

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE LA CARTE DE CREDIT CASTORAMA

Contrat Porteur Carte privative CASTORAMA  
CREALFI SAS, au capital de 15 641 550 euros dont le siège social est sis au 1 rue Victor Basch CS 70001 91068 MASSY Cedex, inscrite au RCS de EVRY sous le N° 437 604 770, ci-après dénommé l'Emetteur, est une société de financement et un établissement de paiement soumis à l'agrément et au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

## 1. OBJET DE LA CARTE

La Carte est un instrument de paiement qui permet à son Titulaire, dans les conditions prévues dans le Contrat carte ou dans tout autre document convenu entre les parties, dans le cadre de l'utilisation du crédit renouvelable auquel elle est adossée, de réaliser des opérations de paiement ayant pour finalités d'effectuer des achats auprès de commerçants ou prestataires de services (ci-après « Accepteurs ») agréés par l'Emetteur et acceptant la Carte, en fonction des règles qu'ils ont affichées.

La Carte décrite ci-dessus permet également, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services offerts par l'Emetteur et régis par des dispositions spécifiques. Le Titulaire de la carte "CB" s'interdit d'en faire un usage différent de ceux décrits ou mentionnés ci-dessus. La Carte est émise pour une utilisation non professionnelle ou commerciale.

## 2. DELIVRANCE DE LA CARTE

La Carte est délivrée par l'Emetteur, dont elle reste la propriété, aux Titulaires d'un crédit renouvelable à leur demande et/ou à celle de leurs mandataires dûment habilités, et sous réserve d'acceptation. La Carte est rigoureusement personnelle et réservée exclusivement aux particuliers, personnes physiques ; son Titulaire devant, dès réception, y apposer obligatoirement sa signature. L'absence de signature sur ladite Carte justifie son refus d'acceptation. Il est strictement interdit au Titulaire de la prêter ou de s'en déposséder. Le Titulaire s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte susceptible d'entraver son fonctionnement et celui des Equipements Electroniques tels que notamment les TPE.

## 3. DISPOSITIF DE SECURITE PERSONNALISE

Les données de sécurité personnalisées sont des données personnalisées fournies au Titulaire de la Carte par l'Emetteur à des fins d'authentification.

### 1 - Code confidentiel

Un "dispositif de sécurité personnalisé" est mis à la disposition du Titulaire de la carte, sous la forme d'un code confidentiel qui lui est communiqué confidentiellement, personnellement et uniquement à lui, le cas échéant, selon des modalités convenues entre les parties.

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel et plus généralement de tout autre élément relevant des données de sécurité personnalisées. Il doit donc tenir absolument secret son code confidentiel et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets.

Il doit utiliser les données de sécurité personnalisées chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'engager sa responsabilité.

Ce code confidentiel lui est indispensable aux fins d'authentification dans l'utilisation d'Equipements Electroniques et les DAB/GAB affichant la marque du Schéma de Cartes utilisé, conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à trois (3) sur les Equipements Electroniques et les DAB/GAB. Au troisième essai infructueux, le Titulaire de la Carte provoque l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture.

### 2 - Autre dispositif de sécurité personnalisé

L'Emetteur peut communiquer d'autres données de sécurité personnalisées au Titulaire de la carte qui doit alors les utiliser.

Lors de paiements en ligne sur les sites portant la mention "Verified by Visa" ou "Mastercard secure code", le Titulaire de la carte devra, en plus des références de la Carte, saisir un code de sécurité à usage unique qui pourra notamment lui être envoyé par SMS ("dispositif d'authentification non jouable").

Le Titulaire de la carte communiquera à l'Emetteur les données à caractère personnel nécessaires à la transmission du code de sécurité à usage unique (numéro de téléphone portable notamment).

Le nombre d'essais successifs de composition du code de sécurité à usage unique est limité à trois (3). Au troisième essai infructueux, ou en absence de saisie du code de sécurité à usage unique après un certain délai, le Titulaire de la carte provoque l'annulation de la transaction en cours sécurisée par ce dispositif d'authentification non jouable.

