

## USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET

### PEUGEOT SERVICES STORE JA MY PEUGEOT

#### **Miten monta ajoneuvoa tililläni voi olla näkyvässä?**

Voit lisätä tilillesi 1–10 ajoneuvoa.

#### **Miten lisään ajoneuvon käyttäjätililleni?**

Services Store -sivustolla voit lisätä yhden tai useamman ajoneuvon napsauttamalla "OMA TILI" ja kohdassa "OMAT AUTOT" napsauttamalla "LISÄÄ AJONEUVO" -painiketta. Anna ajoneuvoosi liittyvät tiedot ja napsauta sitten "VAHVISTA" -painiketta.

#### **Miten vaihdan MyPeugeot-salasanani?**

Muodosta yhteys MyPeugeot-tilillesi, valitse aloitussivun oikeasta yläkulmasta "oma tili" ja valitse sitten "Muuta salasana". Jos sinulla on Peugeot Services Store -tili, uusi salasana on automaattisesti käytössä.

#### **Miten luon MyPeugeot-tilin?**

Ohjeet MyPeugeot-tilin luomiseen

Muodosta yhteys sivustolle: <https://services-store.peugeot.fi> tai lataa MyPeugeot –mobiilisovellus.

Jos sinulla ei ole vielä tiliä, valitse "luo tili" syöttämällä sähköpostiosoite ja salasana

Anna henkilötiedot, ajoneuvon tiedot ja vahvista.

Näkyviin tulee viesti, jossa vahvistetaan tilin luominen. Saat sähköpostiviestin tilin vahvistamista varten. Napsauta sähköpostiviestin "aktivoi tilini" -linkkiä

Sinulla on 20 päivää aikaa vahvistaa tilaus, sen jälkeen henkilötietosi poistetaan ja sinun on luotava uusi tili uudelleen.

Haluamme muistuttaa, että tilaus on ilmainen.

Kun tili on luotu ja aktivoitu, saat uuden sähköpostiviestin, jossa on käyttäjätunnuksesi ja salasanasi sekä uusi linkki, jolla voit muodostaa ensimmäistä kertaa yhteyden tiliisi.

#### **Miten voin poistaa ajoneuvon MyPeugeotista?**

Siirry MyPeugeot-käyttäjätilillesi.

Voit poistaa yhden tai useamman ajoneuvon napsauttamalla "Omat autot", "Ajoneuvoni". Napsauta "Valitse autosi" -osiossa kohtaa "Poista tämä auto". Kaikki MyPeugeot-käyttäjätilin autonpoistot tapahtuvat myös Peugeot Services Store -käyttäjätililläsi. "

#### **Minulla on aktiivinen Monitoring, Mapping tai Tracking Pack -sopimus, mutta en pysty uusimaan sitä ennen päättymispäivää. Kuinka toimin?**

Varustepaketin uusiminen tehdään päivää ennen sopimuksen päättymistä. Et pysty uusimaan sopimusta vuosipäivää ennen tai jälkeen, joten sinun on uusittava sopimuksesi jakson päättyessä, jotta voit jatkossakin hyödyntää varustepaketin palveluja.

#### **Minulla on oheispalvelusopimus. Miten voin peruuttaa sen, jos myyn tai romutan autoni, jos se varastetaan tai jos palautan leasingautoni?**

Jos sinulla on oheispalvelusopimus (etähuolto, Connect Nav, nopeuskameran-/vaara-alueenpaljastin), sinun on ilmoitettava meille sopimuksen lopettamisesta, jos myyt tai romutat autosi, se varastetaan tai sen leasingsopimus päättyy. Ota yhteyttä Peugeot-asiakaspalveluun sähköpostitse, puhelimitse tai postitse.

