

保証約款

第1条 定義

本保証約款では、以下のとおり定義します。

1. 本保証書記載の使用者を「お客様」と表記し、本保証の対象となる車両を「車両」といいます。
2. Stellantisジャパン株式会社を「Stellantisジャパン」と表記します。
3. Stellantisジャパンから指定された、日本国内の正規販売店を「正規ディーラー」、日本国内の指定サービス工場を「指定サービス工場」といいます。なお、本保証約款では、特に定めのない限り点検・整備・補修等は、シトロエン正規ディーラー及び指定サービス工場で行うものを指します。
4. 「本保証」とは、Stellantisジャパンが企画・立案し、お客様に対し、シトロエン正規ディーラー及び指定サービス工場において、車両に対し所定の保証サービスを提供する「認定中古車保証」と題する保証サービスをいいます。
5. 「本保証書」とは、車両のご購入時に、シトロエン正規ディーラーを通じてお客様にお渡しする「認定中古車保証書」をいいます。
6. 認定中古車保証規定（約款）は、シトロエンホームページからご確認ください。また、シトロエン正規ディーラー及び指定サービス工場へお問い合わせください。
7. 「取扱説明書」とは、車両のご購入者に対し、納車時にお車に搭載してお渡しする、車両の仕様、取扱説明及び取扱上の注意事項などが記載されている説明書をいいます。
8. 各々の名称で述べられている車両の部品、消耗品、油液類は、Stellantisジャパンの指定する純正部品をいいます。

第2条 目的

1. お客様は、本保証約款に従い、保証期間中、シトロエン正規ディーラー及び指定サービス工場において、ご購入の車両について無償修理（以下、「保証修理」と表記します）を受けることができます。本保証の規定事項は、日本国内においてのみ有効です。
2. Stellantisジャパンは、本保証約款を変更することがあります。この場合、変更後の保証約款に従い、保証修理が提供されます。また、変更後の保証約款は、シトロエンのホームページに掲載することにより、お客様に通知するものとします。

第3条 保証の範囲及び条件

1. 本保証に基づく車両の保証範囲は、次の各号の通りとします。

(1) お客様の車両を構成する純正部品が原因となって不具合（故障）が発生した場合は、本保証書に示す期間と条件に従って、これを修理いたします。保証修理は、部品の交換または補修により行います。

なお、交換修理のため取り外した部品は、全て正規ディーラーの所有となります。また、本保証書に記載された内容は、保証修理に関する条件を定めたものであり、お客様の法律上の権限を制限するものではありません。

(2) タイヤ、バッテリーなどの部品は、本保証とは別にそれぞれの部品メーカーが定めた条件に従って保証されますので、本保証の対象とはなりません。

2. 本保証の限度額

本保証に基づく保証修理が受けられるのは、1回の修理について、認定中古車販売時車両本体価格（税抜）を限度とします。当該修理につき超過費用が発生した場合、その超過額は、お客様のご負担となります。

第4条 本保証の範囲外の修理・費用など

次の各号に該当または起因すると判断される場合、本保証の範囲には含まれないものとします。

(1) 法令及びStellantisジャパンの取扱説明書・メンテナンスノート（定期点検整備記録簿）で指定されている点検整備（日常点検、定期点検、定期交換部品の交換など）の未実施または整備不良に起因する不具合

(2) 取扱説明書に示す取扱方法と異なる使用及びStellantisジャパンが示す限度を超える使用（最大積載量、エンジンの回転数など）に起因する不具合

(3) 車両あるいはエンジンの仕様に影響を与える可能性のある改造（車両、灯火器の増設、エンジン・チューニング、サスペンションの変更など）による不具合、法令に違反する改造及びStellantisジャパンが認めていない改造などに起因する不具合

