

Prestataire de services de paiement : FRANFINANCE – N° RCS : 719 807 406 NANTERRE – N° ORIAS : 07 008 346 ([www.oriass.fr](http://www.oriass.fr))  
– 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex – [www.franfinance.fr](http://www.franfinance.fr)

**0 826 826 555** Service 0,18 € / min + prix appel

# CONTRAT CADRE DE SERVICES DE PAIEMENT

## Art. 1 : Contrôle – Agrément

FRANFINANCE est soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09. FRANFINANCE est un prestataire de service de paiement, agréé par l'ACPR, en qualité de société de financement et établissement de paiement, et est ainsi habilité à fournir les services de paiement, objets de la présente convention. La liste des établissements de paiement dûment agréés est mise à disposition sur le site de l'ACPR ([www.acpr.banque-france.fr](http://www.acpr.banque-france.fr)).

## Art. 2 : Services de paiement objets du contrat

**2.1.** Les services de paiement délivrés par FRANFINANCE et objets du présent contrat permettent à l'Utilisateur des services de paiement (ci-après désignés sous le terme « Utilisateur » ou « Client »), d'exécuter des opérations de paiement, aux moyens de carte de paiement et de virements, associées au crédit renouvelable consenti par FRANFINANCE.

**2.2.** Aux fins d'exécution correcte de son ordre de paiement, l'Utilisateur doit fournir les informations précises permettant son identification ou l'identifiant unique requis lors de l'utilisation de l'instrument de paiement.

## Art. 3 : Forme du consentement à l'opération de paiement

L'Utilisateur et FRANFINANCE conviennent que l'Utilisateur donne son consentement pour réaliser une opération de paiement :

- par la composition de son code secret sur le clavier d'un équipement électronique, ou le cas échéant, par l'apposition de sa signature manuscrite ;
- à distance, par la communication des données nécessaires à cet effet.

L'opération de paiement est autorisée si l'Utilisateur a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. L'ordre de paiement est irrévocable dès sa réception par le bénéficiaire, dans le cadre d'un paiement par carte, et dès sa réception par FRANFINANCE, en cas de virement.

## Art. 4 : Réception et exécution de l'ordre de paiement

**4.1.** Conformément à l'article L.133-9 du Code Monétaire et Financier, l'ordre de paiement est reçu par FRANFINANCE au moment où il lui est communiqué par le prestataire de services de paiement du bénéficiaire, le bénéficiaire ou l'Utilisateur lui-même, selon le service de paiement concerné. Un ordre de paiement reçu par FRANFINANCE après 17 heures est réputé reçu le jour ouvrable suivant.

**4.2.** Lorsque l'ordre de paiement est exécuté au sein de l'Espace Économique Européen, FRANFINANCE dispose, à compter de ce moment de réception, d'un délai d'un jour ouvrable, (deux jours ouvrables pour les opérations de paiement ordonnées sur support papier), pour créditer le compte du prestataire de services de paiement du bénéficiaire ou le compte du bénéficiaire, le cas échéant.

**4.3.** L'utilisation de l'instrument de paiement est limitée au montant disponible de la « réserve achat » et de la « réserve projet » consenties dans le cadre du crédit renouvelable.

**4.4.** FRANFINANCE peut refuser d'exécuter un ordre de paiement dans les cas suivants : solde insuffisant, erreur matérielle, défaut d'identification. Lorsque le refus est justifié par une erreur matérielle, le Client peut s'adresser au Service Qualité Clients – 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex – Tél. : 09 74 75 10 00 (coût d'un appel local).

## Art. 5 : Confidentialité

**5.1.** FRANFINANCE respecte la confidentialité des informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur les moyens de paiement et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de ceux-ci, sans préjudice des dispositions de l'Annexe I « Protection des données à caractère personnel ».

**5.2.** Le Client s'engage à préserver la sécurité des dispositifs de sécurité, et plus généralement des données, liés à ses moyens de paiement.

## Art. 6 : Frais – Taux d'intérêt – Taux de change

**6.1.** La liste des frais payables par l'Utilisateur de services de paiement au prestataire de services de paiement est mise à la disposition du client sur <https://mon-espace-client.franfinance.fr>.

