



CONVENTION D'ACCES AU SERVICE "GESTION DE DOSSIER EN LIGNE" et "CARREFOUR FINANCE APP"

Article 1 : Objet

La présente convention définit les conditions dans lesquelles FIMASER SA (ci-après, "Fimaser") met à la disposition de son Client titulaire d'une ouverture de crédit Fimaser (ci-après, le "Client"), qui l'accepte :

1. un Service de "Gestion de dossier en ligne", i.e. Homebanking, lui donnant accès en ligne à :

- la consultation du solde, des dernières transactions et des derniers relevés mensuels,
- la demande de versement sur compte bancaire,
- la demande d'augmentation de la limite de la réserve,
- la souscription d'une assurance,
- la possibilité de modifier certaines données,
- la demande d'un prêt,
- la possibilité de commander une nouvelle carte / un rappel de PIN,
- la possibilité d'un upgrade de la carte,
- la possibilité de participer au concours Win UP
- l'activation du service Verified by Visa™.

2. une application smartphone, la Carrefour Finance App, qui lui permet de se connecter à certains services (entre autres, consulter le solde, demander un virement sur compte bancaire). La validation des présentes conditions générales via le Homebanking constitue un préalable à la souscription au service Carrefour Finance App.

Le Homebanking et Carrefour Finance App constituent ensemble les Services.

Pour des raisons de sécurité et d'authentification, l'accès aux Services nécessite un numéro de GSM et une adresse mail valide.

Celles-ci doivent impérativement être communiquées à Fimaser et le Client doit avertir immédiatement Fimaser en cas de changement de numéro de GSM ou d'adresse mail étant donné que ces dernières sont utilisées à des fins d'authentification.

Le Client n'a accès à ces Services que s'il a préalablement accepté les termes de la présente Convention, qu'il s'engage à respecter.

Fimaser se réserve le droit de restreindre, de suspendre ou de révoquer l'accès aux Services, en tout ou en partie, en cas de non-respect de la présente convention, pour des motifs de sécurité ou si la réglementation applicable l'oblige.

Les Services sont en principe disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Si une maintenance est planifiée, le Client en sera préalablement informé sur la page d'accueil du Homebanking.

Si, pour une autre raison, les Services devaient être indisponibles, Fimaser prendra les mesures qui s'imposent afin de rétablir l'accès dans un délai raisonnable.

.../...

Article 2 : Conditions d'adhésion aux Services.

L'accès aux Services est strictement personnel et réservé au titulaire de l'ouverture de crédit.

L'accès aux Services est sans frais.

Le Client supporte tous les frais d'accès à Internet ou à d'autres réseaux. L'utilisation en dehors des frontières de l'Union Européenne (= roaming) de Carrefour Finance App peut augmenter de manière conséquente les coûts de télécommunications en cas de connexion.

Article 3 : Identification du Client – Confidentialité – Responsabilité

Le Client s'identifie par :

- son numéro d'identifiant Homebanking visible sur le relevé mensuel* composé de 8 chiffres,
- un mot de passe composé d'au minimum 8 caractères alphanumériques (chiffres et/ou lettres et/ou caractères spéciaux) définis par l'adhérent.
- Son code à usage unique (qu'il recevra sur le numéro de GSM enregistré), dans les conditions requérant son utilisation.

L'ensemble de ces données constitue les moyens d'identification.

Il est recommandé au Client de modifier le mot de passe au moins une fois tous les trois (3) mois.

Les mêmes moyens d'identification seront utilisés tant pour la connexion au Homebanking qu'à l'application Carrefour Finance.

Le Client doit prendre toutes les mesures appropriées pour assurer la confidentialité de son mot de passe. Notamment, le mot de passe choisi par le Client ne doit pas être aisément décelable par un tiers (date de naissance, ...). Il est également recommandé au client de ne jamais noter ce mot de passe quelque part.

Si son appareil offre cette fonctionnalité, le Client peut utiliser la biométrie pour se connecter à l'application Carrefour Finance.