(4) レース、ラリーなどによる使用、一般に乗用車が走行しないオフロードなどの走行に起因する不具合

(5) アクセサリーの不具合及びこれらの部品に起因する不具合

(6) Stellantisジャパンの純正部品及び指定する油液類（オイル・冷却液など）以外の使用による不具合

- (7) 時間の経過及び通常の使用により変化・劣化・損耗などが生じる部品【塗装、メッキ部品、磨耗部品（ブレーキ/クラッチ）、カーペット、シート、トリムなど】の変化・劣化・消耗など及びこれによる不具合
- (8) 車両の機能に影響のない現象（音、振動、におい、オイルのにじみなど）
- (9) 雨漏れ（水侵入）に起因する不具合
- (10) 自然災害（地震、台風、洪水など）または事故、火災、盗難などに起因する不具合
- (11) 酸性雨、薬品、鳥糞、塩害など環境条件に起因する不具合
- (12) 燃料、オイル、不凍液などの消耗品の不適切な使用・劣化に起因する不具合
- (13) 保証対象部品の不具合であっても、保証対象部品以外の部品に起因する不具合
- (14) 故障発生後、車両をただちに修理しなかったために発生・拡大した不具合
- (15) ご購入時にStellantisジャパンまたは部品メーカーが独自に付したメーカー基本保証、部品保証など他の保証で保証される修理
- (16) 西暦による年号を電子的に表示、認識または処理する部品に関し、特定の年月日・時刻を経過することにより発生する一切の故障・不具合
- (17) 保証開始日以前に故障原因が客観的に発生していたと判断できる場合の不具合
- (18) 保証期間の終了後に申し出られた不具合
- (19) 本保証約款第5条に示す「お客様にお守りいただく事項」が守られなかったと判断される場合
- (20) 新車登録時からのメンテナンスノートの整備記録がない場合
- (21) 本保証約款第10条「保証対象とならない車両」及び本保証約款第11条「保証対象とならない部品及び作業」
- (22) その他外的な要因による不具合

第5条 お客様にお守りいただく事項

お客様は、車両を安全にご使用いただくため、次の事項を必ず遵守するものとします。

- (1) 取扱説明書などに示す取扱方法に基づいた正しい使用をすること
- (2) Stellantisジャパンが指定する定期点検整備を行うこと

- (3) 法令に定められた定期点検及び補修を行うこと（日常点検、高速走行前点検を含む）
- (4) 定期点検整備の記録であるメンテナンスノートを保管すること
- (5) 故障発生後、必要な修理を受けるため、ただちに車両をシトロエン正規ディーラーまたは指定サービス工場に持ち込むこと

第6条 保証対象外の費用

保証修理のための車両引取、引渡費用及び、代車等の費用は本保証に含まれておりません。

第7条 保証の有効期間・終了事由

1. 本保証の有効期間は、本保証書に記載された保証期間の通りとします。なお、保証期間中の走行距離による制限はありません。
2. 本条第1項の規定に拘わらず、下記の事由が発生した場合、本保証はただちに終了するものとします。
 - (1) 車両が事故等で修理不能となり、その登録が抹消された場合
 - (2) 競技、道路以外の走行、旅客運送、レンタカー、教習車の使用、過積載等、通常使用以外の車両の使用を行った場合
 - (3) 日本国外に持ち出された場合
 - (4) 車両が譲渡された場合及び名義が変更された場合（ただし、ローン会社・リース会社からお客様への変更を除く）
 - (5) Stellantisジャパンの示す仕様と異なる改造・架装を加えた場合
 - (6) 本保証が法令の定めに従い解除された場合

第8条 保証修理の実施

1. 車両に対する保証修理は、シトロエン正規ディーラーまたは指定サービス工場の営業日における営業時間内に実施されるものとし、お客様は、シトロエン正規ディーラーまたは指定サービス工場の事情により、お客様の希望する日時に保証修理を受けられない場合があることを予め了承するものとします。
2. 本保証に基づく保証修理を受ける場合、お客様は、予めシトロエン正規ディーラーまたは指定サービス工場に対し、本保証書、車検証及びメンテナンスノートを提示するものとします。

3. お客様以外の方から、車両の保証修理の依頼がなされ、本保証書・車検証及びメンテナンスノートの提示がなされたときは、シトロエン正規ディーラーまたは指定サービス工場は、その方をお客様の代理人とみなし、保証修理を行うことができるものとします。

第9条 法令改正時の取扱等

車両整備に関する法令の改正により、本保証約款に変更の必要が生じた場合、お客様は、本保証約款を変更することに予め同意します。

第10条 保証対象とならない車両

以下の各号に該当する車両は、本保証の対象とすることができません。車両が保証期間中、以下に該当する使用がなされた場合、本保証は失効し、以後、本保証に基く保証修理を受けられないものとします。

- (1) レンタカー
- (2) リースカー
- (3) タクシー、ハイヤーなどの事業用車両
- (4) 専ら業務として牽引を行う車両（車両及びトレーラーの牽引を含む）、配送業務に用いられる車両及びキャンピングカー、教習車などの特殊用途自動車など
- (5) 工事用車両
- (6) 現場作業用車両
- (7) 警察車両または緊急車両
- (8) 一般に乗用車が走行しないオフロード走行に使用される車両
- (9) レース、ラリーなどの競技車両
- (10) 著しい損傷及び補修の跡がある車両