**6.2.** Le taux d'intérêt appliqué aux opérations de paiement figure dans le contrat de crédit et est révisable aux conditions prévues audit contrat de crédit.

**6.3.** Le taux de change appliqué aux opérations de paiement correspond au taux de change en vigueur à la date des opérations et commissions.

**6.4.** La modification du taux de change est d'application immédiate et sans préavis.

**6.5.** La mention du taux d'intérêt ou de change appliqué à chaque opération de paiement figure dans les relevés de compte mensuels.

## Art. 7 : Communication

**7.1.** Le présent contrat, et ses mises à jour le cas échéant, seront mis à la disposition du Client sur [www.franfinance.fr](http://www.franfinance.fr) et <https://mon-espace-client.franfinance.fr>. Un exemplaire sur support papier pourra être transmis au Client à sa demande à FRANFINANCE, Service Clientèle, 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex. Les informations liées à l'exécution des opérations de paiement, ne figurant pas dans le présent contrat, seront transmises dans les relevés de compte mensuels, sur support papier ou durable.

**7.2.** L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du projet de contrat, disponible sur [www.franfinance.fr](http://www.franfinance.fr), avant la signature du présent contrat, ou aussitôt après, dans le cas où le présent contrat est conclu à distance.

## Art. 8 : Recevabilité des demandes d'opposition et de blocage

**8.1.** Dès qu'il a connaissance de la perte ou du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée de son instrument de paiement ou des données liées à son utilisation, l'Utilisateur doit en informer sans tarder FRANFINANCE, aux fins de blocage, en indiquant les motifs du blocage.

**8.2.** Cette demande d'opposition doit être faite :

- à FRANFINANCE pendant ses heures d'ouverture (notamment par téléphone, courriel, télécopie...) ou déclaration écrite remise sur place ; - ou d'une façon générale au Centre d'opposition cartes ouvert 7 jours / 7, en appelant l'un des numéros de téléphone suivants : depuis la France : 09 69 36 33 66 (numéro gratuit depuis un poste fixe) - (carte bancaire), **0 826 826 555** (Service 0,18 €/min + prix appel) - (carte privative), depuis l'étranger : 00 33 442 605 553 ; Un numéro d'enregistrement de cette opposition est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte. L'opposition est immédiatement prise en compte.

Toute opposition doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à FRANFINANCE. En cas de contestation sur l'opposition, l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par FRANFINANCE. FRANFINANCE ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, courriel ou télécopie qui n'émanerait pas de l'Utilisateur. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'instrument de paiement ou des données liées à son utilisation, FRANFINANCE peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. L'Utilisateur autorise FRANFINANCE à utiliser les informations qui lui auront été communiquées à l'occasion de la demande de blocage pour permettre à celle-ci de déposer plainte le cas échéant.

## Art. 9 : Blocage de l'instrument de paiement par FRANFINANCE

**9.1.** Conformément à l'article D133-1 du Code Monétaire et financier, FRANFINANCE se réserve le droit de bloquer l'instrument de paiement, pour des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de l'instrument de paiement, la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse, au risque avéré que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

**9.2.** Dans ce cas, FRANFINANCE informe l'Utilisateur du blocage, par le biais du support de traitement de paiement (DAB, TPE...) ou sur l'espace client accessible sur <https://mon-espace-client.franfinance.fr>. Les raisons du blocage pourront être communiquées par Service Qualité Clients – 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex – Tél. : 09 74 75 10 00 (coût d'un appel local), sauf si cette information est inacceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées en vertu d'une législation nationale ou communautaire pertinente.

**9.3.** Lorsque les raisons du blocage n'existent plus, FRANFINANCE procède au déblocage ou au remplacement de l'instrument de paiement. L'Utilisateur peut à tout moment demander le déblocage de l'instrument de paiement par lettre simple au service indiqué ci-dessus.

## Art. 10 : Responsabilité des Parties

**10.1.** Opérations non autorisées, consécutives à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, réalisées avant l'information aux fins de blocage.

