handelt.

### **3) VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE MELDUNG VON WARNUNGEN**

#### **3.1. Aktivierungszeit**

Der Service wird innerhalb von 9 Tagen nach dem Datum des ersten Serviceabonnements nach der Fernkonfiguration des Fahrzeugs aktiviert. Während dieser Konfigurationszeit muss der Kunde das Fahrzeug regelmäßig über einen Zeitraum von mindestens drei (3) Tagen in einem Gebiet mit Mobilfunknetzabdeckung nutzen. Der Kunde muss dem Dienstanbieter eine gültige Telefonnummer mitteilen, um den Dienst zu aktivieren.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er keine E-Mail-Adresse benötigt, um den Dienst zu abonnieren. Wenn er sich jedoch über die Website anmeldet, muss er eine E-Mail-Adresse angeben, um sich mit seinem Website-Konto zu verbinden, und diese E-Mail-Adresse wird dann verwendet. Wenn er sich über einen verkaufenden Händler anmeldet, wird die dem verkaufenden Händler mitgeteilte E-Mail-Adresse verwendet.

#### **3.2. Funktionsbedingungen**

Fahrzeugtechnische Informationen und Warnungen können nur dann übermittelt werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- der Fahrzeugmotor muss laufen und das Fahrzeug muss sich in einem Gebiet mit Mobilfunkabdeckung befinden (ohne technische, atmosphärische oder topographische Störungen der Abdeckung).
- Wenn der Motor nicht läuft oder sich das Fahrzeug nicht in einem Gebiet befindet, das von einem Mobilfunknetz abgedeckt wird, werden die Informationen gespeichert und beim nächsten Motorlauf oder bei der Rückkehr in ein Gebiet, das von einem Mobilfunknetz abgedeckt ist.
- die Telematik Einheit bzw. die für den Betrieb der Telematik erforderlichen Geräte dürfen nicht durch einen Unfall, Diebstahl oder ein anderes Ereignis beschädigt worden sein.
- der Kunde hat das Telefon (die Nummer, die der Kunde dem Service Provider mitgeteilt hat) eingeschaltet und mit dem Telefonnetz verbunden.

Um jeden Zweifel auszuschließen, kann es daher sein, dass der monatliche E-Mail-Bericht gemäß Bedingung 2.3 nicht alle relevanten Daten wiedergibt, wenn eine der oben genannten Bedingungen nicht erfüllt wurde.

Für eine optimale Serviceerfahrung wird empfohlen, dass der Kunde zusätzlich: eine E-Mail-Adresse angibt oder die Anwendung auf sein Smartphone herunterlädt.

#### **3.3. Gebietsabhängige Verfügbarkeit**

Die technischen Informationen und die Geolokalisierung, die für die Erkennung und Interpretation von Warnungen erforderlich sind, können vom Fahrzeug nur in den folgenden Ländern übertragen werden, vorbehaltlich der Abdeckung durch das Telefonnetz und die Geolokalisierungssatellitensysteme in dem Gebiet, in dem sich das Fahrzeug befindet: Frankreich, Spanien, Portugal, Benelux, Niederlande, Deutschland, Österreich, Schweiz, Italien, Polen, Tschechische Republik, Slowakei, Dänemark, Vereinigtes Königreich, Schweden, Norwegen.

### **4) LAUFZEIT DES DIENSTES**

Der Service wird vom Serviceanbieter ab dem Beginn des Aktivierungszeitraums (wie in Bedingung 3.1 oben beschrieben) für eine Dauer von 3 Jahren erbracht, beginnend mit dem ersten Tag der Garantiezeit des neuen Fahrzeugs des Herstellers, wie auf der Registrierungskarte angegeben.

Während dieses 3-Jahres-Zeitraums wird der Dienst automatisch beendet, wenn das (die) Kommunikationsnetz(e), das (die) für seine Bereitstellung verwendet wird (werden), nicht mehr verfügbar ist (sind) oder aufgrund der Abschaltung von 2G- und/oder 3G-Netzen stark gesättigt ist (sind), was von den Telekommunikationsanbietern entschieden wird. Die Information über die Beendigung wird auf den Webseiten des Fahrzeugherstellers mindestens 30 Tage vor dem Ende des Dienstes zur Verfügung gestellt.