### **Jos poistan My Peugeot-sovellukseni, häviävätkö kaikki tallennetut tiedot?**

Kun My Peugeot-sovellus poistetaan, kaikki ajoneuvoosi liittyvät tiedot (GPS-sijainnit, huoltomuistutukset, ajetut matkat jne.) poistetaan pysyvästi. Toisaalta kaikki omaan profiiliisi liittyvät tiedot jäävät saataville omiin käyttäjätietoihisi 2 kuukauden ajaksi.

### **Missä ja miten tilaan tai uusin Vaara-alueenpaljastin-toiminnon?**

Voit tilata Vaara-alueenpaljastin-palvelun:

- Myyntipisteessä, kun olet ostamassa uutta ajoneuvoa. Tällöin on tärkeää, että ajoneuvo on ostettu Suomessa.

- Peugeot Services Store -sivuston käyttäjätillillä sen jälkeen, kun ajoneuvosi on luovutettu.

Kun Vaara-alueenpaljastin-palvelun sopimus on päättynyt, voit tilata sen uudelleen Peugeot Services Store -sivustolla (yhdeksi vuodeksi).

### **Miten Peugeot Services Store -tili luodaan?**

Jos sinulla on jo MyPeugeot-tili, voit kirjautua sisään Peugeot Services Store -sivustolle samoilla kirjautumistiedoilla.

Peugeot Services Store -tilin luominen:

Kirjaudu Peugeot Services Store -sivustolle.

Jos sinulla on MyPeugeot-tili, voit kirjautua sisään samoilla kirjautumistiedoilla, muussa tapauksessa napsauta kohtaa ""Luo tili"".

Luo kirjautumistiedot antamalla sähköpostiosoitteesi ja salasana, ja napsauta sitten "Luo tili".

Lisää ajoneuvosi napsauttamalla "Lisää ajoneuvo".

Anna VIN-numero sille tarkoitettuun kenttään ja napsauta "Lisää ajoneuvo".

Jos kuva vastaa ajoneuvoasi, napsauta "Vahvista", tai jos ei, anna VIN-numero uudelleen."

### **Mikä on Peugeot Services Store?**

Peugeot Services Store on kaikkien Peugeot-oheispalvelujen oma sivusto. Pystyt tarkastelemaan/hallitsemaan kaikkia autosi oheispalveluja täysin itse. Tutustu Peugeot-oheispalvelujen maailmaan vieraillemalla Peugeot Services Store -sivustolla.

### **Miksi Peugeot Services Store -tili kannattaa luoda?**

Peugeot Services Store -tilin avulla voit hallita kaikkia oheispalveluja omalta kotisohvaltasi. Lisätietoja oheispalveluistamme saat Peugeot Services Store -sivustolta.

### **Miksi Peugeot Services Store -tili kannattaa luoda, vaikka minulla on jo MyPeugeot-tili?**

Peugeot Services Store -tilin avulla voit hallita kaikkia Peugeot-oheispalveluja ja pysyä ajan tasalla kaikista uusista tarjouksista. Peugeot Services Store -tilin kautta voit tilata oheispalveluja sekä pidentää tai uusia tilauksiasi. MyPeugeot -sovelluksen avulla puolestaan voit hyödyntää reaaliaikaisesti Peugeot Services Store -tillillä tilaamiasi ohjeispalveluja.

### **Voinko kirjautua Peugeot Services Store -sivustolle MyPeugeot-tilin kirjautumistiedoilla?**

Jos sinulla on jo MyPeugeot-tili, voit kirjautua sisään Peugeot Services Store -sivustolle samoilla kirjautumistiedoilla napsauttamalla "Kirjaudu sisään".

### **Miten lisään ajoneuvon Peugeot Services Store -käyttäjätilliini?**

Siirry Peugeot Services Store -käyttäjätillillesi. Voit lisätä yhden tai useamman ajoneuvon napsauttamalla

"LISÄÄ AJONEUVO". Anna VIN-numero ja napsauta sitten "LISÄÄ AJONEUVO". Jos näkyviin tuleva ajoneuvo vastaa omaa ajoneuvomalliasi, napsauta "Vahvista" (jos ei, tarkista VIN)

Lisää muita ajoneuvoja kohdasta "OMAT AUTOT" ja "LISÄÄ AJONEUVO".