Le Titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la confidentialité du code de sécurité à usage unique.

## 4. FORME DU CONSENTEMENT ET IRREVOCABILITE

Les Parties (le Titulaire de la Carte et l'Emetteur) conviennent que le Titulaire donne son consentement pour réaliser une opération de paiement :

- par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique

- par l'apposition de sa signature manuscrite pour confirmer l'opération de paiement,

- ou à distance, le cas échéant, par la communication ou l'utilisation de toute donnée de sécurité personnalisée des données liées à l'utilisation de sa carte,

- l'utilisation d'un dispositif de reconnaissance biométrique (par exemple : capteur d'empreinte digitale sur le téléphone mobile du Titulaire de la Carte).

Dans l'hypothèse où l'Accepteur le propose, il est convenu que le Titulaire de la Carte peut utiliser la Carte pour une série d'opérations de paiements, ci-après appelés « paiements récurrents et/ou échelonnés », pour des achats de biens et/ou de services.

Le Titulaire de la Carte donne son consentement à la série d'opérations :

- à distance par la communication et/ou confirmation des données liées à l'utilisation de la Carte lors de la première opération, et

- le cas échéant via un portefeuille numérique agréé par le(s) Schéma(s).

L'opération de paiement est autorisée si le Titulaire a donné son consentement dans les conditions décrites ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement est irrévocable. Le Titulaire de la Carte peut faire opposition au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur, tant que le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur n'a pas été crédité du montant de l'opération de paiement.

## 5. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE

La Carte est un instrument de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et des prestations de services ou des dons et cotisations, à des Accepteurs de la Carte.

Ces opérations de paiement sont possibles dans les limites fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières de fonctionnement. Ces dernières sont remises sur support papier au Titulaire de la carte ou consultables sur Internet.

Les paiements par Carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Accepteurs. Ces conditions et procédures comportent en principe un contrôle des données de sécurité personnalisées et sous certaines conditions une demande d'autorisation.

Lorsque ces conditions et procédures impliquent la signature par le Titulaire d'un justificatif émis par l'Accepteur et que la Carte fournie par l'Emetteur prévoit l'apposition de la signature, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la Carte incombe à l'Accepteur.

Les opérations de paiement recues par l'Emetteur sont automatiquement débitées du crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte et par suite sur le compte bancaire du Titulaire selon les dispositions convenues entre le Titulaire du crédit renouvelable et l'Emetteur. L'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le compte bancaire du Titulaire du montant des opérations de paiement effectuées à l'aide de la Carte en cas de décès, d'incapacité juridique du Titulaire, d'incidents de paiement, de résiliation du crédit renouvelable ou de retrait de la Carte par l'Emetteur, décision qui sera notifiée au Titulaire.

En outre, l'Emetteur a la faculté de débiter immédiatement le crédit renouvelable du montant des opérations de paiement réalisées au moyen de la Carte si le cumul des opérations de paiement dépasse les limites fixées et notifiées par l'Emetteur.

Pour les ordres de paiement donnés en ligne, le cas échéant, le Titulaire peut être tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur.

Pour les opérations de paiement initiées à distance, le Titulaire de la Carte est tenu de respecter une procédure sécuritaire selon les modalités convenues avec l'Emetteur de la carte.

Le Titulaire doit, préalablement à chaque opération de paiement et sous sa responsabilité, s'assurer pour tout paiement de l'existence sur son crédit renouvelable

d'un montant de crédit suffisant et disponible, et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

En cas de Carte à débit différé, le Titulaire doit s'assurer que le jour du débit des règlements par Carte, le compte présente un solde suffisant et disponible.

Le montant détaillé (montant, commissions, ...) sauf exception, des opérations de paiement par Carte passées au débit du crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte figure sur le relevé mensuel remis au Titulaire du crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte.

L'Emetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est-à-dire autre que celui relatif à l'ordre de paiement, pouvant survenir entre le Titulaire et l'Accepteur. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du Titulaire d'honorer les sommes dues à l'Emetteur.