第11条 保証対象とならない部品及び作業例

ボディパーツ 及び内装品		ガラス、ウェザーストリップ、モールディング、トリム、装飾品、カーペット、オーナメント、バンパー、ボディーパネル、ルーフヘッドライニングなどの内張り、レンズ類、ランプ類、各種電球、ロードホイール及びリム、窓廻りシール、メッキ及びペイントの不具合
メンテナンス 作業及び修理		点検・一般整備、部品交換をともなわない修理調整、燃料及び冷却水システムのクリーニング、カーボンデポジットなどの除去、オイルのにじみに対する修理、ホイールアライメント、インジェクションシステムの調整（及びエンジン調整）など
消耗品	エンジン	スパークプラグ、プラグコード、ワイヤー類
	ブレーキ	ブレーキドラム、ブレーキディスクローター、ディスクパット、またはブレーキライニング
	駆動	クラッチディスク、プレッシャープレート、クラッチカバー、レリーズベアリング
	定期交換 部品	ワイパーブレード、フィルタ及びエレメント類、ベルト類（タイミングベルト含む）、バッテリー、ショックアブソーバー、クーラント（不凍液）及びゴム油液類
	その他	ホース類、チューブ類、クランプ類、エキゾーストパイプ、マフラー、タイヤなどゴム部品類

※ 詳細はシトロエン正規ディーラーへお問い合わせください。

第12条 継承・解約

1. 継承

本保証は、第三者が継承をすることはできません。車両の譲渡または名義変更をされた時点で、本保証が終了し、以後、本保証に基く保証修理を受けることができません。ただし、ローン会社等からお客様への名義変更はこの限りではありません。

2. 解約

認定中古車保証および認定中古車延長保証の解約について、それぞれ以下の通り規定しています。

(1) 認定中古車保証

本保証を解約することはできません。

(2) 認定中古車延長保証

以下の条件全てに該当する場合、解約可能となり解約返戻金を支払います。

- ① 本自動車が全損、廃車または譲渡された場合
- ② 上記①発生時点で保証期間が6か月以上残存している場合
- ③ 一度も保証修理をしていない場合

第13条 ロードサービス

1. 保証期間に応じて、ロードサービス「シトロエン・アシスタンス」を提供します。
2. 「シトロエン・アシスタンス」は、お客様がお乗りの本保証書記載の車両が、万一のトラブルや不意のアクシデントで動かなくなった場合、サービス会社を通じて、常に適切な応急サービス（レッカー、キーリペア、レンタカー、交通機関、ホテル、陸送など）をご提供します。万が一の事故・故障の際は、下記へのお電話1本で、最寄りのシトロエン正規ディーラーもしくは指定サービス工場までお車の牽引をいたします。また、ご旅行中であれば、その継続のためのレンタカーなどの代替交通手段の確保や、修理後の車両のお引取りがスムーズに出来るよう手配も行います。
※詳細は、シトロエン正規ディーラーへお問い合わせください。

「シトロエン・アシスタンス」のご利用は、

0120-54-1060 (365日・24時間対応)

ご利用の際は、まず下記内容をご連絡ください。

1. 電話をおかけになった方のお名前（または車両オーナーのお名前）
2. 電話をおかけになった方に連絡できる電話番号
3. 車両の所在地
4. 車両の登録番号（ナンバープレート）または車台番号（車検証に記載）
5. モデル名
6. ボディカラー、及び走行距離
7. トラブルの状況

ご注意

ドライバー、同乗者の方はご自分でStellantisジャパン ロードサービス以外のサービス（JAF、現地のレッカー業者など）の手配をなさらないでください。

ご自分で手配された場合、発生した費用の負担はいたしませんので、予めご了承ください。

また、オペレーターの指示に従っていただけない場合、サービスを控えさせていただく場合がございますので、ご注意ください。

●現場での応急処置※

対象車両の故障時に、路上でのクイックサービス（現場での応急処置）の手配とその費用負担を行います。

（ただし、費用負担は作業車の出動料、30分間までの現地での作業料金、作業車の有料道路料金のみです。タイヤ、ガソリンなどの消耗品代、ご利用される方の有料道路料金は除きます）

※ここにいる応急処置とは、当面のご旅行に必要な修理（カギの閉じ込み、バッテリー上がり等）です。本格的な修理は最寄りのシトロエン正規ディーラーに別途必ずお申し出ください。

必要な修理がなされていない状態で、再度同原因の故障が発生した場合、「シトロエン・アシスタンス」のサービス、あるいは費用負担を控えさせていただくことがありますのでご注意ください。

