

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT WEB COFINOGA

Conditions au 10/03/2017

Entre

BNP Paribas Personal Finance, SA au capital de 529 548 810 € RCS Paris 542 097 902 dont le siège social se situe 1, boulevard Haussmann 75 318 Paris Cedex 09 agissant sous la marque Cofinoga ci-après dénommée « le Prêteur ».

Et

L'Utilisateur de l'Espace Client, ci-après désigné « l'Utilisateur »

Ci-après désignés conjointement « les Parties »

Article I – Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les conditions dans lesquelles le Prêteur met à la disposition de ses clients, qui l'acceptent, un service de gestion de leur compte en ligne sur son site internet www.espace-client.cofinoga.fr – ci-après désigné l' « Espace Client Web ».

L'Espace Client Web donne à l'Utilisateur un accès sécurisé, via internet, à l'exécution de son ou de ses contrats souscrits auprès du Prêteur, à la consultation et à la gestion de son ou ses compte (s) ainsi qu'à la gestion de ses éventuels moyens et services de paiement y compris la ou les carte(s) de crédit et/ou de paiement associés à son ou ses compte(s).

Le droit d'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client Web est un droit qui lui est propre et qui ne peut être cédé.

L'utilisation de l'Espace Client Web emporte adhésion aux présentes Conditions Générales d'Utilisation qui sont en permanence accessibles sur l'Espace Client.

L'Espace Client est édité par BNP Paribas Personal Finance.

Directeur de la publication : Laurent DAVID

Responsable de la rédaction : Renaud FERRAN

L'Espace Client est hébergé par Prosodie 150, rue Gallieni 92641 BOULOGNE CEDEX

Article II – Accès à l'Espace Client Web

2.1 Conditions d'accès à l'Espace Client Web

L'Espace Client n'est accessible qu'aux Clients du Prêteur c'est-à-dire aux personnes physiques titulaires de l'un ou de plusieurs des contrats suivants en cours de validité :

- Crédit Renouvelable avec ou sans carte de crédit facultative
- Prêt Personnel dont le regroupement de crédits ;

- Crédit affecté

- Compte de paiement

L'invitation du Client à utiliser le service de l'Espace Client Web est portée à sa connaissance par le Prêteur au moyen de ses éventuels relevés de compte, par courrier papier (mailing), par courrier électronique (email) ou via le site Internet du Prêteur.

L'utilisation de l'Espace Client Web est gratuite, sous réserve des coûts de communications et / ou d'accès à Internet qui sont à la charge de l'Utilisateur.

2.2 Création des codes d'accès à l'Espace Client Web

L'Utilisateur accède à l'Espace Client uniquement via le site internet de Cofinoga accessible par l'adresse www.espace-client.cofinoga.fr .

Lors de la première connexion, l'Utilisateur doit renseigner son numéro de compte puis renseigner le dernier numéro de téléphone communiqué au Prêteur (en s'assurant que ce numéro puisse recevoir des SMS). L'Utilisateur reçoit alors un SMS contenant le code d'accès temporaire, valable uniquement 20 minutes à réception du message. Ce code à 6 chiffres permet à l'Utilisateur de personnaliser son code d'accès permanent.

Ce code permet à l'Utilisateur de se connecter à son Espace Client en toute sécurité. Ce code est confidentiel. Il ne doit jamais être communiqué à une tierce personne.

Le numéro de compte et le code d'accès personnel de l'Utilisateur, ci-après désignés « Code d'accès » lui sont demandés lors de chaque nouvelle connexion.

Si l'Utilisateur a perdu ou oublié son code d'accès personnel, il doit saisir son numéro de compte et cliquer sur « vous avez oublié votre code d'accès ». Il indique ensuite son numéro de téléphone. Il reçoit sous quelques minutes un code d'accès temporaire à saisir sur un clavier numérique lui permettant de choisir et confirmer un nouveau code d'accès personnel.

- A l'issue de ces étapes l'Utilisateur accède à son Espace Client Web.