## 6. RECEPTION ET EXECUTION DE L'ORDRE DE PAIEMENT CONFORMEMENT A L'ARTICLE L.133-9 DU CODE MONETAIRE ET FINANCIER

L'Emetteur informe le Titulaire que l'ordre de paiement est reçu par l'Emetteur au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement de l'Accepteur à travers le système de compensation ou de règlement dudit ordre de paiement. L'Emetteur dispose, à compter de ce moment de réception d'un délai d'un jour ouvrable pour créditer le compte du prestataire de service de paiement de l'Accepteur de la Carte.

## 7. RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

7.1 - Lorsque le Titulaire nie avoir donné son consentement pour réaliser une opération de paiement, il appartient à l'Emetteur d'apporter la preuve que l'opération a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée conformément à l'état de l'art et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique. Cette preuve peut être apportée par tous moyens, notamment par les enregistrements des Equipements Electroniques ou leur reproduction sur un support informatique de l'utilisation de la Carte et du dispositif de sécurité personnalisé. L'Emetteur peut utiliser ces enregistrements comme justification de leur imputation.

7.2 - L'Emetteur est responsable des pertes directes encourues par le Titulaire dues à une déficience technique du système sur lequel l'Emetteur a un contrôle direct. Toutefois, l'Emetteur n'est pas tenu pour responsable d'une perte due à une déficience technique du système, si celle-ci est signalée au Titulaire.

## 8. RECEVABILITE DES DEMANDES D'OPPOSITION OU DE BLOCAGE

Pour l'exécution du présent contrat, l'information "de blocage" peut également être désignée par le terme "d'opposition".

8.1 - Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol de la Carte, de son détournement ou de toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, le Titulaire doit en informer sans tarder l'Emetteur aux fins de blocage de sa Carte en indiquant les motifs pour lesquels il demande le blocage.

8.2 - Cette demande d'opposition (ou de blocage) doit être faite immédiatement : à l'Emetteur pendant ses heures d'ouverture, notamment par téléphone, courriel, Internet, télécopie, ou par déclaration écrite et signée remise sur place ; ou d'une façon générale auprès du Centre d'opposition de l'Emetteur, en appelant le 09 73 323 341 (non surtaxé) / N° de téléphone du magasin (tarif précisé dans les conditions financières communiquées au client).

8.3 - Les éléments permettant de prouver au Titulaire qu'il a procédé à la demande de mise en opposition (ou de blocage) peuvent lui être communiqués jusqu'à 18 (dix-huit) mois à compter de l'information à laquelle il aura procédé. La demande de mise en opposition (ou de blocage) est immédiatement prise en compte.

8.4 - Toute demande d'opposition (ou de blocage) qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration écrite et signée par le Titulaire doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'Emetteur tenant le compte sur lequel fonctionne la carte à l'adresse suivante : CREALFI - Service Relation Clients BP 70050 - 77213 AVON CEDEX. En cas de contestation de cette demande d'opposition (ou de blocage), celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de la dite lettre par l'Emetteur.

8.5 - L'Emetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une demande d'opposition (ou de blocage) qui n'émanerait pas du Titulaire.

8.6 - En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la Carte ou de détournement des données liées à son utilisation, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte au Titulaire.

## 9. RESPONSABILITE DU TITULAIRE ET DE L'EMETTEUR

9.1 - Principe : Le Titulaire doit prendre toute mesure pour conserver sa Carte et préserver la confidentialité des données de sécurité personnalisées qui lui sont attachées. Il doit l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 1. Il assume les conséquences de l'utilisation de la Carte tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou de blocage) dans les conditions prévues à l'article précédent.

9.2 - Opérations non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou de blocage) : Les opérations consécutives à la perte ou au vol de la Carte sont à la charge du Titulaire dans la limite de cinquante euros (50€). Toutefois, sa responsabilité n'est pas engagée :  
- en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation des données de sécurité personnalisées ;  
- dans le cas où la perte ou le vol de la Carte ne pouvait être détecté par le Titulaire de la Carte avant le paiement ;  
- lorsque la perte de la Carte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale de l'Emetteur ou d'une entité vers laquelle l'Emetteur a externalisé ses activités.