Wenn nicht automatisch vorzeitig wie oben gekündigt wird, kann der Dienst nach diesem 3-Jahres-Zeitraum auf unbestimmte Zeit fortgesetzt werden und der Service Provider ist berechtigt, ihn jederzeit aus beliebigen Gründen zu beenden. Die Information über die Beendigung wird auf den Webseiten des Fahrzeugherstellers mindestens 30 Tage vor dem Ende des Dienstes zur Verfügung gestellt.

Während der Laufzeit des Vertrages:

- kann der Dienst, auch aus der Ferne, modifiziert werden, um regulatorische Änderungen zu berücksichtigen oder um zusätzliche Warnhinweise aufzunehmen, um technischen Änderungen und Änderungen der allgemeinen Kundenerwartungen Rechnung zu tragen.
- Der Service Provider kann den Dienst auch löschen, um die konstituierenden Dienste in einen neuen Dienst aufzunehmen.
- Der Zugang zu den Aktualisierungen des Dienstes oder der Zugang zu den Vorteilen eines neuen Dienstes, der den Dienst ersetzt, kann unter Umständen von der ausdrücklichen Annahme einer neuen Version der entsprechenden allgemeinen Nutzungsbedingungen durch den Kunden abhängig.

### **5) HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

#### **5.1. Einschränkungen des Dienstes**

Die Warnungen und zugehörigen Informationen decken nicht alle möglichen Fehlfunktionen und Geräte ab, sondern nur die Warnungen, die durch die in Bedingung 2 oben aufgeführten Gerätekategorien ausgelöst werden können, soweit diese Geräte in das jeweilige Fahrzeug eingebaut sind.

Die Erkennung von Warnungen und der damit verbundene Kundenkontakt dienen nur zur Information. Ihr Vorhandensein entbindet den Fahrzeugnutzer nicht von seiner Verpflichtung:

- die Anweisungen in der Bedienungsanleitung/im Handbuch des Fahrzeugs zu befolgen,
- auf den Kilometerstand, der auf dem Kilometerzähler des Fahrzeugs angeteigt wird, den Ablauf der Zeit, die Meldungen auf dem Armaturenbrett des Fahrzeugs, die Flüssigkeitsstände, den Zustand des Fahrzeugs und alle anderen Anzeichen für eine Störung oder ein technisches Problem zu achten und anschließend alle geeigneten Maßnahmen zu ergreifen und insbesondere sicherzustellen, dass alle erforderlichen technischen Arbeiten durchgeführt werden.

Die Abdeckung des Mobilfunknetzes, die Topographie des Gebiets und die atmosphärischen Bedingungen können an einigen Orten und zu bestimmten Zeiten den Betrieb des Dienstes einschränken, was außerhalb der Kontrolle des Service Anbieters liegt.

Der Service Provider übernimmt keine Garantie für die Richtigkeit und Vollständigkeit der durch den Dienst erhaltenen Informationen.

Während der Service Provider angemessene Anstrengungen unternimmt, um die Verfügbarkeit des Dienstes zu gewährleisten, garantiert der Service Provider nicht, dass der Dienst ohne Unterbrechung bereitgestellt wird oder fehlerfrei funktioniert.

Unbeschadet der Bestimmungen in Artikel 4 (Dauer des Dienstes) kann die Leistung des Dienstes beeinträchtigt werden, wenn das (die) für seine Bereitstellung verwendete(n) Kommunikationsnetz(e) aufgrund einer von den Telekommunikationsbetreibern beschlossenen Abschaltung des 2G- und/oder 3G-Netzes gesättigt ist (sind).

#### **5.2. Haftung**

Obwohl der Service Provider angemessene Anstrengungen unternimmt, um die Verfügbarkeit des Dienstes sicherzustellen, garantiert der Service Provider nicht, dass der Dienst ohne Unterbrechung bereitgestellt wird oder fehlerfrei funktioniert. Der Kunde ist für die Nutzung des Dienstes verantwortlich und trägt daher die volle Verantwortung für jegliche Verletzung von Rechten Dritter, insbesondere, aber nicht beschränkt auf, jegliche Verletzung der Freiheit oder der Privatsphäre, die sich aus der Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder andere Nutzer des Fahrzeugs ergeben kann.

