

FAQ – Garantie Spéciale Citroën Care

1. En quoi consiste la Garantie Spéciale Citroën Care exactement ?

Citroën offre une garantie spéciale gratuite de maximum 6 ans en plus de la garantie constructeur de 2 ans sur les véhicules neufs et de toutes les autres garanties Stellantis. La couverture conjointe peut aller jusqu'à max 8 ans.. La garantie constructeur de 2 ans sur les véhicules neufs et toutes les autres garanties Stellantis sont soumises aux conditions générales inhérentes à chaque garantie.

Citroën Care est une garantie spéciale qui couvre le moteur, la boîte de vitesses et la transmission des véhicules thermiques et hybrides, ainsi que sur les principaux composants mécaniques des véhicules électriques, à condition que vous entreteniez votre Citroën dans le réseau Citroën participant conformément aux prescriptions du constructeur. **Cette garantie spéciale n'affecte pas la garantie constructeur, qui reste valable quel que soit le lieu où l'entretien régulier est effectué. Elle ne limite pas les droits du consommateur en vertu de la garantie légale.**

Les véhicules suivants sont éligibles à la Garantie Spéciale Citroën

- Les voitures particulières Citroën C3, C3 Aircross, C4, C4X, C5X, C5 Aircross, Berlingo et Spacetourer, à l'exception de toutes les versions utilitaires, Ami et Citroën Holiday, neuves et vendues en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg, de type Citroën à partir du 2 janvier 2025.
- Tous les véhicules utilitaires neufs Citroën et achetés entre le 1er janvier 2026 et le 28 janvier 2026, à l'exception des véhicules à hydrogène, AMI et Citroën Holiday.

et immatriculés pour la première fois en Belgique ou au Grand-Duché de Luxembourg.
Ces véhicules sont ci-après dénommés le « Véhicule

Le véhicule doit rester immatriculé dans l'un des pays suivants pendant toute la durée de la garantie spéciale : France, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Autriche, Portugal ou Pologne.

A. Véhicules électrique (BEV)

Il s'agit d'une garantie spéciale qui couvre les pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses de votre Citroën, à condition que vous entreteniez le véhicule dans le réseau Citroën participant conformément au carnet d'entretien.

B. Véhicules à moteur thermique (ICE), hybrides légers (MHEV) et hybrides rechargeables (PHEV)

La garantie spéciale Citroën Care couvre exclusivement les composants suivants du véhicule :

- le moteur
- la boîte de vitesses
- la transmission

La garantie spéciale Citroën care inclut uniquement le remplacement ou la réparation, selon l'évaluation technique, des pièces défectueuses de ces composants, c'est-à-dire des pièces dont les défauts empêchent une utilisation normale du véhicule, telle que définie dans le manuel

d'utilisation. À condition que vous entreteniez votre Citroën dans le réseau Citroën participant conformément aux prescriptions du constructeur.

2. Y a-t-il une limite d'âge ou de kilométrage pour la Garantie Spéciale Citroën Care ?

Oui, un entretien régulier tel que prescrit par le constructeur, effectué dans le réseau officiel Citroën participant, vous donne droit gratuitement à la garantie spéciale Citroën Care, valable jusqu'au prochain entretien prescrit et jusqu'à un maximum de 8 ans (y compris les 2 ans de garantie constructeur standard) ou 160 000 km (jusqu'au premier des deux termes atteint, étant précisé que la garantie légale n'est pas limitée par ces termes).

3. Dois-je faire quelque chose pour activer la Garantie Spéciale Citroën care ?

Non, vous n'avez aucune démarche à effectuer pour activer le programme. La couverture démarre automatiquement dès que votre Citroën a bénéficié d'un entretien dans le réseau Citroën participant.

4. Que se passe-t-il si je vends mon véhicule ?

Lorsque vous vendez votre Citroën, le nouveau propriétaire peut bénéficier de la Garantie Spéciale Citroën Care jusqu'au prochain entretien prescrit et jusqu'à un maximum de 8 ans (y compris les 2 ans de garantie constructeur standard) ou 160 000 km (jusqu'au premier des deux termes atteint, étant précisé que la garantie légale n'est pas limitée par ces termes).