Cependant, lorsque le prestataire de services de paiement de l'Accepteur est situé hors de l'EEE et de Saint Pierre et Miquelon ou de Saint-Barthélemy, les opérations consécutives à la perte et/ou de la Carte sont à la charge du Titulaire de la Carte, dans la limite de cinquante euros (50€) même en cas d'opérations de paiement effectuées sans utilisation des données de sécurité personnalisées. Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou de l'utilisation non autorisée des données liées à l'utilisation de la Carte sont à la charge de l'Emetteur.

9.3 - Opérations non autorisées, effectuées après la demande d'opposition (ou de blocage) : Elles sont également à la charge de l'Emetteur, à l'exception de celles effectuées par le Titulaire de la Carte.  
9.4 - Exceptions : Toutes les opérations non autorisées sont à la charge du Titulaire de la Carte sans limitation de montant :

\*s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou manquement intentionnel ou par négligence grave aux obligations visées aux articles 2, 3, 8 et 9 ; notamment en cas d'opposition tardive c'est-à-dire non effectuée dans les meilleurs délais compte-tenu des habitudes d'utilisation de la Carte,  
\*s'il a agi frauduleusement.

## 10. RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES

Le Titulaire du crédit renouvelable, lorsqu'il n'est pas Titulaire de la Carte, est solidairement et indivisiblement tenu des conséquences financières résultant de la responsabilité du Titulaire de la Carte au titre de la conservation de la Carte et de son dispositif de sécurité personnalisé, notamment les données de sécurité personnalisées, et de leur utilisation jusqu'à la restitution de la Carte à l'Emetteur.

## 11. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

11.1 - Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il sera résilié de plein droit en cas de résiliation du crédit renouvelable associé.

11.2 - Il peut être résilié à tout moment par écrit par le Titulaire ou par l'Emetteur. Au-delà de six (6) mois à compter de sa conclusion, le présent contrat est résiliable sans frais. La résiliation par le Titulaire de la Carte prend effet 30 (trente) jours après la date d'envoi de sa notification à l'Emetteur. La résiliation par l'Emetteur prend effet 2 (deux) mois après la date d'envoi de sa notification au Titulaire de la Carte.

Les Parties ont le droit, à tout moment, de résilier le présent Contrat en cas de manquement aux obligations de l'autre partie. Cette résiliation prendra effet à réception de la notification faite par l'une des parties à l'autre des parties, par écrit ou tout support durable.

11.3 - En cas de résiliation, le Titulaire s'engage à restituer ou à détruire sur demande la ou les Cartes, et à respecter l'ensemble de ses obligations contractuelles jusqu'à ce que la résiliation devienne effective.

11.4 - A compter de la résiliation, le Titulaire de la Carte n'a plus le droit de l'utiliser et l'Emetteur peut prendre toutes les mesures utiles pour ce faire.

## 12. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE - RENOUVELLEMENT, BLOCAGE, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

1 - La Carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la Carte elle-même. La durée limitée de la validité de la Carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat. 2 - A sa date d'échéance, la Carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article précédent. 3 - L'Emetteur informera le Titulaire de la Carte en cas de soupçon de fraude, ou de fraude avérée ou de menace pour la sécurité par téléphone, courriel, SMS ou tout autre canal de communication convenu entre les parties. 4 - Outre les cas de blocage résultant de la gestion du crédit renouvelable, l'Emetteur peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non autorisée

ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que le Titulaire de la Carte soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. 5 - Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas au Titulaire de la Carte et du crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte par simple lettre simple. 6 - Dans ces cas l'Emetteur peut retirer ou faire retirer la Carte par un Accepteur de la Carte ou par un établissement dûment habilité à fournir des services de paiement. 7 - Le Titulaire de la Carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à la première demande et s'interdit d'en faire usage. La résiliation du crédit renouvelable sur lequel fonctionne(nt) une ou plusieurs Cartes entraîne l'obligation de la (les) restituer.

