

## 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) - 61, rue Taitbout - 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 Equipement Electronique, 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 – 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison Cedex – Tél. : 09 74 75 10 00.

### 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'article 7 du présent contrat.

**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 [franfinance-et-moi.fr](http://franfinance-et-moi.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 [www.franfinance-et-moi.fr](http://www.franfinance-et-moi.fr). Un exemplaire sur support papier pourra être transmis au Client à sa demande à FRANFINANCE, Service Clientèle, 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison 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.

**7.3.** Loi informatique et libertés : les informations nominatives recueillies dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont obligatoires pour la réalisation de la prestation de services de paiement. Elles pourront, de convention expresse, être communiquées par FRANFINANCE à SOCIÉTÉ GÉNÉRALE, à son intermédiaire et à ses assureurs, à des fins de gestion ou de prospection commerciale. Vous pouvez vous opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement. Vous pouvez également vous opposer, sans frais, à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale. Vos droits d'accès, de rectification et d'opposition peuvent être exercés auprès de FRANFINANCE – Service Clientèle – 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison Cedex. En cas d'impayés dans les remboursements, des informations pourront notamment être transmises au Fichier National des Incidents de Remboursement des Crédits aux Particuliers (F.I.C.P.). Toutes les informations pourront donner lieu à exercice du droit d'accès légal, dans les conditions prévues par la loi 78/17 modifiée du 6/1/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le responsable du traitement est le Secrétaire Général.

### 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 postefixe) - (carte bancaire), **0 826 080 706** 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 [www.franfinance-et-moi.fr](http://www.franfinance-et-moi.fr). Les raisons du blocage pourront être communiquées par Service Qualité Clients – 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison Cedex – Tél. : 09 74 75 10 00, 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 150 €.

**10.1.2.** Il est toutefois exonéré de toute responsabilité dans les cas suivants :

- opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé (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) ;
- 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.

**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 treize mois suivant la date de débit des fonds, sous peine de forclusion. Ce délai est ramené à soixante-dix jours si le prestataire de services de paiement du bénéficiaire est situé dans un Etat 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 immédiatement au payeur le montant de l'opération non autorisée et le cas échéant, rétablit le compte débité dans l'état où il serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu.

**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 huit semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été débités. Dans un délai de 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 deux 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 : Réclamation – Médiation**

Pour toute question, demande d'information ou d'explication, vous pouvez contacter le service clientèle de FRANFINANCE à l'adresse suivante : 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison 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 jours ouvrables maximum et recevrez une réponse au plus tard dans les 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.) à l'adresse suivante : 24, avenue de la Grande Armée - 75017 Paris. 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.