A l'issue de 3 saisies incorrectes de son code d'accès personnel, l'Utilisateur est alerté via un message clair l'informant qu'il ne lui reste qu'un dernier essai. Après 4 tentatives consécutives infructueuses de saisie de son code d'accès personnel (qu'elles aient été faites ou non dans la même journée), l'accès à l'Espace Client Web est bloqué.

L'Utilisateur doit alors contacter le service clientèle du Prêteur au 05 56 55 56 00.

Pour ré ouvrir les accès de l'Utilisateur au service de l'Espace Client, l'attaché clientèle doit activer un code d'accès temporaire à 6 (six) chiffres, qui est adressé par SMS sur le téléphone fixe ou portable de l'Utilisateur.

A réception du SMS, l'Utilisateur saisit sur le clavier numérique le code temporaire à 6 (six) chiffres, valable une seule fois. Avant d'accéder à l'ensemble des fonctionnalités, le client doit choisir un nouveau code d'accès personnel.

L'Utilisateur saisit et confirme son code d'accès personnel comme il le ferait lors de sa première connexion à l'Espace Client Web.

2.3 Durée de l'accès à l'Espace Client Web

a - Résiliation du droit d'accès

L'adhésion à l'Espace Client est conclue pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation des présentes Conditions Générales par l'Utilisateur.

Cependant, l'accès à l'Espace Client est résilié :

- lorsque tous les contrats de l'Utilisateur sont identifiés comme étant résiliés, clôturés ou soldés ;
- dans l'hypothèse où tous les comptes de l'Utilisateur seraient retardataires et justifieraient pour chacun d'eux le prononcé par le Prêteur de la déchéance du terme ;
- en cas de refus par l'Utilisateur des modifications apportées aux présentes conditions générales d'utilisation ;

L'Utilisateur qui ne souhaite plus utiliser son Espace Client Web peut demander la révocation de ses codes d'accès à son Espace Client, à tout moment et sans frais en appelant la relation clientèle au 05.56.55.56.00 ou adressant une demande à : Relation Clientèle 106-108 avenue JF Kennedy 33 696 Bordeaux cedex 09.

Le prêteur se réserve le droit de révoquer et bloquer, sans préavis, l'accès à l'Espace Client, en cas d'utilisation frauduleuse dudit espace de la part de l'Utilisateur, ainsi qu'en cas de non respect par l'Utilisateur des dispositions des présentes Conditions Générales, notamment en cas de non respect des règles de confidentialité et de sécurisation de son Codes d'Accès.

b - Suspension du droit d'accès

Le Prêteur peut être amené à suspendre l'accès à l'Espace Client Web:

- sur demande de l'Utilisateur suspectant une utilisation frauduleuse de son code d'Accès.
- en cas de 4 échecs successifs de l'Utilisateur dans la saisie de son code d'Accès
- pour des raisons de maintenance ou de contraintes techniques, sans droit à indemnité pour l'Utilisateur.

2.4 Durée de la connexion

Afin de renforcer la sécurité de l'accès à l'Espace Client WEB, après vingt (20) minutes d'inactivité, la session en cours de l'Utilisateur expire automatiquement. L'Utilisateur doit saisir de nouveau ses Codes d'Accès pour pouvoir se reconnecter à son Espace Client.

Article III - Contenu de l'Espace Client WEB

3.1 Consultation des informations relatives aux contrats en cours.

a – Crédit renouvelable

Grâce à son Espace Client Web l'Utilisateur a accès aux informations de son compte Carte ou de son crédit renouvelable : montant du crédit consenti, montant utilisé, montant du crédit consenti restant utilisable, montant de la prochaine échéance d'amortissement, le détail de ses opérations avec un historique sur les 3 derniers mois.

En demandant à bénéficier du relevé électronique, l'Utilisateur a accès à son relevé de compte du mois en cours ainsi qu'aux relevés des 12 (douze) derniers mois.

S'il n'y a pas déjà souscrit, l'Utilisateur se voit proposer l'adhésion au relevé électronique.

L'Utilisateur peut également se voir proposer des offres dans le cadre de l'utilisation de son compte de crédit renouvelable.