**10.1.1.** Le payeur supporte les pertes occasionnées par ces opérations de paiement, dans la limite de 50 €.

**10.1.2.** Il est toutefois exonéré de toute responsabilité dans les cas suivants :  
- opération de paiement non autorisée effectuée sans utilisation des données

de sécurité personnalisées (cette disposition ne s'applique pas dans le cas où le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé hors de l'Espace Économique Européen, hors de Saint-Pierre-et-Miquelon ou de Mayotte) ;

- de perte ou de vol d'un instrument de paiement ne pouvant être détecté par le payeur avant le paiement ;
- de perte due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de services de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées ;
- opération de paiement effectuée en détournant à l'insu du payeur l'instrument de paiement ou les données liées ;
- contrefaçon de l'instrument de paiement sans dépossession ;
- le prestataire de services de paiement n'a pas fourni les moyens appropriés permettant l'information aux fins de blocage, sauf agissement frauduleux du payeur.

**10.1.3.** Néanmoins, le payeur supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations relatives à la sécurité et au blocage de l'instrument de paiement édictées par les articles L.133-16 et L.133-17 du Code Monétaire et Financier.

**10.2.** Opérations non autorisées, consécutives à la perte ou au vol de l'instrument de paiement, réalisées après l'information aux fins de blocage : FRANFINANCE supporte toutes les pertes occasionnées par ces opérations de paiement, sauf agissement frauduleux de sa part.

### **Art. 11 : Opération non autorisée – mal exécutée**

**11.1.** L'Utilisateur signale sans tarder à FRANFINANCE une opération de paiement non autorisée ou mal exécutée et au plus tard dans le délai de 13 (treize) mois suivant la date de débit des fonds, sous peine de forclusion à moins que le prestataire de services de paiement ne lui ait pas fourni ou n'ait pas mis à sa disposition les informations relatives à cette opération de paiement dans les relevés de compte mensuels. Ce délai est ramené à 70 (soixante-dix) jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un état qui n'est pas membre de la Communauté Européenne ni partie à l'accord sur l'Espace Économique Européen, quelle que soit la devise utilisée pour l'opération de paiement.

**11.2.** En cas d'opération de paiement non autorisée signalée par l'Utilisateur dans les conditions ci-dessus exposées, FRANFINANCE rembourse au payeur le montant de l'opération non autorisée immédiatement après avoir pris connaissance de l'opération ou après en avoir été informé, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude de l'Utilisateur du service de paiement et s'il communique ces raisons par écrit à la Banque de France. Le cas échéant, FRANFINANCE rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. Lorsque l'opération de paiement non autorisée est initiée par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement fournissant un service d'initiation de paiement, FRANFINANCE rembourse immédiatement, et en tout état de cause au plus tard à la fin du premier jour ouvrable suivant, au payeur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du payeur est crédité n'est pas postérieure à la date à laquelle il avait été débité. À charge pour FRANFINANCE de se retourner à l'encontre du prestataire de services de paiement fournissant le service d'initiation.

**11.3.** Sous réserve des articles L.133-5 et L.133-21 du Code Monétaire et Financier, FRANFINANCE est responsable de la bonne exécution de l'opération de paiement à l'égard du payeur :

- en cas de virement : jusqu'à réception du montant de l'opération de paiement, conformément aux délais d'exécution convenus, par le prestataire de service du bénéficiaire, ou le bénéficiaire le cas échéant.
- en cas de paiement par carte, à compter de la réception de l'ordre de paiement et jusqu'à sa mise à disposition du prestataire de services de paiement du bénéficiaire, du montant de l'opération.

**11.4.** En cas d'opération mal exécutée, FRANFINANCE restitue au payeur, sans tarder, et si besoin, en cas de paiement par carte, le montant de l'opération de paiement, et rétablit le compte débité dans la situation qui aurait prévalu si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu.

**11.5.** Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, FRANFINANCE s'efforce, immédiatement, sur la demande de l'Utilisateur, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifie le résultat de sa recherche à son Utilisateur.