## 13. RECLAMATIONS

1 - Le Titulaire procède sans tarder auprès de l'Emetteur à toute réclamation en cas d'opération non autorisée ou mal exécutée, si possible en présentant le ticket émis par le TPE ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige. En cas de réclamation suite à la perte, au vol, au détournement ou à toute utilisation frauduleuse de la Carte ou des données liées à son utilisation, celle-ci doit se faire conformément à l'article 8.

En tout état de cause, passé un délai 13 (treize) mois à compter de la date du débit de l'ordre de paiement contesté, la réclamation est irrecevable.

2 - Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables auprès de l'Emetteur. Seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le Titulaire de la Carte à l'Emetteur sont visées par le présent article.

Par dérogation, le Titulaire a le droit au remboursement d'une opération de paiement autorisée si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et si le montant de l'opération de paiement dépasse le montant auquel le Titulaire pouvait raisonnablement s'attendre. Dans ce cas, l'Emetteur peut demander au Titulaire de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé. La demande de remboursement doit être présentée avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date du débit de l'ordre de paiement objet de la demande de remboursement sur le crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte. L'Emetteur dispose d'un délai de 10 (dix) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement pour effectuer le remboursement ou pour justifier son refus d'y procéder.

3 - Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## 14. REMBOURSEMENT DES OPERATIONS NON AUTORISEES OU MAL EXECUTEES

### 1 - Opération de paiement non autorisée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé immédiatement et au plus tard, le premier jour ouvrable suivant la réception de la contestation de l'opération :

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte dans le cas de perte et/ou vol, d'utilisation frauduleuse et/ou de détournement de sa Carte et des données qui y sont liées, survenue avant la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article 10 ;

- du montant de l'opération contestée de bonne foi par le Titulaire de la Carte, survenue après la demande d'opposition (ou de blocage) conformément à l'article "Recevabilité des demandes d'oppositions et de blocage".

Toutefois, conformément aux dispositions légales, l'Emetteur ne procédera pas au remboursement dans le délai susvisé s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude du Titulaire de la Carte. Dans ce cas, l'Emetteur en informe la Banque de France.

Le Titulaire de la Carte autorisée dès à présent l'Emetteur à rectifier les écritures par le biais d'une contrepassation, c'est-à-dire en passant une écriture en sens inverse de celle qu'il y a eu lieu de rectifier dans le cas où, après remboursement par l'Emetteur, il était établi que l'opération était en réalité autorisée par le Titulaire de la Carte ou due à une fraude, un manquement intentionnel ou une négligence grave du Titulaire de la Carte en application de l'article 12.4. Cette contrepassation sera réalisée en informant le Titulaire de la Carte.

### 2 - Opération de paiement mal exécutée

Le Titulaire de la Carte et/ou du compte sur lequel fonctionne la Carte, est remboursé, si besoin et sans tarder, du montant de l'opération mal exécutée.

### 3 - Dispositions communes

Dans tous les cas énumérés ci-dessus, le compte débité est rétabli dans l'état où il se serait trouvé si le débit des montants contestés n'avait pas eu lieu, et à bonne date de valeur.

## 15. CONDITIONS FINANCIERES

15.1 - La Carte est délivrée gratuitement.

Au cours du mois de janvier de chaque année, un document récapitulatif du total des sommes perçues par l'Emetteur au cours de l'année civile précédente au titre du présent contrat sera mis à disposition du Titulaire sur support papier ou tout autre support durable.

15.2 - Les autres conditions financières sont fixées et notifiées par l'Emetteur dans les conditions particulières de fonctionnement. Ces dernières sont remises sur support papier au Titulaire de la carte ou consultables sur Internet.

## 16. SANCTIONS

Toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la Carte peut également entraîner la résiliation du présent contrat.

Tous frais et dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé en vertu d'un titre exécutoire des opérations sont à la charge solidairement du Titulaire de la Carte et du crédit renouvelable concerné sur lequel fonctionne la Carte.