Der Service Provider übernimmt keine Haftung für die Nutzung des Dienstes durch den Kunden in einer Art und Weise, die gegen die Gesetze des Landes verstößt, in dem der Dienst genutzt wird, für die fehlerhafte oder unrechtmäßige Nutzung des Dienstes durch den Kunden oder Dritte oder für die Richtigkeit oder Andersartigkeit der mittels des Dienstes erhaltenen Informationen.

Ebenso haftet der Service Provider nicht für eine Unterbrechung der Kommunikationsnetze, die den Zugang zum Dienst ermöglichen, für eine vollständige oder teilweise Nichtverfügbarkeit des Dienstes durch den Telekommunikationsbetreiber oder für Probleme im Zusammenhang mit der Sicherheit der Übertragungen durch den Telekommunikationsbetreiber oder für eine teilweise oder vollständige Beschädigung oder Zerstörung der Telematik Box und der zugehörigen Teile bei einem Unfall oder einem anderen Ereignis. Der Service Provider haftet nicht, wenn die vom Kunden angegebene Telefonnummer oder die E-Mail nicht gültig ist, nicht funktioniert oder wenn der Nachrichtendienst voll ist, wodurch der Anruf nicht empfangen werden kann.

Der Service Provider schließt seine Haftung nicht aus und schränkt sie in keiner Weise ein für:

- a) Tod oder Personenschäden, die durch seine Fahrlässigkeit oder die Fahrlässigkeit seiner Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer verursacht wurden;
- b) Betrug oder arglistige Täuschung;
- c) Verletzung der gesetzlichen Rechte des Kunden in Bezug auf die Dienstleistung, einschließlich der, dass die Dienstleistung zufriedenstellend ist, dass die Dienstleistung für ihren Zweck geeignet ist und dass die Dienstleistung wie beschrieben ist; und
- d) mangelhafte Produkte unter dem deutschen Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG).

## **6) HÖHERE GEWALT**

Keine der Parteien verstößt gegen diese Vereinbarung und haftet nicht für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung einer ihrer Verpflichtungen, wenn diese Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse höherer Gewalt zurückzuführen sind.

Unabhängig davon, ob es sich gesetzlich um Ereignisse höherer Gewalt handelt oder nicht, wird vereinbart, dass die folgenden Ereignisse in jedem Fall als Ereignisse höherer Gewalt angesehen werden:

- eine behördliche Anordnung zur vollständigen oder teilweisen Einstellung des Dienstes des für den Dienst verwendeten Mobilfunkbetreibers, oder
- eine teilweise oder vollständige Fehlfunktion, aufgrund von Störungen oder Unterbrechungen der Kommunikationsmittel, die von den für den Dienst verwendeten Telekommunikationsbetreibern bereitgestellt werden
- oder Streiks oder Arbeitskonflikte, die den Service Provider oder seine Zulieferer betreffen.

## **7) DEAKTIVIERUNG – VORZEITIGE KÜNDIGUNG DES DIENSTES**

Der Service Provider behält sich das Recht vor, den Dienst in den folgenden Fällen ferngesteuert zu beenden:

- wenn der Kunde die Option zum Kauf des Fahrzeugs am Ende eines langfristigen Leasingvertrags nicht ausübt,
- Übertragung oder Wiederverkauf des Fahrzeugs durch den Kunden,
- Zerstörung des Fahrzeugs,
- im Falle eines Diebstahls des Fahrzeugs oder eines Unfalls, der zur Abschreibung des Fahrzeugs führt,
- bei dem ein Anruf an den Kunden durch oder im Namen des Service Providers als Reaktion auf eine Fahrzeugwarnung unter Verwendung der zuletzt vom Kunden an den Service Provider übermittelten Telefonnummer getätigt wird und der Empfänger des Anrufs den Anrufer darüber informiert, dass er nicht länger der Eigentümer oder Halter des Fahrzeugs ist.

Der Kunde informiert den Service Provider über das Eintreten eines der oben genannten Ereignisse mit dem in Anhang 2 verfügbaren Formular oder durch Kontaktaufnahme mit der Kundenbetreuung um den Dienst zu deaktivieren.