L'Utilisateur peut gérer son compte directement en ligne et ainsi :

- demander un financement (cf point 3.3);
- consulter son règlement attendu ou modifier son prélèvement planifié ;
- opérer un règlement complémentaire à l'échéance attendue par prélèvement automatique ou carte bancaire
- visualiser ses informations contractuelles (barèmes des taux et de mensualités) ;

b – Prêt personnel dont le regroupement de crédits

Sur la synthèse de son prêt personnel, l'Utilisateur visualise toutes les données financières liées au crédit qui lui a été consenti : montant du crédit consenti, durée de son crédit, montant de l'échéance, TAEG, montant total remboursé, montant restant à rembourser, durée restante à rembourser, tableau d'amortissement.

Il peut également consulter ses informations contractuelles.

c – Crédit affecté

L'Utilisateur visualise toutes les données financières liées au crédit qui lui a été consenti : montant du crédit consenti, durée de son crédit, montant de l'échéance, TAEG, montant total remboursé, montant restant à rembourser, durée restante à rembourser, tableau d'amortissement.

Il peut également consulter ses informations contractuelles.

3.2 Actes de gestion au sein de l'Espace Client Web

A l'intérieur de son Espace Client Web, l'Utilisateur a accès à la consultation des informations relatives à l'ensemble de son ou de ses comptes Cofinoga.

L'Utilisateur peut également consulter et, le cas échéant, demander la mise à jour de ses informations personnelles.

Si des documents sont exigés, cette mise à jour n'est effective qu'après réception et traitement par Cofinoga de la ou des pièces justificatives attendues.

Ces consultations et mises à jour peuvent porter sur :

- l'état civil ;
- les coordonnées postales ;
- les coordonnées téléphoniques ;
- les coordonnées bancaires ;
- les coordonnées électroniques ;
- la situation budgétaire du foyer (emprunteur principal et conjoint le cas échéant).

En cas de perte ou de vol de sa Carte privative, l'Utilisateur a accès à un process en ligne de mise en opposition conformément aux dispositions des articles L 133-19 et L 133-20 du code monétaire et financier.

En cas de perte ou de vol de la Carte Bancaire l'Utilisateur doit contacter le Centre National de mise en opposition par téléphone au 0 825 000 222 (0,15 €/min).

L'Utilisateur peut dans la rubrique « Contactez-nous » adresser un e mail à la Relation Client pour demander à recevoir la copie de son contrat de crédit :

- par courrier électronique ou par courrier postal aux adresses électronique et postale qu'il a préalablement communiquées. Il est rappelé que ce service a un coût qui est indiqué dans les conditions tarifaires accessibles sur l'Espace Client à la rubrique « Mes informations contractuelles ».

3.3 Les demandes de financement

a – Demande de tirages financiers sur le crédit renouvelable

L'Utilisateur, titulaire d'un compte de crédit renouvelable sans incident de gestion, a la possibilité d'effectuer, à partir de son Espace Client, des demandes des financement ci-après dénommés « Tirages financiers » aux conditions de remboursement contractuelles, dans la limite du crédit consenti et du montant restant utilisable, et sous réserve d'acceptation de la demande par le Prêteur.

Le Prêteur se réserve la possibilité de proposer à l'Utilisateur des « Utilisations Spéciales » consistant en des Tirages financiers à des conditions financières avantageuses sur une période déterminée.

L'Utilisateur, souhaitant effectuer une demande de Tirage financier, clique sur le bouton prévu à cet effet sur la page d'accueil de l'Espace Client ou sur la synthèse de son compte ou sur une bannière.

Il doit alors renseigner le montant souhaité (dans la limite de son montant utilisable) et indiquer son choix de mode de financement (virement ou chèque). Si toutes les conditions lui conviennent, l'Utilisateur formule sa demande de Tirage financier en opérant un premier clic sur le bouton prévu à cet effet.