5. Que couvre la garantie spéciale Citroën care?

A. Véhicules électrique (BEV)

La Garantie Spéciale Citroën Care couvre la réparation ou le remplacement des pièces mécaniques, électriques ou électroniques défectueuses qui empêchent l'utilisation normale du véhicule. Les pièces et la main-d'œuvre sont incluses, tant que la réparation est effectuée par un réparateur Agrée Citroën participant.

B. Véhicules à moteur thermique (ICE), hybrides légers (MHEV) et hybrides rechargeables (PHEV)

La Garantie Spéciale Citroën Care couvre exclusivement les composants suivants du véhicule :

- le moteur
- la boîte de vitesses
- la transmission

La garantie spéciale Citroën Care inclut le remplacement ou la réparation, selon l'évaluation technique, uniquement des pièces défectueuses de ces composants, c'est-à-dire des pièces dont les défauts empêchent une utilisation normale du véhicule, telle que définie dans le manuel d'utilisation.

La garantie spéciale Citroën Care ne s'applique pas aux pièces soumises à une usure normale. Pour tous les détails, consultez les conditions générales complètes de la Garantie Spéciale Citroën Care sur le site Citroën (www.citroen.be).

6. Qu'est-ce qui est exclu ?

Les incidences causées par des accidents, catastrophes naturelles, vandalisme, guerre, incendie, vol, mauvaise utilisation, réparations en dehors du réseau Citroën participant, utilisation de liquides ou carburants incorrects, négligence et non-respect des prescriptions d'entretien. Les accessoires non

d'origine, la carrosserie, la capote, les vitres, le les composants du système infotainment, la peinture, les pneus, le parallélisme et les dommages dus à une infiltration d'eau. La batterie de traction des véhicules électriques bénéficie d'une garantie distincte de 8 ans ou 160 000 km (jusqu'au premier des deux termes atteint, étant précisé que la garantie légale n'est pas limitée par ces termes).

Non valable pour les taxis, Ami, Citroën Holiday, véhicules hydrogènes, véhicules privés avec chauffeur, ambulances et véhicules utilisés par un autre service d'urgence, auto-écoles, véhicules médicaux légers, véhicules de location courte durée, véhicules destinés au transport de passagers payants, véhicules de police, pompiers, véhicules immatriculés au nom d'un vendeur/réparateur automobile, véhicules modifiés ou utilisés en courses ou rallyes.

Pour un aperçu complet des couvertures et exclusions : voir les conditions générales de la Garantie Spéciale Citroën Care sur le site Citroën (www.citroen.be).

7. L'assistance routière 24/7 est-elle incluse dans la Garantie Spéciale Citroën Care?

Non, l'assistance routière n'est pas incluse.

8. La Garantie Spéciale Citroën Care couvre-t-elle mon véhicule à l'étranger ?

Oui, quel que soit votre séjour dans les pays suivants : France, Espagne, Italie, Royaume Uni, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays Bas, Autriche et Pologne.

Pour les autres pays dans l'Union Européenne et la Suisse la couverture reste valable pour des séjours de moins de 90 jours consécutifs.

Pour le contenu, les conditions, limitations et exclusions : voir les conditions générales sur www.citroen.be

NL :

FAQ – Citroën Care Speciale Garantie

1. Wat is de Citroën Care Speciale Garantie precies ?

Citroën biedt een speciale gratis garantie van maximaal 6 jaar, de 2-jarige fabrieksgarantie op nieuwe voertuigen en alle andere Stellantis-garanties. Samen kan dit leiden tot maximaal 8 jaar dekking. De 2-jarige fabrieksgarantie op nieuwe voertuigen en alle andere Stellantis-garanties zijn onderworpen aan de respectievelijke specifieke garantievoorwaarden