## 17. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

L'Emetteur se réserve le droit d'apporter des modifications, notamment tarifaires, au présent contrat, qui seront communiquées par écrit au Titulaire, 2 (deux) mois avant la date de leur entrée en vigueur. L'absence de contestation notifiée à l'Emetteur avant l'expiration du délai précité vaut acceptation de ces modifications. Dans le cas où le Titulaire n'accepte pas les modifications, il a le droit de résilier immédiatement et sans frais le présent contrat.

A tout moment de la relation contractuelle, le Titulaire a le droit de demander à l'Emetteur de recevoir sans frais sur support papier ou sur tout autre support durable, un exemplaire du Contrat.

## 18. PROTECTION DES DONNEES-SECRET PROFESSIONNEL

### 1 - Protection des données personnelles

Le présent article vous permet, en votre qualité de personne physique client, utilisateur, Titulaire ou signataire du présent Contrat, de disposer d'une information synthétique et globale sur les traitements de données personnelles opérés par l'Emetteur de la carte.

L'Emetteur de la carte a désigné un Délégué à la Protection des Données, que vous pouvez contacter aux adresses suivantes :

Par voie postale :

**CACF – Délégué à la protection des données personnelles**

**BP 50075 77213 AVON Cedex**

Par courrier électronique : [dpdcacf@ca-cf.fr](mailto:dpdcacf@ca-cf.fr)

En cas de contestation, vous pouvez former une réclamation auprès de la CNIL dont le site internet est accessible à l'adresse suivante <http://www.cnil.fr> et le siège est situé 3 Place de Fontenoy, 75007 Paris.

Vous pouvez accéder à une information détaillée sur les traitements réalisés par l'Emetteur de la carte sur vos données personnelles, notamment concernant les finalités des traitements, les bases légales permettant à l'Emetteur de la carte de traiter les données, leurs durées de conservation, leurs destinataires et, le cas échéant, les transferts de celles-ci vers un pays non membre de l'Union Européenne ainsi que les garanties mises en œuvre, en consultant la Politique de protection des données personnelles, sur Internet à l'adresse suivante : <https://www.sofinco.fr/organisme-credit/sofinco-informations-legales.htm>

Les données personnelles que nous recueillons auprès de vous dans le cadre de notre relation, y compris pour le fonctionnement du produit ou du service auquel vous souscrivez par le présent Contrat, sont nécessaires à plusieurs titres, notamment :

- pour l'exécution des contrats relatifs aux produits et services que vous avez souscrits avec nous,  
- pour satisfaire à nos obligations légales,  
- pour poursuivre nos intérêts légitimes, dans le respect de vos droits.

A ce titre, certaines données collectées ou traitées peuvent être requises par la réglementation ou être nécessaires pour la conclusion de contrats. Vos données personnelles peuvent être recueillies à travers différents canaux de communication, notamment en agence, par téléphone ou sur les sites et applications mobiles de l'Emetteur de la carte.

Nous utiliserons vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes : la gestion de notre relation au quotidien, de nos produits et services bancaires et assurantiels, la gestion des ordres de paiement et des « cash-back », la dématérialisation des paiements et services associés par émission, envoi et stockage d'informations sur tous supports sécurisés, la gestion des authentifications simplifiées et sécurisées ; le recouvrement, la gestion du contentieux et de la preuve ; la prospection et l'animation commerciale ; l'évaluation et la gestion du risque, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude ;

et le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de lutte contre le blanchiment. Nous pouvons avoir recours à des opérations de ciblage ou de profilage afin de vous proposer un conseil et des offres personnalisées, un service de plus grande qualité et vous fournir tous les éléments pour vous aider à prendre les meilleures décisions.

Nous conservons et traitons vos données personnelles pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie. La durée maximum de conservation est celle correspondant à la durée de la relation contractuelle. Cette durée peut être augmentée des délais nécessaires à la liquidation et la consolidation des droits et des durées légales de conservation et de prescription. Pour satisfaire à nos obligations légales ou répondre aux demandes des régulateurs et des autorités administratives, ainsi qu'à des fins de recherches historiques, statistiques ou scientifiques, nous pourrions être amenés à archiver vos données dans les conditions prévues par la loi.