Les données biométriques (ex. empreinte digitale) utilisées pour se connecter à l'application Carrefour Finance resteront dans l'appareil ; elles ne seront jamais transmises à Fimaser.

Le Client doit interrompre la session en cliquant sur le bouton "Déconnexion" dès qu'il a fini d'utiliser le service Homebanking ou le service Carrefour Finance App.

Pour sa sécurité, en cas d'inactivité prolongée, le Client sera automatiquement déconnecté.

Le titulaire est responsable de la conservation et de l'utilisation des moyens d'identification. Il doit en assurer la confidentialité et notamment ne les confier à personne. Dès lors, toute consultation et tout ordre passé en ligne ou via la Carrefour Finance App à l'aide des moyens d'identification sont présumés émaner du Client.

La composition d'un mot de passe erroné, après 3 tentatives, entraîne l'inaccessibilité des Services. Pour rétablir l'accès aux Services, le Client doit prendre contact avec Fimaser via e-mail : fimaser.sav@fimaser.be ou par téléphone au **02/226.38.00**.

Si le titulaire a oublié son mot de passe ou son identifiant, il pourra en demander le rappel par le biais de son Homebanking via <https://homebanking.carrefourfinance.be/homebanking/101fr/lostpassword/>.

Fimaser s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer le fonctionnement de ses services dans les meilleures conditions et notamment pour assurer la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations recueillies. Ces informations seront cryptées.

Fimaser pourra interrompre les Services à des fins de maintenance ou encore afin d'y apporter des adaptations ou des améliorations.

.../...

* Le Client n'ayant pas de numéro d'identifiant sur le relevé mensuel, pourra le demander sur la page d'accueil du Homebanking en se munissant de son numéro de dossier.

Fimaser se réserve le droit de modifier la procédure d'accès, les moyens d'identification et les mesures de sécurité, par exemple en fonction de l'évolution de la législation applicable. Fimaser en avertira les Clients en respectant les délais prévus à l'article 6 de cette convention, sauf cas d'urgence.

Le Client ne pourra en aucun cas tenir Fimaser responsable, du fait que les Services seraient temporairement ou définitivement indisponibles suite à des facteurs autres que la mauvaise foi ou la faute grave de Fimaser.

Fimaser n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication. Le Client doit en outre assurer la confidentialité des données sensibles.

Fimaser n'est pas responsable des conséquences de l'utilisation, par un tiers, des moyens d'identification du Client, tant que celui-ci ne lui a pas notifié une demande de blocage d'accès aux Services. Fimaser n'est pas non plus responsable de la sécurisation de l'ordinateur, du smartphone, de la tablette ou de tout autre matériel servant à la connexion.

En cas de perte, vol ou abus des moyens d'identification, le Client doit aviser, sans délai, le service chargé de bloquer les cartes au **02/226.36.36** du vol ou de la perte de la carte ou du titre.

Fimaser est joignable du lundi au vendredi de 8h45 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 19h00.

Les informations fournies via les Services de Fimaser sont exclusivement communiquées à titre informatif. Elles ne peuvent en aucun cas remplacer un jugement personnel du Client. A aucun moment et dans aucune circonstance elles ne peuvent être considérées comme des conseils d'ordre juridique, fiscal, bancaire ou financier.

Article 4 : Preuve des instructions et ordres donnés

Les opérations figurant sur le relevé mensuel sont communiquées sous réserve de celles en cours de comptabilisation à la date de la consultation.

Le Client doit également aviser, sans délai, Fimaser s.a. au **02/226.38.00** immédiatement après avoir pris connaissance de son relevé, de l'imputation sur celui-ci de toute opération effectuée sans son accord et de toute autre erreur ou irrégularité qu'il y a constatée.

Il doit également immédiatement aviser Fimaser dès qu'il entend contester une opération pour quelque raison que ce soit. Les contestations des mentions des relevés ou des opérations doivent se faire par l'envoi d'un courrier adressé au Service Clientèle de Fimaser s.a., rue de l'Evêque, n°26 à 1000 Bruxelles au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit ou de crédit de l'opération contestée.