Citroën Care is een speciale garantie die de motor, versnellingsbak en transmissie van verbrandings- en hybride voertuigen dekt, evenals de belangrijkste mechanische componenten van elektrische voertuigen, mits u uw Citroën onderhoudt in het deelnemende officiële Citroën-netwerk conform de richtlijnen van de fabrikant

Deze speciale garantie stelt geen beperking aan de fabrieksgarantie (wettelijke en commerciële), die geldig blijft ongeacht waar de reguliere onderhoudsbeurt wordt uitgevoerd en zolang het voorgeschreven onderhoudsplan van de fabrikant gerespecteerd wordt. **Deze speciale garantie beperkt de rechten van de consument onder de wettelijke garantie niet.**

Volgende voertuigen komen in aanmerking voor de Citroën Care Speciale Garantie:

- Personenauto's Citroën C3, C3 Aircross, C4, C4X, C5X, C5 Aircross, Berlingo en Spacetourer met uitzondering van alle bedrijfswagenversies, Ami en Citroën Holiday, verkocht in België of het Groothertogdom Luxemburg vanaf 2 januari 2025.
- Alle bedrijfswagenversies aangekocht tussen de periode van 01 januari 2026 en 28 februari 2026, met uitzondering van Citroën Holiday en Ami

En voor de eerste maal ingeschreven in België of Groothertogdom Luxemburg. Deze voertuigen worden hierna aangeduid als het "Voertuig".

Het voertuig moet gedurende de duur van de Speciale Garantie Citroën Care geregistreerd blijven in een van de volgende landen: Frankrijk, Spanje, Italië, Verenigd Koninkrijk, Duitsland, België, Nederland, Luxemburg, Oostenrijk, Portugal of Polen.

A. Elektrische voertuigen (BEV)

De Speciale Garantie Citroën Care dekt defecte mechanische, elektrische of elektronische onderdelen van je Citroën, op voorwaarde dat je de wagen onderhoudt binnen het deelnemende Citroën-netwerk conform de instructies van de fabrikant.

B. Verbrandingsmotoren (ICE), Mild hybride (MHEV) en Plug-in hybride (PHEV)

Deze Speciale Garantie Citroën Care dekt uitsluitend de volgende onderdelen van het Voertuig:

- Motor
- Versnellingsbak
- Transmissie

De Speciale Garantie Citroën care omvat vervanging of reparatie, op basis van de technische beoordeling, van uitsluitend defecte onderdelen van de bovengenoemde componenten, d.w.z. onderdelen die vanwege hun gebreken een normaal gebruik van het voertuig, zoals gedefinieerd in de gebruikershandleiding, niet mogelijk maken. Op voorwaarde dat je de wagen onderhoudt binnen het deelnemende Citroën-netwerk conform de instructies van de fabrikant.

2. Is er een leeftijds- of kilometerlimiet voor de Citroën Care Speciale Garantie ?

Ja, een reguliere onderhoudsbeurt zoals voorgeschreven door de fabrikant, uitgevoerd in het deelnemende officiële Citroën-netwerk geeft je **gratis** de Citroën Care Speciale Garantie die geldig is tot de volgende voorgeschreven onderhoudsbeurt en dit tot een maximum van **8 jaar** (*inclusief de 2 jaar standaard fabrieksgarantie*) **of 160.000 km** (afhankelijk van welke limiet het eerst wordt bereikt met dien verstande dat de wettelijke garantie niet beperkt is tot deze voorwaarden).

3. Moet ik iets doen om de Citroën Care Speciale Garantie te activeren ?

Nee, je hoeft zelf geen actie te ondernemen om het programma te activeren. De dekking start automatisch zodra je Citroën een onderhoudsbeurt heeft gehad binnen het deelnemende Citroën-netwerk.