Informiert der Kunde den Service Provider nicht über die Übergabe oder den Weiterverkauf des Fahrzeugs, akzeptiert er, dass der Service Provider die Dienstleistung jederzeit deaktivieren wird. Darüber hinaus kann der Kunde, wenn er die Dienstleistung nicht mehr in Anspruch nehmen möchte, jederzeit die Deaktivierung der Dienstleistung über das in Anhang 2 enthaltene Formular oder durch Kontaktaufnahme mit der Kundenbetreuung beantragen. Wenn der Kunde den Dienst über die Website abonniert hat, kann er seinen Vertrag auch direkt auf der Website kündigen, indem er zu Mein Konto/Meine Dienste geht. Die Fern-Deaktivierung des Dienstes erfolgt nicht sofort, und es kann eine Verzögerung zwischen dem Eingang eines Deaktivierungsantrags und der tatsächlichen Deaktivierung auftreten.

## **8) STÖRUNG DES DIENSTES**

Für den Fall, dass der Kunde eine Fehlfunktion des Dienstes bemerkt, muss er sich an die Kundenbetreuung wenden, dessen Kontaktdaten unter Punkt 12 aufgeführt sind.

## **9) REMOTE-GERÄTEVERWALTUNG UND REMOTE-SOFTWARE- UND FIRMWARE-UPDATES**

Als integraler Bestandteil des Dienstes im Zusammenhang mit der Erfüllung dieser Vereinbarung werden das notwendige Gerätemanagement und die notwendigen Software- und Firmware-Updates im Zusammenhang mit der Soft- und Firmware für den genannten Dienst aus der Ferne/remot durchgeführt, insbesondere unter Verwendung der "Over the Air"-Technologie.

Dazu wird nach jeder "Zündung ein" eine sichere Funknetzverbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server hergestellt, wenn ein Mobilfunknetz verfügbar ist. Abhängig von der Ausstattung des Fahrzeugs muss die Konfiguration auf "vernetztes Fahrzeug" eingestellt werden, um den Aufbau der Funknetzwerkverbindung zu ermöglichen.

Unabhängig von einem gültigen Abonnement eines verbundenen Dienstes werden per Fernwartung/remot Produktsicherheit oder Produktschutz bezogene Software- und Firmware-Updates durchgeführt, wenn die Verarbeitung für die Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, der der jeweilige Hersteller des Fahrzeugs unterliegt (z. B. geltendes Produkthaftungsrecht, E-Call-Regelung) oder wenn die Verarbeitung zum Schutz lebenswichtiger Interessen der jeweiligen Fahrzeugnutzer und Insassen notwendig ist.

Die Einrichtung einer sicheren Funknetzverbindung und die damit verbundenen remot Updates sind von den Datenschutzeinstellungen nicht betroffen und werden grundsätzlich nach einer Initiierung durch den Fahrzeugnutzer nach einer entsprechenden Benachrichtigung durchgeführt.

## **10) GEISTIGES EIGENTUM**

Der Service Provider (oder mit ihm verbundene Unternehmen) und seine Lieferanten bleiben die alleinigen Inhaber aller geistigen Eigentumsrechte in Bezug auf den Dienst. Der Service Provider gewährt dem Kunden eine Lizenz zur Nutzung des Dienstes. Diese Lizenz wird für die gesamte Dauer des Abonnements des Dienstes gewährt.

## **11) GELTENDES RECHT**

Diese allgemeinen Verkaufs- und Geschäftsbedingungen und alle Streitigkeiten oder Ansprüche, die sich aus oder in Verbindung mit ihnen oder ihrem Gegenstand oder ihrer Entstehung ergeben, unterliegen den Gesetzen des Wohnsitzlandes des Kunden, wenn der Kunde ein Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz ist, oder den Gesetzen von Frankreich, wenn der Kunde Unternehmer iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz ist, und sind in Übereinstimmung mit diesen Gesetzen auszulegen.

Im Falle von Streitigkeiten oder Ansprüchen (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche), die sich aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag oder seinem Gegenstand oder seiner Entstehung ergeben, vereinbaren die Parteien, zunächst auf alternative Mittel der Streitbeilegung, wie z. B. Mediation, zurückzugreifen. Für Kunden, die Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz sind, ist die Teilnahme an einer alternativen Streitbeilegung allerdings freiwillig.