Nous vous informons que vos données personnelles pourront être transmises aux destinataires mentionnés à l'article 2 « Secret professionnel ».

Vous pouvez à tout moment dans les conditions prévues par la loi, accéder à vos données personnelles, vous opposer pour motif légitime à leur traitement, les faire rectifier, demander leur effacement, la limitation de leur traitement, leur portabilité, ou communiquer des instructions sur leur sort en cas de décès.

Vous pouvez également, à tout moment et sans justification vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale par l'Emetteur de la carte ou par des tiers. Vous pouvez enfin, lorsque le traitement a pour base légale le consentement, retirer ce consentement.

Pour ce faire, nous vous remercions de bien vouloir nous adresser votre question accompagnée d'un titre d'identité à l'adresse de CA Consumer Finance mentionnée ci-après :

Par voie postale :

**CACF-Délégué à la protection des données  
personnelles**  
BP 50075  
77213 AVON Cedex  
Par courrier électronique :  
[dpdcacf@ca-cf.fr](mailto:dpdcacf@ca-cf.fr)

Veuillez noter que l'exercice de certains de ces droits pourra empêcher l'Emetteur de la carte de fournir, selon les cas, certains produits ou services.

Vos données personnelles sont stockées en France mais peuvent également être transférées à des prestataires ou sous-traitants dans un pays non membre de l'Union Européenne, notamment à des sociétés affiliées à CA Consumer Finance situées au Maroc. Dans ce cas, vous serez préalablement informé du transfert de vos données, des destinataires et des finalités. En cas d'absence de décision d'adéquation le transfert s'effectue par des garanties appropriées ou adaptées, telles que la mise en place de contrats de transferts de données reprenant les clauses contractuelles types publiées par la Commission européenne, seront mises en place.

## 2- Secret professionnel

Les opérations et les données personnelles sont couvertes par le secret professionnel auquel l'Emetteur de la carte est tenu. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Emetteur de la carte est parfois tenu de communiquer des informations aux autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. Ainsi, par exemple, certaines informations doivent être adressées à la Banque de France (fichier des interdictions bancaires, fichier des incidents de remboursement de crédit). En outre, conformément à la réglementation, l'Emetteur pourra partager les données vous concernant et leurs mises à jour avec les tiers suivants :

- les médiateurs, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leurs missions de recouvrement de créances, ainsi que les personnes intervenant dans le cadre de la cession ou du transfert de créances ou de contrats ;
- les sociétés du Groupe Crédit Agricole chargées de la gestion ou de la prévention de risques opérationnels (évaluation du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe ;
- toute entité du Groupe Crédit Agricole en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés afin de permettre à ces entités de réaliser les missions faisant l'objet de cette mise en commun ;
- les sous-traitants de l'Emetteur de la carte et notamment ceux participant à la gestion des produits ou services et à l'offre de produits bancaires ou financiers, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance ;
- Crédit Agricole SA ou toute entité du Groupe, et leurs sous-traitants, dans le cadre de la mise en place de systèmes informatisés d'analyse des données des clients des entités du Groupe Crédit Agricole ayant pour objet l'élaboration et/ou l'utilisation de modèles

algorithmiques prédictifs, notamment de notation (« scoring »), avec comme finalités (i) la passation, la gestion et l'exécution de contrats relatifs à des produits bancaires et/ou assurantiels, (ii) l'amélioration des services qui vous sont rendus et l'adéquation des produits bancaires et/ou assurantiels qui vous sont proposés, (iii) l'élaboration de statistiques et d'études actuarielles et simulations relatives aux contrats conclus avec la banque et (iv) la lutte contre la fraude ; f) Vous autorisez également l'Emetteur de la carte à communiquer vos coordonnées personnelles (dans la limite de ce qui est nécessaire à l'enquête) à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour le compte exclusif de l'Emetteur de la carte, à des fins statistiques, sachant qu'il n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que ses données sont détruites après traitement.