**Jos lisään ajoneuvon MyPeugeot-käyttäjätiliini, näkyykö se Peugeot Services Store -tililläni?**

MyPeugeot- ja Peugeot Services Store -tilisi ovat samat. Molemmat ovat yhteydessä toisiinsa ja kaikki muutokset näkyvät molemmissa.

**Miten Peugeot Services Store -tili lopetetaan?**

Lopeta Peugeot Services Store -tili siirtymällä Peugeot Services Store -käyttäjätilisi kohtaan "OMA TILI > OMAT HENKILÖTIEDOT". Vieritä sivun alaosaan, napsauta "LOPETA TILAUS". Tämä toimenpide ei vaikuta voimassa oleviin sopimuksiisi. Jos haluat purkaa sopimuksesi, ota yhteyttä Peugeot-asiakastukeen.

**Jos myyn ajoneuvoni, pääseekö uusi omistaja käsiksi henkilötietoihini?**

Jos myyt autosi, kyllä. Jos et halua, että uusi omistaja pääsee käsiksi henkilötietoihisi, voit purkaa sopimuksesi ottamalla yhteyttä Peugeot-asiakastukeen.

**Ovatko autoni ja ajomatkojeni tiedot saatavilla Services Store -käyttäjätililläni?**

Eivät, mutta löydät kyseiset tiedot MyPeugeot-käyttäjätililtäsi.

**Milloin Peugeot Services Store -sivustolla tekemäni oheispalveluostos veloitetaan?**

Tiliasi veloitetaan 14 päivän kuluttua palvelun aktivoinnista. Saat vahvistuksen sähköpostitse.

**Voinko lisätä ulkomailta ostetun ajoneuvon Peugeot Services Store -tililleni?**

Kyllä, kirjoita vain VIN-numero sille varattuun kenttään.

**Voinko luoda Peugeot Services Store -tilin älypuhelinsovelluksella?**

Et, tällä hetkellä se onnistuu vain verkkosivustolla.

**Voinko lisätä useita ajoneuvoja Peugeot Services Store -tililleni?**

Kyllä. Lisää vain VIN-numero sille tarkoitettuun LISÄÄ AJONEUVO -kenttään OMA TILI -osiossa.

Uusi ajoneuvo lisätään sitten automaattisesti MyPeugeot-sovellukseen.

**Poistin ajoneuvoni Peugeot Services Store -käyttäjätililtäni enkä pääse enää palveluihini. Kuinka toimin?**

Sinun on rekisteröitävä ajoneuvosi uudelleen Peugeot Services Store -käyttäjätililläsi.

**Poistin ajoneuvoni Peugeot Services Store -käyttäjätililtäni, voinko silti yhä käyttää palvelua?**

Kyllä. Ajoneuvon poistaminen käyttäjätililtä ei vaikuta tilattuihin palveluihin. Jos haluat tarkastella voimassa olevia sopimuksiasi, sinun on lisättävä ajoneuvo käyttäjätilille uudelleen.

**Mitä tapahtuu, jos poistan ajoneuvon Peugeot Services Store -käyttäjätililtäni?**

Jos poistat ajoneuvon Peugeot Services Store -tililtäsi, et pysty tarkastelemaan voimassa olevia sopimuksiasi tai tilaamaan oheispalvelua. Ajoneuvon poistaminen ei kuitenkaan vaikuta voimassa oleviin palveluihin tai sopimuksiin.

Ajoneuvon poistaminen Peugeot Services Store -tililtä poistaa sen tiedot myös MyPeugeot-sovelluksesta.

### **Mitä tapahtuu, jos lopetan Peugeot Services Store -käyttäjätilini?**

Jos lopetat käyttäjätilin, et saa enää tietoa sopimuksistasi. Lopettaminen ei kuitenkaan vaikuta sopimuksiin tai palveluihin.