**11.6.** Les prestataires de services sont redevables, vis-à-vis de leurs Utilisateurs de services de paiement respectifs, des frais et des intérêts supportés par l'Utilisateur de services de paiement imputables à la mauvaise exécution de l'opération de paiement dont ils sont responsables.

### **Art. 12 : Remboursement d'une opération autorisée**

**12.1.** Le payeur a droit au remboursement par FRANFINANCE d'une opération de paiement autorisée, réalisée par carte, si l'autorisation donnée n'indiquait pas le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre en tenant compte du profil de ses dépenses passées, des conditions prévues par le présent contrat et des circonstances propres à l'opération. À la demande de FRANFINANCE, le payeur doit

être en mesure de fournir tous les éléments relatifs au remboursement demandé.

**12.2.** Dans le cas où le montant de l'opération dépasse le montant auquel le payeur pouvait raisonnablement s'attendre, le payeur ne peut invoquer des raisons liées à une opération de change si le taux de change de référence convenu avec FRANFINANCE a été appliqué.

**12.3.** Le payeur présente sa demande de remboursement avant l'expiration d'une période de 8 (huit) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de 10 (dix) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remboursement, FRANFINANCE rembourse le montant total de l'opération de paiement, ou justifie son refus de rembourser, en indiquant la possibilité de recourir à la procédure de médiation mentionnée à l'article 15 du présent Contrat. Le remboursement correspond au montant total de l'opération de paiement exécutée.

**12.4.** Le payeur n'a pas droit à remboursement lorsqu'il a donné son consentement à l'exécution de l'opération de paiement directement à FRANFINANCE et, le cas échéant, que les informations relatives à la future opération de paiement ont été fournies au payeur ou mises à sa disposition de la manière convenue, au moins quatre semaines avant l'échéance, par FRANFINANCE ou par le bénéficiaire.

### **Art. 13 : Modification**

**13.1.** En cas de modification des termes du présent contrat, le projet de contrat est mis à disposition sur le site Internet 3 (trois) mois avant la date d'entrée en vigueur du contrat. Le Client est réputé avoir accepté la modification s'il n'a pas notifié à FRANFINANCE, avant la date d'entrée en vigueur proposée de cette modification, qu'il ne l'acceptait pas ; si le Client refuse la modification proposée, il a le droit de résilier le présent contrat, sans frais, avant la date d'entrée en vigueur proposée de la modification.

**13.2.** Le Client est tenu d'informer FRANFINANCE de toute modification de ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

### **Art. 14 : Durée – Résiliation**

**14.1.** Le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le présent Contrat prend effet à sa date d'acceptation.

**14.2.** Le Client peut résilier le présent contrat à tout moment. FRANFINANCE peut résilier le présent Contrat après avoir respecté un délai de préavis de deux mois, sauf en cas de résiliation consécutive à la résiliation du contrat de crédit ou consécutive à un usage abusif ou frauduleux du ou des moyens de paiement.

### **Art. 15 : Sanctions et embargos**

L'Utilisateur déclare qu'à la date de signature des présentes il n'est soumis, ni menacé de Sanctions. Étant entendu que « Sanctions » désigne toutes sanctions économiques ou financières, embargos commerciaux ou mesures similaires adoptés, appliqués ou mis en œuvre par l'une quelconque des autorités suivantes (ou par un de leurs organismes) :

(A) les Nations-Unies ; ou (B) les États-Unis d'Amérique ; ou (C) l'Union européenne ou tout État membre de l'Union européenne actuel ou futur ; ou (D) le Royaume Uni. Dans l'hypothèse où (i) cette déclaration s'avérait fautive, ou (ii) L'Utilisateur serait soumis ou menacé de Sanctions au cours du Contrat ce dernier sera résilié de plein droit sans mise en demeure préalable.

### **Art. 16 : Protection des données à caractère personnel**

FRANFINANCE est susceptible de recueillir et de traiter des données à caractère personnel appartenant à l'Utilisateur lors de l'établissement et de l'exécution du présent contrat. Ces données pourront donner lieu pour l'Utilisateur à l'exercice de ses droits décrits dans l'Annexe I « Protection des données à caractère personnel » dont il reconnaît avoir pris connaissance.