## **19. RENSEIGNEMENT- RECLAMATION ET MEDIATION- DROIT APPLICABLE**

L'Emetteur de la Carte Privative est à la disposition de l'Utilisateur pour lui fournir tous les renseignements qu'il pourrait souhaiter sur le fonctionnement de sa Carte dans le cadre du Service et répondre à ses éventuelles réclamations. Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée, l'Utilisateur a la possibilité de faire appel au Service Consommateurs à l'adresse suivante : CREALFI - Service Consommateur - BP 70050- 77213 AVON Cedex qui s'efforcera de trouver la meilleure solution à son différend. L'Emetteur de la Carte Privative ou le Service Clientèle accusera réception de la réclamation dans les 10 jours et apportera une réponse à l'Utilisateur dans un délai de 2 mois maximum. S'il n'a pu résoudre au préalable son différend directement auprès du Service Clientèle l'Emetteur de la Carte Privative par une réclamation écrite, l'Utilisateur a également la possibilité de s'adresser gratuitement au Médiateur de l'Emetteur de la Carte Privative. Dans le cas d'un litige entre le Titulaire et l'Emetteur découlant du présent contrat, un service de médiation, est à disposition du Titulaire qui peut le saisir en se conformant aux règles figurant dans le contrat de crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte.

Le présent contrat, ainsi que les relations précontractuelles sont rédigés en langue française. La loi applicable et le tribunal compétent sont ceux mentionnés dans le contrat de crédit renouvelable sur lequel fonctionne la Carte.

La demande de l'Utilisateur doit être adressée au Médiateur dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite auprès l'Emetteur de la Carte Privative. A compter de la date de notification de sa saisine adressée par le Médiateur à l'Utilisateur et à l'Emetteur de la Carte Privative, l'issue de la médiation prendra fin au plus tard dans le délai de 90 jours, sauf prolongation par le Médiateur en cas de litige complexe. Le Titulaire peut se renseigner sur le déroulement de cette procédure de médiation en consultant le site internet du Médiateur. Aux fins de cette procédure, l'Utilisateur autorise expressément l'Emetteur de la Carte Privative à communiquer au Médiateur tous les documents et informations utiles à l'accomplissement de sa mission. L'Utilisateur délègue l'Emetteur de la Carte Privative du secret bancaire le concernant, pour les besoins de la médiation. Pour tout litige relatif à un contrat ou une opération réalisé(e) en ligne, l'Utilisateur peut recourir à la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne accessible à l'adresse Internet suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.

## **20. LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX, LE TERRORISME, LA CORRUPTION ET LA FRAUDE-RESPECT DES SANCTIONS INTERNATIONALES**

L'Emetteur est tenu de respecter les dispositions légales et réglementaires relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et plus généralement, à exercer une vigilance constante sur les opérations effectuées par ses clients. L'Emetteur est également tenu d'agir conformément aux lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et de respecter toute mesure restrictive relative à un embargo, au gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions pesant sur les transactions avec des individus ou entités ou portant sur des biens ou des territoires déterminés émisés, administrés ou mises en application par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (incluant notamment le bureau de contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor, l'OFAC et le Département d'État) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales»). L'Emetteur peut être amené à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être, sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du Titulaire. L'Emetteur peut être amené à demander au Titulaire de

lui fournir des informations concernant les circonstances et le contexte d'une opération tels que la nature, la destination et la provenance des mouvements des fonds, ainsi que des justificatifs nécessaires pour appuyer ces explications, notamment en cas d'opération particulière par rapport aux opérations habituellement enregistrées sur son compte. Le Titulaire est tenu de communiquer immédiatement les informations exigées. Tant que le Titulaire n'a pas fourni les informations demandées par l'Emetteur ou que les informations ne sont pas jugées suffisantes, l'Emetteur se réserve le droit de ne pas exécuter ses instructions. L'Emetteur peut également être amené à réaliser des investigations dans le cadre de la réalisation de toute opération qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être, sanctionnée par toute autorité compétente, conduisant le cas échéant, à retarder l'exécution des instructions du Titulaire.