La demande de Tirage financier fait l'objet d'une page récapitulative prenant en compte l'encours crédit de l'Utilisateur et reprenant le détail de tous les éléments de la demande de Tirage, et notamment le montant choisi, le TAEG applicable et le montant de la mensualité.

L'Utilisateur peut donc vérifier sa demande, la corriger éventuellement ou l'annuler. Dès que son choix est définitif, l'Utilisateur confirme sa demande de tirage en cliquant sur « je confirme ma demande ».

Cette dernière ne peut alors être modifiée ou annulée qu'en contactant le service Relation Clientèle 05.56.55.56.00.

b – Demande de prêt

L'Espace Client Web permet à l'Utilisateur d'effectuer s'il est éligible :

- des simulations de demande de crédit, en précisant la nature du crédit, le montant du financement, la durée ou le montant de la mensualité souhaité.

- parmi la gamme de produits proposés, une demande de crédit en ligne en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Sous réserve d'un premier accord de principe, l'Utilisateur peut choisir d'imprimer son offre de contrat de crédit, pour plus de rapidité, ou de le recevoir par courrier postal, sous 2 à 5 jours.

L'Utilisateur doit alors retourner l'offre de contrat de crédit datée et signée, accompagnée des justificatifs demandés, à l'adresse suivante : Cofinoga Libre Réponse 59005 33912 Bordeaux cedex 9, adresse indiquée sur le contrat de crédit ainsi que sur le mail adressé au client. A compter de la signature de l'offre de contrat de crédit, l'Utilisateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours.

La réponse définitive du Prêteur est adressée à l'Utilisateur par mail après étude de son dossier.

3.4 Proposition de produits d'assurance individuelle

Des produits d'assurance individuelle peuvent être proposés sur l'Espace Client par Le prêteur en sa qualité de courtier en assurance inscrit à l'ORIAS n° 07 023 103. Pour y souscrire, l'Utilisateur doit appeler le numéro de téléphone précisé sur la page présentant le produit ou peut se faire rappeler gratuitement par un attaché clientèle aux heures d'ouverture de la relation clientèle (du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00) sous réserve des disponibilités des attachés clientèle. Les informations relatives à l'assurance souscrite par l'Utilisateur ne sont pas visibles sur l'Espace Client. Pour obtenir ces informations, il doit contacter le service Relation Clientèle au 05.56.55.56.00.

3.5 L'accès au compte S'Miles

Sous réserve d'adhésion au programme de fidélité S'Miles géré par FIDECOM SA Siège social : 18 Rue de Londres 75009 PARIS, l'Utilisateur a connaissance de son solde de points S'Miles dès la page d'accueil de l'Espace Client Web. Cette information est communiquée sous réserve des opérations en cours (cumul de points ou transformation de points non comptabilisé au moment de la connexion).

De plus, l'Utilisateur peut accéder à son compte S'Miles depuis l'Espace Client Web. Les conditions générales S'Miles sont consultables directement sur https://www.rubriquefidelite.com/minisite/Framework?code_rub=QUI

3.6 L'accès à l'abonnement presse.

L'Espace Client Web permet à l'Utilisateur de souscrire des formules d'abonnements presse délivrées par BNP Paribas Personal Finance. Pour bénéficier de ces offres, l'Utilisateur doit avoir renseigné son adresse e-mail dans son Espace Client et être en possession d'un crédit renouvelable dont le montant disponible s'élève au minimum à 100 euros. Le montant de l'abonnement est prélevé mensuellement sur le compte de crédit renouvelable.

Article IV – Convention de preuve

Conformément à la loi sur l'Economie Numérique, les Parties conviennent que, sauf preuve contraire, toute donnée sous format électronique, tout fichier, toute opération réalisé(e), reçu(e), conservé(e) et traité(e), avec l'accord préalable de l'Utilisateur, sur le site de l'espace client, tout échange entre les Parties fait par voie électronique ou tout autre moyen dématérialisé est admis à titre de preuve.

Article V – Confidentialité et sécurité des données

Il figure en Annexe des présentes un guide des bonnes pratiques à adopter dans le cadre de l'utilisation de l'Espace Client Web, et ce afin de renforcer la sécurisation des données personnelles au sein de cet espace.