●車両の牽引

現場での修理が不可能な場合、または長期間にわたると判断された場合は、最寄りのシトロエン正規ディーラー、または指定サービス工場までの牽引を行い、その費用を負担いたします。なお、車両の入庫先は、状況、時間帯などを考慮し、「シトロエン・アシスタンス」オペレーターが決定いたします。

また、シトロエン正規ディーラーが夜間、定休で閉店していた場合、お待ちいただく間の車両の保管の手配を行い、その費用負担をいたします。（出動、牽引料、作業車の有料道路料金、作業割増料金、保管料のみ負担いたします）。

●ドライバー・同乗者のご帰宅、旅行の継続のための ホテル・レンタカーの手配

車両による外出先の故障で、シトロエン正規ディーラーの判断により、対象車両が6時間以上走行不能な場合、下記のいずれか一つのサービスを提供いたします。

- a 走行不能車両のドライバー・同乗者が帰宅するための鉄道等の交通機関の費用負担（限度額※はお一人様¥30,000、総額¥100,000まで）
- b 当初の目的地までの鉄道等の交通機関の費用負担（限度額はお一人様¥30,000、総額¥100,000まで）

- c 現地で修理を待たれる間のホテル宿泊の手配および費用負担
(ただし、ホテル代については走行不能発生日から最長3日間、お一人様 ¥50,000、総額 ¥100,000を上限とし、故障のために旅程を延長せざるを得ない場合に限りです。また、費用負担は、ルームチャージ、税金のみとさせていただきます、食事、クリーニング代、電話料金等、個人的な費用は含みません)
- d レンタカーの手配、またはその他発生したご帰宅のために要した費用を負担
(ただし、走行不能発生日より基本同等クラスのレンタカーを最大3日間、提携レンタカー会社の貸出基準を満たす場合のみとします。また、現地の事情および時刻により、レンタカーをご用意できかねる場合もありますのでご了承ください。

レンタカーに関しては、ガソリン代、自動車保険料追加分、有料道路料金等の費用はご利用される方の負担といたします)

※限度額には消費税が含まれます

なお、お車での外出先とは：

オーナーのご自宅（対象車両の車検証に記載されているお客様住所・保管場所）およびその付近での故障は外出先とはみなされません。また、外出先かどうかの判断は「シトロエン・アシスタンス」側が行うものとします。（自宅等の場合でも、故障の際の牽引料は前記の「現場での応急処置」「車両の牽引」の規定に基づき、その手配と費用負担を行います）

※基本的には公共交通機関の負担をいたします。ただし、夜間などで他の交通手段がない場合はタクシーをご利用いただけます（50km以内・限度額 ¥30,000）。

●修理完了車両の引き取り・搬送

故障車両の修理が完了した後、次のうち一つだけお選びいただけます

・車両引き取りのための交通機関の費用負担

前項a、bおよびd（レンタカー）の適用を受けご帰宅された後、修理が完了した車両を引き取りに行かれるための往路1名分の交通機関の費用を負担します。シトロエン正規ディーラーで車両お引き渡しの場合、そのシトロエン正規ディーラーまでの交通費（電車、バス等、およびシトロエン正規ディーラー最寄駅、バス停からのタクシー）片道分も負担いたします。

・車両の搬送

前項a、bおよびd（レンタカー）の適用を受けご帰宅された後、修理が完了した車両を最寄りのStellantisジャパン株式会社のシトロエン正規ディーラーまで搬送いたします。

●自動車保険会社への連絡

車両トラブル・事故の際、加入されている自動車保険会社への連絡が必要な場合、初期連絡に限りこれを代行いたします。(ただし、現地事情の確認ができないため、代行による結果について、いかなる責任も負いません)