4. Wat gebeurt er als ik mijn wagen verkoop ?

Wanneer je jouw Citroën verkoopt, kan de nieuwe eigenaar profiteren van de resterende Citroën Care Speciale Garantie tot de volgende onderhoudsbeurt en tot maximum 8 jaar (inclusief de 2 jaar standaard fabrieksgarantie) of 160.000 km (afhankelijk van welke limiet het eerst wordt bereikt met dien verstande dat de wettelijke garantie niet beperkt is tot deze voorwaarden).

5. Wat dekt de Citroën Care Speciale Garantie?

A. Elektrische voertuigen (BEV)

Herstelling of vervanging van defecte mechanische, elektrische of elektronische onderdelen die het normaal gebruik van het voertuig verhinderen. Zowel onderdelen als werkuren zijn inbegrepen, zolang de herstelling gebeurt door een erkende deelnemend Citroën-hersteller.

B. Verbrandingsmotoren (ICE), Mild hybride (MHEV) en Plug-in hybride (PHEV)

Deze Speciale Garantie Citroën Care dekt uitsluitend de volgende onderdelen van het voertuig:

- Motor
- Versnellingsbak
- Transmissie

De Speciale Garantie Citroën Care omvat vervanging of reparatie, op basis van de technische beoordeling, van uitsluitend defecte onderdelen van de bovengenoemde componenten, d.w.z. onderdelen die vanwege hun gebreken een normaal gebruik van het voertuig, zoals gedefinieerd in de gebruikershandleiding, niet mogelijk maken. Op voorwaarde dat je de

wagen onderhoudt binnen het deelnemend Citroën-netwerk conform de instructies van de fabrikant.

De dekking geldt niet voor onderdelen die onderhevig zijn aan normale slijtage. Voor alle details zie de uitgebreide algemene bepalingen van de Citroën Care Speciale Garantie op de Citroën website (www.citroen.be).

6. Wat is uitgesloten?

Schade door ongevallen, natuurrampen, vandalisme, oorlog, brand, diefstal, verkeerd gebruik, herstellingen uitgevoerd buiten het Erkend Citroën netwerk, gebruik van verkeerde vloeistoffen of brandstoffen, nalatigheid, en niet-naleving van onderhoudsvoorschriften.

Accessoires die niet origineel zijn, carrosserie, cabriokap, ruiten, alle componenten van het infotainment systeem, lak, banden, uitlijning, en schade door waterinfiltratie. De tractiebatterij van elektrische voertuigen valt onder een aparte garantie van 8 jaar of 160.000 km (afhankelijk van welke limiet het eerst wordt bereikt met dien verstande dat de wettelijke garantie niet beperkt is tot deze voorwaarden).

Niet geldig voor taxi's, **Ami, Citroën Holiday, waterstofvoertuigen, privévoertuigen** met chauffeur, ambulances en voertuigen gebruikt door een andere hulpdienst, rijsscholen, lichte medische voertuigen, huurauto's met verhuur op korte termijn, voertuigen bestemd voor het vervoer van betalende passagiers, politievoertuigen, brandweervoertuigen, voertuigen die geregistreerd zijn namens een autoverkoper/hersteller, voertuigen die aangepast zijn of gebruikt worden in races of rally's.

Voor volledig overzicht van de dekkingen en uitsluiten: zie algemene voorwaarden van de Citroën Care speciale garantie op de Citroën website (www.citroen.be).

7. Is **Wegbijstand 24/7 inbegrepen bij de Speciale garantie Citroën Care ?**

Nee, **wegbijstand** is niet inbegrepen.

8. Dekt de Speciale Garantie Citroën Care mijn wagen in het buitenland ?

Ja, ongeacht uw verblijfsduur in de volgende landen: Frankrijk, Spanje, Italië, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, België, Luxemburg, Nederland, Oostenrijk, Portugal en Polen.

Voor de andere landen in de Europese unie en Zwitserland blijft de dekking geldig bij een verblijf van minder dan 90 opeenvolgende dagen.

Voor inhoud, voorwaarden, beperkingen en uitsluitingen: zie de algemene voorwaarden op www.citroën.be