5.1 Protection des données

L'Utilisateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la conservation et l'utilisation de ses Codes d'Accès à l'Espace Client Web qui demeurent strictement confidentiels. Il doit prendre toutes les précautions qui s'imposent et notamment ne pas les confier à un tiers, ni les inscrire sur un document. Le Prêteur informe l'Utilisateur qu'il peut être tenu pour responsable en cas de divulgation et d'utilisation de ses Codes d'Accès par un tiers suite à une négligence avérée de sa part au regard des présentes obligations de confidentialité et de sécurité.

Dés lors, toute consultation de l'Espace Client Web et toutes opérations réalisées à partir dudit Espace Client Web, à l'aide de ses Codes d'Accès, sont présumées émaner de l'Utilisateur.

Lorsque l'Utilisateur suspecte une utilisation frauduleuse ou non autorisée par lui de ses Codes d'Accès, il doit immédiatement prévenir le Prêteur en contactant le service de la Relation Clientèle au 05.56.55.56.00 afin de demander le blocage de ses Codes d'Accès à l'Espace Client.

Dés lors l'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client Web sera suspendu (cf. article III – C).

Le Prêteur s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer le bon fonctionnement de l'Espace Client Web, notamment pour assurer la bonne exécution de l'ensemble des opérations, décrites à l'Article IV et la confidentialité des données recueillies et communiquées via l'Espace Client.

Tous les échanges entre le serveur sur lequel est hébergé l'Espace Client Web et le poste informatique de l'Utilisateur sont cryptés par l'utilisation d'un protocole https permettant ainsi d'assurer l'authentification des utilisateurs de l'Espace Client Web, la confidentialité et l'intégrité des données échangées.

De même les serveurs sont sécurisés afin d'éviter la contamination de virus. Cependant, le Prêteur ne peut garantir à l'Utilisateur l'absence totale de risque de contamination de virus et de tentatives d'intrusion sur son poste informatique et ne pourra donc en être tenu pour responsable.

L'Utilisateur prend donc toutes les mesures appropriées de façon à protéger son poste informatique de toute contamination ou de toute intrusion.

5.2 Cookies

Les données de trafic et les fichiers de cookies implantés sur l'ordinateur de l'Utilisateur ont une triple finalité :

- sécuriser les transactions qu'il peut être amené à réaliser,
- mémoriser temporairement ses demandes, jusqu'à la transaction,
- permettre au Prêteur, en interne, de procéder à des analyses de fréquentation de ses pages d'information afin d'en améliorer le contenu.

La durée de conservation de ces informations n'excède pas 1 an. Les données relatives à la navigation des visiteurs ne sont pas exploitées nominativement. Il s'agit de statistiques agrégées permettant de connaître les pages les plus et les moins populaires, les chemins préférés, les niveaux d'activité par jour de la semaine et par heure de la journée, les principales erreurs clients ou serveur. Lors de sa première connexion à l'Espace Client Web il est proposé à l'Utilisateur de s'opposer à l'utilisation de ces cookies. En poursuivant sa navigation, il accepte l'utilisation des cookies précités. Il peut s'opposer à tout moment à l'enregistrement de "cookies" en configurant son navigateur.

Article VI – Traitement des données

Nous considérons que vos données personnelles, c'est à dire votre nom, votre adresse postale, votre n° de téléphone, votre adresse e-mail ainsi que toute donnée communiquée sur l'Espace Client constituent des données confidentielles.

Conformément aux obligations légales nous conservons ces informations dans des conditions de sécurité renforcées et selon des durées limitées dans le temps proportionnelles aux finalités pour lesquelles vous nous les avez communiquées.

Ces informations, y compris celles qui seraient collectées ultérieurement, peuvent :

- être utilisées par le Prêteur pour ses opérations de gestion et de recouvrement, d'évaluation du risque, d'étude et d'octroi ;
- être utilisées et communiquées par le Prêteur à l'extérieur pour les nécessités de la gestion ou pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

En cas d'incident de paiement caractérisé, les informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites au FICP géré par la Banque de France, et pour lequel vous disposez d'un droit d'accès directement auprès de la Banque de France. Toute déclaration irrégulière peut faire l'objet d'un traitement spécifique. Le Prêteur est responsable du traitement de vos données et destinataire des informations.