### **Art. 17 : Réclamation – Médiation**

Pour toute question, demande d'information ou d'explication, vous pouvez contacter le service clientèle de FRANFINANCE à l'adresse suivante : 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex ou au numéro suivant : **0 826 826 555** (Service 0,18 €/min + prix appel). Si la réponse apportée ne vous donne pas satisfaction ou si vous souhaitez nous faire part d'une réclamation, vous avez la faculté de faire connaître vos réclamations auprès du service Qualité Clients à l'adresse précitée ou au 09 74 75 10 00 (coût d'un appel local). Vous recevrez un accusé de réception sous 10 (dix) jours ouvrables maximum et recevrez une réponse au plus tard dans les 2 (deux) mois qui suivent la réception de votre réclamation. À défaut d'accord, vous pouvez vous adresser au médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (A.S.F.) par courrier à l'adresse postale 24, avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17 ou en accédant au site Internet <http://lemediateur.asf-france.com>. Le médiateur est tenu de statuer dans les 2 (deux) mois de sa saisine. Celle-ci suspend la prescription conformément aux conditions de l'article 2 238 du Code civil. Les constatations et les déclarations que le médiateur recueille ne peuvent être ni reproduites ni invoquées dans la suite de la procédure sans l'accord des parties. La procédure de médiation est gratuite. Dans tous les cas, vous conservez naturellement l'intégralité de vos droits à agir en justice.

L'utilisation de l'un quelconque des services de paiement mis à la disposition du Client vaut acceptation par ce dernier du présent contrat.

# PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

## Annexe I

FRANFINANCE est amenée à traiter, de manière automatisée ou non, des données à caractère personnel de ses clients.

### 1. Les traitements réalisés par FRANFINANCE ont, notamment, pour finalités

- La gestion, l'étude et l'octroi de crédits, la sélection des risques et la détection et l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière. L'étude de la demande d'octroi peut faire l'objet d'une décision automatisée ou non basée sur les données que le client a communiquées lors de sa demande. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 5 (cinq) ans au-delà de la durée du crédit ou pour une durée de 12 (douze) mois à compter de la notification de la décision du responsable de traitement si le crédit n'est pas consenti.
  - La gestion de la relation contractuelle liée aux produits et services souscrits par le client auprès de FRANFINANCE, y compris au moyen d'études marketing au travers des données collectées pour le contrat, ou avec d'autres données permettant, par la détermination de votre profil, d'assurer la sécurité et la fiabilité du service. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat, ou le cas échéant, de l'extinction de la créance.
  - La réalisation d'études d'opinion et de satisfaction et d'études statistiques. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat en fonction de la nature de l'étude effectuée et à compter de cette dernière.
  - La lutte contre la fraude. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximale de 5 (cinq) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. En cas de suspicion de fraude, vous pouvez faire l'objet d'une inscription sur une liste propre au Groupe FRANFINANCE des personnes auteurs d'actes qualifiés de fraude ou de tentatives de fraude. Cette inscription est d'une durée de 12 (douze) mois et elle sera portée à 5 (cinq) ans en cas de fraude avérée. Cette inscription a pour conséquence de limiter ou d'empêcher la souscription d'un contrat de crédit auprès des sociétés du Groupe FRANFINANCE.
  - Le respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel (dont la sécurité des réseaux informatiques), de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ce traitement peut faire l'objet d'une étude automatisée ou non. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat ou le cas échéant, de l'extinction de la créance.
  - Le recouvrement ou la cession de créances, gestion des incidents de paiement. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter de l'extinction de la créance.
  - L'intermédiation en assurance. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat d'assurance.
  - FRANFINANCE est susceptible de procéder à l'enregistrement des conversations et des communications avec ses Clients, quel que soit leur support, aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique, de respect des obligations légales et réglementaires de sécurité des transactions effectuées. En fonction des cas visés par la réglementation, vos données à caractère personnel pourront être conservées pour une durée maximum de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat ou le cas échéant, de l'extinction de la créance.
  - La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires. Concernant d'éventuelles opérations de prospection commerciale, les données à caractère personnel des clients pourront être conservées pour une durée de 5 (cinq) ans à compter du terme du contrat. Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client pourront être conservées pour une durée de 3 (trois) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- Vos données à caractère personnel traitées pour les finalités ci-dessus sont :
- obligatoires (i) pour l'exécution de mesures précontractuelles et/ou du contrat, et (ii) pour le respect d'une obligation légale, à défaut le contrat ne peut être conclu et/ou exécuté,
  - nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes de FRANFINANCE dans les cas de la lutte contre la fraude, d'amélioration de l'accueil téléphonique ou de la prospection commerciale et ce dans le respect de vos libertés et droits fondamentaux.
- Les données à caractère personnel collectées par FRANFINANCE lui permettent également de personnaliser et d'améliorer continuellement la relation commerciale avec ses clients afin de leur proposer les offres les plus adaptées et pertinentes. Vos données à caractère personnel pourront être conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées tel que mentionné ci-dessus. Elles seront ensuite supprimées. Par exception, ces données pourront être archivées pour gérer les réclamations et contentieux en cours ainsi que pour répondre à nos obligations légales et/ou réglementaires et/ou encore pour répondre aux demandes des autorités autorisées à en faire la demande.
- Les données comptables pourront être conservées pendant une durée de 10 (dix) ans conformément aux dispositions de l'article 123-22 du Code de commerce.