Für die alternative Streitbeilegung benachrichtigt jede Partei die jeweils andere Partei schriftlich, der Hersteller per E-Mail an den Kunden und der Kunde unter Verwendung der in Abschnitt 12 unten dargelegten Kontaktmöglichkeiten, über die Art und die vollständigen Einzelheiten der Streitigkeit oder des geltend gemachten Anspruchs. Der Hersteller und der Kunde werden dann nach Treu und Glauben versuchen, die Streitigkeit oder den geltend gemachten Anspruch durch Schlichtungsverfahren einvernehmlich abzuhandeln.

Ist der Kunde kein Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz, kann keine Partei vor Ablauf von vierzehn (14) Tagen nach Zustellung der Bekanntmachung der Streitigkeit ein Gerichtsverfahren in Bezug auf die gesamte oder einen Teil der Streitigkeit oder des geltend gemachten Anspruchs einleiten, vorausgesetzt, dass das Recht auf Einleitung eines Verfahrens durch eine derartige Verzögerung nicht beeinträchtigt wird. Kunden, die Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz sind, können das Verfahren vor der Schlichtungsstelle in jedem Stadium abbrechen und das eingangs angegebene Gericht anrufen.

Wenn die Streitigkeit oder der Anspruch mit Kunden, die Unternehmer iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz sind, nicht innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Beginn der Schlichtung oder innerhalb eines weiteren Zeitraums, den die Parteien schriftlich vereinbaren, einvernehmlich erledigt wird, kann jede Partei ein Gerichtsverfahren einleiten, wie folgt:

Kunden, die Unternehmer iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz sind, erklären sich damit einverstanden, dass die sachlich zuständigen Gerichte in Paris die ausschließliche Zuständigkeit für die Verhandlung von Streitigkeiten oder Ansprüchen (einschließlich außervertraglicher Streitigkeiten oder Ansprüche) haben, die sich aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag oder seinem Gegenstand oder Abschluss ergeben.

Verbraucher iSd § 1 Konsumentenschutzgesetz, erklären sich damit einverstanden, dass die Gerichte am Wohnsitz des Kunden die ausschließliche Zuständigkeit für Klagen des Herstellers gegen den Kunden über Streitigkeiten oder Ansprüche (einschließlich außervertragliche Streitigkeiten oder Ansprüche) haben, die

sich aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag, seinem Gegenstand oder Zustandekommen ergeben. Ansonsten gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

Zudem können Streitigkeiten zur Online-Streitbeilegung bei der Online-Konfliktlösungsplattform der Europäischen Kommission unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eingereicht werden. Der Hersteller ist über das Kundenbetreuungscenter, auch per E-Mail, erreichbar, siehe hierzu Anhang 12.

## 12) KUNDENBETREUUNG

Kunden können sich mit der Kundenbetreuung in Verbindung setzen, Informationen oder Beschwerden in Bezug auf den Service benötigen:

- per Telefon unter 06142 293 5555. Montag - Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr mit dem Hinweis, dass sich der Anruf auf die Telemaintenance bezieht
- per Internet über [www.dsautomobiles.de/kontakt](http://www.dsautomobiles.de/kontakt) unter Auswahl von 'Connected Services'
- per Post an die folgende Adresse: CITROËN Deutschland GmbH, Kundenbetreuung, Bahnhofplatz, 65423 Rüsselsheim am Main

Der Service Provider ist bestrebt, auf Beschwerden von Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu reagieren und angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um eine zufriedenstellende Lösung zu finden.

## ANHANG 1: DATENSCHUTZERKLÄRUNG

### DATENSCHUTZERKLÄRUNG FÜR TELEMANTENANCE

Ihre personenbezogenen Daten werden für die Bereitstellung der Telemaintenance von uns, der PSA Automobiles SA mit Sitz 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Frankreich, als Verantwortlicher für die Datenverarbeitung verarbeitet.

Wir als Verantwortlicher verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke auf der Grundlage der folgenden Rechtsgrundlage:

Daten (Pflichtdaten sind * gekennzeichnet)	Zwecke	Rechtliche Grundlage
1. Vorname*, Nachname*, E-Mail-Adresse*, Telefonnummer*, Fahrzeug-Identifizierungsnummer (FIN)*, Vertragsnummer*, Beginn und Ende des Dienstes (Dauer)	Aktivierung und Verwaltung des Dienstes	Art. 6 (1) 1 b) Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)
2. Diagnose- und Wartungsdaten (z. B. nächster Wartungstermin oder fälliger Kilometerstand, Flüssigkeitsstand, Airbag- und Gurtstatus), Kilometerstand, Geolokalisierungsdaten	Bereitstellung des Dienstes (z.B. Interpretation von Diagnose- und Wartungsalarmmeldungen, Dienstvorhersagen)	Art. 6 (1) 1 b) EU-DSGVO
3. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen ECU*, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und / oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) des remote Gerätemanagements oder der remote Software/Firmware Updates*	Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server, Remote-Geräteverwaltung und Remote-Software- und Firmware-Updates	Art. 6 (1) 1 b) EU-DSGVO
4. FIN*, IP-Adresse*, IMEI/SIM-Kartennummer*, Zertifikatsnummer*, Service-ID*, Liste der betroffenen Electronic Control Unit (ECU) *, Software- und Firmware-Status*, Hardware-Version*, Bestätigung des Benutzers und / oder Fahrzeugbesitzers*, Ergebnis (erfolgreich / nicht erfolgreich) des remote Gerätemanagements oder der remote Software/Firmware-Updates	Verbindung zwischen dem Fahrzeug und dem Gerätemanagement-Server, Remote-Geräteverwaltung und Remote-Software- und Firmware-Updates	Art. 6 (1) 1 c) EU-DSGVO oder – ggf. - Art. 6 (1) 1 d) DSGVO-EU
5. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Service-Spezifikationen	Produkt- und Serviceüberwachung, Produkt- und Servicehaftung (in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung) und potenziellen Rückrufaktionen	Art. 6 (1) 1 c) EU-DSGVO
6. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Soft- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert)	Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Feldaktion, Rückrufaktion, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen zu Verschleiß, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung	Art. 6 Absatz 1 1 f) EU-DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Service Providers an der Verbesserung seiner Produkte und Dienstleistungen.
7. FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Geolokalisierungsdaten	Anonymisierung der Daten, um die anonymisierten Informationen zur Weiterverarbeitung nutzen zu können	Art. 6 Absatz 1 1 f) EU-DSGVO: Das berechnete Interesse des Fahrzeugherstellers und/oder des Service Providers an der Anonymisierung der Daten, um die Informationen für statistische Zwecke nutzen zu können.

Die oben aufgeführten, mit einem \* gekennzeichneten Datenelemente sind obligatorisch und eine Vertragsbedingung. Wenn Sie die Daten nicht angeben, können wir die entsprechende Dienstleistung nicht erbringen.

Um jeden Zweifel auszuschließen, werden Name, Vorname, E-Mail-Adresse, Fahrzeugnummer und Vertragsnummer aus den Kundendatenbanken von PSA Automobiles S.A., 2-10 boulevard de l'Europe 78300, Poissy, Frankreich, entnommen, um Ihnen den Service nach Ihrem Abonnement des MyDS-Kontos anbieten zu können.

Die oben genannten Vertragsdaten werden für 10 Jahre nach Vertragsende gespeichert. Die Daten in Abschnitt 2, die zur Berechnung der Diagnose- und Warnmeldungen verwendet werden, einschließlich der Geolokalisierungsdaten, werden maximal 6 Monate lang aufbewahrt. Die in den Abschnitten 3 und 4 aufgeführten Daten werden für 10 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses gespeichert. Die in Abschnitt 5 aufgeführten Daten werden für aktive plus 5 Jahre (19 Jahre) gespeichert. Daten, die in Abschnitt 6 aufgeführt sind, werden 7 Jahre lang aufbewahrt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten zu den unten aufgeführten Zwecken an die folgenden Empfänger weiter:

Daten	Zwecke	Empfänger
Oben genannte Daten in Abschnitt 1.-3.	Abonnement des Dienstes, Übermittlung von Diagnose- und Wartungsalarmmeldungen, Dienstverwaltung	Wir geben Ihre persönlichen Daten an unsere jeweils beauftragten (IT-)Dienstleister weiter, die als Auftragsverarbeiter fungieren, insbesondere an: IBM GBS France, 17 Avenue de l'Europe, 92275 Bois-Colombes, Frankreich Capgemini (Capgemini Technology Services, 5/7 rue Frédéric Clavel, 92287 Suresnes Cedex, Frankreich), die weitere Auftragsverarbeiter beauftragen mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und damit in einem Land ohne angemessenes Datenschutzniveau. Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber eine geeignete Garantie in Form von verbindlichen internen Datenschutzvorschriften (Binding Corporate Rules / BCRs). Um eine Kopie der BCR zu erhalten, folgen Sie bitte diesem Link: <a href="https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/">https://www.capgemini.com/resources/capgemini-binding-corporate-rules/</a> .
Oben genannte Daten in Abschnitt 1, Diagnose- und Wartungsdaten, Kilometerstand	Folgemaßnahmen mit dem Kunden auf der Grundlage der Diagnose- und Wartungsalarmbenachrichtigungen, Servicevorhersagen	Der jeweilige Vertragshändler/Reparaturbetrieb
FIN, Diagnose- und Wartungsdaten, Software- und Firmware-Status, Hardware-Version, jeweilige Produkt- und Dienstspezifikationen (alle pseudonymisiert)	Produkt- und Serviceverbesserung, Qualitätsverbesserung, Rückrufaktion, kontinuierliche Service- und Produktentwicklung (Informationen zu Verschleiß, Diagnose und Reparatur), auch in Verbindung mit Qualitätskontrolle/Qualitätssicherung	Wir geben Ihre personenbezogenen Daten an unsere jeweils beauftragten (IT-)Dienstleister wie oben erwähnt weiter, die als Auftragsverarbeiter fungieren, sowie an Peugeot Citroën DS Marokko, Sidi Maarouf Business Center, 1100 Boulevard Al Quods, Casablanca Nearshore Park shore 22 - 20270, Sidi Maarouf, der sich außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) in Marokko und damit in einem Land ohne angemessenes Datenschutzniveau befindet. Es liegt keine Angemessenheitsentscheidung der Europäischen Kommission vor, aber eine geeignete Garantie in Form von Standardvertragsklauseln. Um eine Kopie zu erhalten, senden Sie bitte eine E-Mail an: <a href="mailto:privacyrights@mpsa.com">privacyrights@mpsa.com</a>

## Ihre Rechte

Sie haben als betroffene Person nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften ein Auskunftsrecht, ein Recht auf Berichtigung, ein Recht auf Löschung (Recht auf Vergessen werden), ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung, ein Recht auf Datenübertragbarkeit, ein Widerspruchsrecht gegen die auf Art. 6 Abs. 1 e) oder f) EU-DSGVO beruhende Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten oder wenn Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet werden, um Direktwerbung zu betreiben.

Bitte beachten Sie, dass Ihre oben genannten Rechte gesetzlich eingeschränkt sein können und von uns möglicherweise nur unter bestimmten Bedingungen erfüllt werden müssen.

Wenn Sie Ihre oben genannten Rechte geltend machen oder Ihr Konto vollständig löschen möchten, senden Sie bitte eine E-Mail an: [privacyrights@mpsa.com](mailto:privacyrights@mpsa.com).

Um Ihr Beschwerderecht (Art. 77 DSGVO-EU) geltend zu machen, wenden Sie sich bitte an die zuständige Aufsichtsbehörde.

## Kontaktieren Sie uns

PSA Automobiles SA, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy, die Namen der Mitglieder der Geschäftsleitung finden Sie hier: <https://www.groupe-psa.com/en/automotive-group/governance>. Für detaillierte Anfragen können Sie sich an die CITROËN Kundenbetreuung wenden.

Kontaktaufnahme mit dem Datenschutzbeauftragten:

PSA Automobiles SA, Data Protection Officer, Case Courrier YT238, 2-10 Boulevard de l'Europe, 78300 Poissy

Version: Juli 2020

Die vollständigen Angaben zum Unternehmen finden Sie in unter der Rubrik „rechtliche Hinweise“.

**ANHANG 2: KÜNDIGUNGSFORMULAR  
FÜR DIENSTLEISTUNGSVERTRÄGE**

**An: CITROËN Kundenbetreuung -**

Hiermit gebe ich bekannt, dass ich meinen Vertrag über die Lieferung der folgenden Dienstleistung kündige:

**TELEMAINTENANCE**

**Bestellt am:**

**FIN-Nummer des Fahrzeugs:**

**Name des Verbrauchers:**

**Adresse des Verbrauchers:**

**Datum:**

**Unterschrift des/der Verbraucher(s):  
(nur wenn dieses Formular auf Papier zugestellt wird)**