Le Prêteur met en oeuvre un traitement de surveillance ayant pour finalité la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application de sanctions financières.

Dans les conditions prévues par le Code monétaire et financier, elles peuvent être transmises dans le cadre d'opérations spécifiques telles que l'étude ou l'élaboration de produits proposés en partenariat avec les autres sociétés du Groupe BNP Paribas. Certaines informations peuvent aussi être transmises à une société de gestion dans le cadre d'une opération de titrisation.

Elles peuvent également l'être, s'agissant de l'étude, de l'octroi et de la prévention des impayés, aux filiales de BNP Paribas Personal Finance et aux établissements de crédit soumis au secret professionnel, liés à BNP Paribas Personal Finance en vue de la gestion de leurs crédits aux particuliers.

Les informations ci-dessus pourront également faire l'objet d'un transfert de données vers des destinataires, sous-traitants et partenaires commerciaux situés dans un pays hors de l'Union Européenne.

La liste des sociétés visées ci-dessus ainsi que le détail des informations relatives aux transferts de données (destinataires, pays, numéro de délibération CNIL) sont disponibles auprès du Service Consommateurs du Prêteur dont l'adresse est indiquée à l'article VII ci-après.

Certaines informations recueillies via l'Espace Client Web sont obligatoires pour l'étude de vos demandes et sont signalées en tant que telles. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer nous ne pouvons pas traiter votre demande.

De plus, vous acceptez que :

- vos noms, adresse et numéros de téléphone soient utilisés par le Prêteur à des fins de prospection commerciale et communiqués à ses partenaires à ces fins. La liste de ces partenaires est disponible sur simple demande auprès du Service Assistance Client indiqué ci-dessous.

Si vous ne le désirez pas vous pouvez vous adresser par courrier au : Service Assistance Client TSA 70014 33914 BORDEAUX Cedex 9.

Vous aurez également la possibilité de matérialiser votre refus en cochant la case prévue à cet effet dans le menu 'Informations personnelles'.

Il vous est possible de vous opposer à recevoir de la prospection commerciale par voie téléphonique en vous inscrivant gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet www.bloctel.gouv.fr ou par courrier postal à – Société Opposetel, Service Bloctel, 6 rue Nicolas Siret 10000 Troyes. Cette inscription interdit à un

professionnel de vous démarcher téléphoniquement, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

- vos coordonnées électroniques soient utilisées par le Prêteur à des fins de prospection commerciale par lui-même pour des services analogues.

Si vous ne le désirez pas vous pouvez vous adresser par courrier au Service Assistance Client TSA 70014 33914 Bordeaux Cedex 9.

Vous aurez également la possibilité de matérialiser votre refus en cochant la case prévue à cet effet dans le menu Informations personnelles/coordonnées électroniques.

Vous pouvez à tout moment nous informer que vous ne souhaitez plus recevoir de telles propositions en vous adressant par courrier au Service Assistance Client TSA 70014 33914 Bordeaux Cedex 9 auprès de qui vous pouvez également exercer à tout moment votre droit d'accès et de rectification de vos données personnelles.

En aucun cas votre adresse mail n'est communiquée à des partenaires commerciaux à des fins de prospection commerciale sans votre accord préalable.

Article VII – Traitement des réclamations

Pour connaître les modalités du traitement des réclamations, la charte du traitement des réclamations est en permanence accessible sur l'Espace Client dans l'onglet dédié

Pour toutes réclamations relatives au Crédit ainsi que le cas échéant à l'assurance facultative garantissant le remboursement du crédit à laquelle vous auriez adhéré par l'intermédiaire du Prêteur, vous devez vous adresser au gestionnaire habituel de votre compte.

Vous trouverez ses coordonnées sur les différents courriers de gestion que vous aurez reçus ainsi que sur l'Espace Client.