Conformément à l'article L.213-1 du Code de la Consommation, lorsque les contrats sont conclus par voie électronique, vos données personnelles sont conservées 10 (dix) ans à compter du terme ou de l'extinction de la créance.

### 2. Communication à des Destinataires, tiers ou non

Ces données pourront, être communiquées par FRANFINANCE à une société du Groupe Société Générale, intermédiaires et assureurs pour les finalités énumérées ci-dessus ou en vue de la mise en commun de moyens et de la présentation de produits et services dans la limite nécessaire à l'exécution des prestations concernées.

Les données pourront aussi être communiquées aux prestataires et sous-traitants du responsable de traitement dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 1.

Elles pourront également être communiquées aux Autorités de Contrôle, Institutions et Organismes Français et/ou de l'Union Européenne. En outre, lesdites données peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'une communication aux bénéficiaires ou cessionnaires subrogés dans les droits du Prêteur dans le cadre d'opérations de titrisation ou de cessions de créances dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites au point 1.

### 3. Transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union Européenne

Par ailleurs, des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques ou encore dans le cadre de la mise en commun des moyens ou d'opérations de maintenance informatique, les traitements visés au point 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection à caractère personnel diffèrent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

Les transferts de données à caractère personnel rendus nécessaires interviennent dans des conditions et sous des garanties propres à assurer la confidentialité et la sécurité de ces données. À ce titre, FRANFINANCE met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité de vos données à caractère personnel qui pourront également être communiquées, aux organismes officiels et aux autorités administratives et judiciaires habilitées du pays concerné, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la fraude.

### 4. Vos Droits

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données à caractère personnel, ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Vous pouvez également vous opposer dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement. Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner au cas par cas pour FRANFINANCE l'impossibilité de fournir le produit ou le service. Vous pouvez aussi, à tout moment et sans frais, sans avoir à motiver votre demande, vous opposer à ce que vos données soient utilisées à des fins de prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant au Service Relation Clientèle - 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex, ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [protectiondesdonnees.Franfinance@socgen.com](mailto:protectiondesdonnees.Franfinance@socgen.com). Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel, sis au 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

### 5. Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du Code de la consommation, tout client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, directement sur le site Internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel - Service Bloctel - 6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes. Le client inscrit sur cette liste ne pourra être démarché téléphoniquement par FRANFINANCE ou l'un de ses partenaires sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au client des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

### 6. Responsable de traitement et délégué à la protection des données personnelles

Le responsable du traitement est FRANFINANCE SA, sis 53, rue du Port - CS 90201 - 92724 Nanterre Cedex.

Les coordonnées du DPO sont : [dpo.Franfinance@socgen.com](mailto:dpo.Franfinance@socgen.com) ou l'adresse postale ci-dessus à l'attention du « délégué à la protection des données personnelles ».