●メッセージサービス

車両トラブル・事故の際、必要に応じて、ご家族、ご友人、勤務先などへの旅程の変更・遅延等についてのメッセージを取り次ぎます。

「シトロエン・アシスタンス」の適用除外条項

次の事柄に起因すると判断される場合は、サービスや費用負担を受けられない場合があります。

また、サービスを受けられても費用はおお客様のご負担となることがあります。

- ・最寄りのシトロエン正規ディーラーまで自走が可能な場合
- ・一部離島地域で不具合が発生した場合
- ・「シトロエン・アシスタンス」コールセンターに連絡をせず、お客様が独自に手配を行った場合
- ・「シトロエン・アシスタンス」の有効期間を超過した車両、または対象外車両
- ・車検証不携帯により対象車両の確認ができない場合
- ・対象車両の利用者に虚偽の申告があった場合
- ・以前に同様の不具合で「シトロエン・アシスタンス」を利用し、その後シトロエン正規ディーラーでの適切な処置がなされていない場合
- ・鍵を紛失または盗難に遭った場合
- ・鍵の破損、お客様の過失による鍵の閉じ込め
- ・飛び石などによるガラスの破損
- ・故意、過失による破壊、または破損の場合
- ・法律、条令、諸規則で定める禁止事項または遵守義務に違反したために発生した事故及び障害
- ・その他、車両そのものが原因でない故障全般の場合
- ・「シトロエン・アシスタンス」で規定する内容以外で、車両を使用できなかったことによる不便さや損失（電話代、レンタカー代、休業補償、商業損失等）
- ・シトロエン正規ディーラーによる適切な点検・整備が実施されていない場合

- ・ Stellantis社及びStellantisジャパン株式会社が認めていない改造、架装が行われた場合
- ・ Stellantis社及びStellantisジャパン株式会社が指定する以外の部品及び油脂類を使用した場合
- ・ 取扱説明書に示されている取り扱い方法と異なる使用、または乗車定員、エンジン回転数、最高速度などの（一時的又は他の方法を問わず）使用の限度を超えた使用
- ・ 地震、台風、水害、雹などの天災、火災等
- ・ 交通事故、産業災害、盗難、放火、類焼、騒乱などの事故
- ・ レース、ラリー等による酷使や、一般に自動車の走行しない場所
- ・ ばい煙、薬品、鳥糞、オイル、塩分、酸性雨、飛石、鉄粉などの外的要因
- ・ 不正改造車両
- ・ シトロエン正規ディーラー以外で取り付けられた部品や用品（アクセサリー等）の不具合

第14条 ご注意事項

住所などを変更された場合

お客様が住所その他本保証に記載された事項を変更された場合には、シトロエン正規ディーラーで本保証書の変更手続きを行うものとします。

個人情報のお取扱い

1. 個人情報の取得について

Stellantisジャパンは、適法かつ公正な手段によって、個人情報を取得いたします。

2. 個人情報の利用目的について

Stellantisジャパンは、お客様の個人情報を、下記（1）から（6）の利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。

- （1） ご購入いただいたStellantisジャパン製品に対する、ロードサービス、保証修理サービスを含むアフターサービスの提供ならびに製品品質向上のための活動
- （2） Stellantisジャパンの自動車販売事業におけるフェア、製品情報、イベント等についての電話、Eメール、訪問、DM発送等によるご案内

- (3) Stellantisジャパンの自動車販売事業における商品・サービスの企画・開発、消費者動向調査、顧客満足度調査等のマーケティング活動のためのアンケート調査ならびに顧客満足度向上のための活動
- (4) 社内統計資料作成（年齢構成、性別構成等）
- (5) 与信判断及び与信管理
- (6) 上記の利用目的のために第三者へ提供すること（下記「3.個人情報の第三者提供について」参照）

なお、Stellantisジャパンが個人情報取得の際に別途利用目的を明示した場合には、上記利用目的に加え、当該明示した利用目的の範囲内で利用します。

3. 個人情報の第三者提供について

Stellantisジャパンは、お客様の以下の個人情報をStellantisジャパン正規販売店及びStellantisジャパンの提携会社等に電話・書面・電子媒体などにより提供することがあります。但し、お客様ご本人のお申し出により、第三者への提供を停止させていただきます。

<提供する個人情報>

氏名、住所、生年月日、電話番号、Eメールアドレス、職業、勤務先、保有車両、家族構成、購入履歴、検査・整備記録、保険情報、アンケート回答内容、その他Stellantisジャパンにおいて取得した個人情報

4. 個人情報の委託先への提供について

Stellantisジャパンは、本プライバシー・ポリシー第2項記載の利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報の取り扱いの全部又は一部を委託することがあります（例：ご依頼頂いたカタログ発送作業委託のために発送・運送業者に情報を提供する場合、Stellantisジャパンが行う消費者動向調査のために調査会社に情報を提供する場合）。

お問い合わせ先

個人情報の開示・訂正・利用停止等のご請求、又はStellantisジャパンの個人情報の取り扱いに関するご意見、ご質問につきましては、下記までご連絡ください。

〒108-0014 東京都港区芝5-36-7 三田ベルジュビル

Stellantisジャパン株式会社

個人情報保護お問い合わせ先（受付時間：年中無休 9:00-19:00）

シトロエン コール 0120-55-4106