En cas d'insatisfaction de votre part dans la réponse apportée à votre réclamation exprimée auprès du gestionnaire habituel de votre compte, vous pouvez exprimer de nouveau votre réclamation par courrier adressé à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Libre Réponse 16004 33912 Bordeaux Cedex 9.

Nous nous engageons à vous apporter une réponse sous 10 jours ouvrés ou à vous tenir régulièrement informé de l'avancement de votre dossier.

Si un accord n'est pas trouvé, vous pouvez vous adresser gratuitement auprès d'un Service de Médiation indépendant dont les coordonnées sont "Médiation - BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE - ACI FCL 9065 - 92595 Levallois-Perret cedex" et ceci, sans préjudice des autres voies d'actions légales. La saisine de la Médiation doit s'effectuer par écrit, en langue française et par voie postale ou en ligne directement sur le site de la Médiation (<https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com>).

Elle n'est pas possible si une procédure judiciaire est en cours ou si le différend porte sur les conditions d'un réaménagement ou d'un rééchelonnement. La saisie du Service de Médiations vaut

autorisation expresse de levée du secret bancaire par le client à l'égard du Prêteur pour la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

La Charte de la Médiation BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE peut être obtenue sur demande écrite auprès du Service Consommateurs dont l'adresse est indiquée ci-avant.

Les autorités de contrôle sont :

- l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09

- la Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes 59 Bvd Vincent Auriol Télédéc 042 75013 PARIS cedex 13

Article VIII. Force majeure

Sont considérés comme cas de force majeure les événements imprévisibles, insurmontables et extérieurs échappant à la volonté des Parties et rendant impossible l'exécution de la présente convention.

Peuvent être considérés comme tels notamment une défaillance des réseaux de télécommunications, l'indisponibilité de matériels ou de personnels. Les cas de force majeure suspendent les obligations des Parties nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation pendant toute la durée de l'évènement.

Article IX - Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français.

Tout différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions Générales est, faute d'accord amiable entre les parties, de la compétence des tribunaux français.

Tout litige pouvant survenir à raison de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales ainsi que de l'utilisation de l'Espace Client est portée au choix du demandeur, soit devant la juridiction du lieu où demeure le défendeur, soit devant la juridiction du lieu de l'exécution de la prestation de service. Par ailleurs, le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions mentionnées ci-avant, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ANNEXE

Guide des bonnes pratiques au sein de l'Espace Client

L'accès à des données personnelles en ligne expose malgré toutes les précautions que BNP Paribas Personal Finance met en œuvre pour la sécurisation de l'accès à votre Espace Client Sécurisé, à des risques de fraude.

Dès lors des règles importantes sont à connaître :

- Vérifier votre logiciel anti-virus. Il est important de mettre à jour régulièrement votre logiciel anti-virus pour protéger votre ordinateur contre toutes formes d'intrusions (virus, cheval de Troie ...).

- Vérifiez la date et l'heure de votre dernière connexion. Vous serez donc averti si une connexion a eu lieu à votre insu.

- Vérifiez que la connexion est sécurisée: dans la barre d'adresse la mention «https» doit apparaître et en bas de l'écran il doit y avoir un visuel représentant un cadenas.

- Déconnectez-vous après chaque session en cliquant sur le bouton prévu à cet effet.

- Ne communiquez à personne vos codes d'accès, votre numéro de compte. Eviter d'écrire votre code d'accès à côté de votre numéro de compte.

- Penser à changer régulièrement votre code d'accès. - Eviter pour le choix de votre code d'accès:

- * les suites de chiffres, les chiffres identiques Ex: 000000; 123456; ...

- * les éléments courants de votre vie Ex: date de naissance de vos proches

- Ne pas vous connecter à votre Espace Client Sécurisé à partir d'un ordinateur qui ne vous appartient pas (ex: cybercafé).

Au moindre doute sur la sécurisation de l'accès à votre Espace Client, contacter le service de Relation Clientèle au 05 56 55 56 00.