### **Onko minulla oltava oma Peugeot, jotta voin hankkia Peugeot Services Store -tilin?**

Ei. Peugeot Services Store -sivustolle ovat tervetulleita kaikki tuotteistamme kiinnostuneet riippumatta siitä, onko heillä oma Peugeot vai ei. Oheispalveluja voivat ostaa kuitenkin vain ne asiakkaat, joilla on oma Peugeot.

### **Sähköpostiosoitteeni on muuttunut. Miten voin muuttaa sen Peugeot Services Store -tililläni?**

Voit vaihtaa sähköpostiosoitteesi Peugeot Services Store -tilillä kohdassa "OMA TILI" > "OMAT HENKILÖTIEDOT".

Uusi sähköpostiosoite vaihtuu automaattisesti myös MyPeugeot-tilillesi.

### **Unohdin Peugeot Services Store -tilini salasanan. Miten saan sen takaisin?**

Napsauta Peugeot Services Store -sivuston aloitussivulla kohtaa "Salasana unohtui". Anna tiliisi liittyvä sähköpostiosoite ja napsauta OK.

Saat sähköpostiviestin, jossa on uusi salasana. Uusi salasana toimii myös MyPeugeot-tilillä.

### **Miksi en voi tilata kaikkia oheispalveluja?**

Kaikki oheispalvelut eivät ole saatavilla kaikkiin ajoneuvoihin. Peugeot Services Store -sivuston "ALOITUSSIVU"-välilehti suodattaa automaattisesti ajoneuvoosi saatavilla olevat palvelut. Voit hallita toimintoa Kauppa-osion vasemmassa yläkulmassa olevasta kohdasta "Saatavilla olevat palvelut".

### **Miten oheispalvelu tilataan?**

Jos haluat tilata oheispalvelun, siirry Peugeot Services Store -sivustolle. Sinun on luotava tili ja lisättävä ajoneuvosi sen VIN-numerolla. Napsauta "ALOITUSSIVU", sitten haluamasi palvelun "TUTUSTU"-kohtaa ja lopuksi "HANKI". Hyväksy yleiset myyntiehdot, napsauta "JATKA", anna laskutusosoitteesi ja henkilötietosi ja napsauta sitten "JATKA". Täytä sitten turvallisen maksamisen tiedot ja napsauta OK. Saat pian sen jälkeen tilausvahvistuksen sähköpostitse.

### **Miten muutan puhelinnumeroa, josta minut saa helposti kiinni ETÄHUOLTO-hälytystä varten?**

Voit vaihtaa tai muuttaa tiliisi liittyvää puhelinnumeroa, muutos tehdään samalla myös Peugeot Services Store -tilille, jos sinulla on sellainen.

### **Mistä tiedän, mitä puhelinnumeroa käytetään, kun minuun otetaan yhteyttä Etähuollon hälytystä varten?**

Puhelinnumero on se, jonka olet antanut MyPeugeot-sovelluksessa / Peugeot Services Store -tilillä.

### **Mistä tiedän, onko Peugeot-etähuoltosopimus yhä voimassa?**

Kirjaudu sisään Peugeot Services Store -sivustolle, niin näet kaikki voimassa olevat oheispalvelutilaukset.

### **Miten tilaan Peugeot-etähuollon?**

Peugeot-etähuolto -palvelu on tulossa saataville yksityisasiakkaille, joilla on Peugeot Connect Box (Emergency & Assistance) -järjestelmällä varustettu ajoneuvo. Peugeot-etähuollon aktivointia varten sinun on rekisteröidyttävä Peugeot Services Store -sivustolle sekä tilattava palvelu ja hyväksyttävä sen

käyttöehdot. Palvelu aktivoituu automaattisesti 7 päivän kuluessa tilauksesta tiettyjen edellytysten toteutuessa (suosittelemme käyttämään ajoneuvoa säännöllisesti vähintään 3 päivän ajan mobiilioperaattorin kuuluvuusalueella).

### **Haluaisin saada kopion etähuollon käyttöehdoista. Mistä löydän ne?**

Käyttöehdot löytyvät Peugeot Services Store -sivuston käyttäjätilitä, kun olet rekisteröitynyt.

### **Onko Peugeot Services Store -sivustolla mahdollista saada palautetietoa ajoneuvostani?**

Ei, Peugeot Services Store ei tarjoa palautetta ajoneuvotiedoistasi. Kaikki ajoneuvon tiedot löytyvät MyPeugeot-tililtä.

### **Miten voin purkaa oheispalvelusopimuksen?**

Jos haluat purkaa oheispalvelusopimuksen, sinun on otettava yhteyttä Peugeot-tukeen puhelimitse tai yhteydenottolomakkeella. Saat kaikki tarvittavat tiedot Peugeot Services Store -sivuston ”Yhteydenotto”-osion alareunasta.

### **Miten voin muuttaa henkilötietojani Services Store -käyttäjätilillä?**

Siirry Peugeot Services Store -käyttäjätilillesi kohtaan ”OMA TILI > HENKILÖTIEDOT” ja napsauta ensin kynäkuvaketta, sitten ”Muuta”.

Kaikki muutokset siirtyvät MyPeugeot-sovellukseen.

### **Onko minun odotettava ajoneuvoni luovutusta ennen kuin voin luoda Peugeot Services Store -tilin?**

Kyllä, suosittelemme vahvasti odottamaan kaksi päivää ajoneuvosi luovutuksen jälkeen, ennen kuin rekisteröidyt Peugeot Services Store -sivustolle, sillä tarvitset auton VIN-numeron, jotta voit lisätä ajoneuvon tilillesi.

### **Miksi minun on annettava puhelinnumeroni uudelleen Peugeot Services Store -sivustolla, kun tilaan etähuollon?**

Puhelinnumeroa tarvitaan palvelun käyttöön, se tarvitaan vain etähuollon tilaukseen.

### **Miksi näen etähuoltosopimuksen Peugeot Services Store -sivustolla, vaikken ole tilannut sitä ajoneuvolleni?**

Jos etähuoltosopimus on jo tilattu kyseiselle ajoneuville, se näkyy ajoneuvoosi liittyvissä tiedoissa. Jos uskot, että kyseessä on edellisen omistajan tilaama palvelu ja haluat mutta tietoa, ota yhteyttä asiakaspalveluun puhelimitse tai yhteydenottolomakkeella.

### **Miksi Nopeuskameranpaljastin 3 vuodeksi -tarjous ei ole saatavilla ajoneuvooni?**

Nopeuskameranpaljastin 3 vuodeksi -tarjous on saatavilla yli vuoden ikäisiin ajoneuvoihin.

## **ASIAKASTUKI**

Asiakas voi ottaa yhteyden Peugeotin asiakastukeen lisätietojen saamiseksi tai tehdä reklamaation Palveluihin liittyen:

- Puhelimitse numeroon +3589 3158 3150 maanantaista perjantaihin klo 8-16 välillä ilmoittamalla, että hänen puhelunsa koskee Palveluita.
- Sähköpostitse osoitteella Peugeot-asiakastuki@bassadone.fi
- Postitse osoitteeseen: Peugeot Asiakastuki, Kaakelikaari 4 B, 01720 Vantaa

Jos asiakkaalla on kysyttävää palvelusta tai palvelun ehdoista, hän voi ottaa yhteyttä Citroën-asiakastukeen seuraavin tavoin:

- Soittamalla numeroon +3589 3158 3150 maanantaista perjantaihin 8.00–16.00. Asiakkaan on kerrottava, että puhelu koskee E-etäohjauspalvelua.
- Sähköpostitse osoitteella Citroen-asiakastuki@bassadone.fi
- Kirjoittamalla osoitteeseen Citroën Asiakastuki, Kaakelikaari 4 B, 01720 Vantaa.