En cas d'utilisation non autorisée ou frauduleuse de l'ouverture de crédit, le consommateur contactera immédiatement Fimaser au **02/226.38.00** qui lui communiquera la procédure à suivre. De toute manière, le consommateur transmettra à Fimaser le PV de police par lequel il a signalé l'usage non autorisé ou frauduleux.

Fimaser doit, en cas d'opération de paiement non autorisée, après vérification prima facie pour fraude dans le chef du consommateur, rembourser immédiatement au consommateur, sous réserve de la franchise de €50 due en cas de perte, de vol de la carte ou de toute utilisation non autorisée de sa carte citée ci-dessus, le montant de l'opération, et le cas échéant, rétablir le compte de paiement débité dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement non autorisée n'avait pas eu lieu; et le cas échéant augmenté d'intérêts sur ce montant. En outre, le prêteur doit rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le consommateur pour la détermination du dommage indemnizable.

.../...

Article 5 : Durée de l'adhésion. Suspension du Service. Résiliation

L'adhésion est conclue pour une durée indéterminée à compter de la date d'adhésion du Client. Elle prendra néanmoins fin, de plein droit, au jour de la clôture de la ligne de crédit.

Le Client peut résilier son adhésion à tout moment par simple notification écrite à Fimaser et notamment en cas de modification des conditions d'accès aux Services (cf. article 3).

Le Client peut également demander, par téléphone ou par voie électronique, le blocage de ses moyens d'identification s'il suspecte un risque d'utilisation frauduleuse de ceux-ci. Il confirmera sa demande par écrit. Fimaser suspendra l'accès aux Services dès qu'il aura connaissance de la demande. À sa demande, Fimaser lui communiquera un nouveau numéro d'identifiant (par mail ou courrier). Le blocage d'un des Services (Homebanking ou App) entraîne le blocage de tous les Services.

Fimaser pourra, sans qu'il soit nécessaire d'adresser une mise en demeure par lettre recommandée, résilier l'adhésion dans tous les cas de clôture et d'exigibilité prévues dans les conditions générales du contrat constatant l'ouverture de la ligne de crédit.

Fimaser se réserve la possibilité de suspendre l'accès aux Services si elle relève des faits laissant présumer une utilisation frauduleuse des Services. L'adhérent sera informé par Fimaser qui lui communiquera de nouveaux moyens d'identification.

Article 6 : Modification des conditions d'accès aux Services "Gestion de dossier en ligne" et "Carrefour Finance App"

Sauf lorsque cette modification est imposée par la réglementation applicable ou pour des motifs de sécurité, toute modification des conditions d'accès aux Services, notamment ses conditions tarifaires (cf. article 2), sera notifiée au Client, 15 jours avant son entrée en vigueur au moyen d'un message spécifique inséré sur le site www.CarrefourFinance.be ou d'un e-mail. Si le Client ne notifie pas à Fimaser via courrier la résiliation de son adhésion dans un délai de 15 jours, il sera réputé avoir accepté les conditions modifiées.

La présente convention est consultable sur le site www.CarrefourFinance.be, à la rubrique "A propos – Conditions générales".

Article 7 : Cookies

Lorsque que vous consultez le site de Fimaser, Fimaser peut utiliser des "cookies" afin, entre autres, de faciliter votre navigation sur le site de Fimaser. Vous pouvez toutefois configurer votre navigateur de manière à ce que ces cookies ne puissent pas être enregistrés sur le disque dur de votre ordinateur. Cependant, le fonctionnement correct des sites de Fimaser ne pourra pas, dans ce cas, être garanti. Vous pouvez également supprimer les cookies de votre disque dur après chaque consultation du site web de Fimaser. Fimaser traite les données enregistrées de manière strictement confidentielles, en respectant les meilleures pratiques en la matière, et les dispositions de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Article 8 : Données personnelles

Fimaser est le responsable de traitement des données personnelles du consommateur. Fimaser a nommé un Délégué à la Protection des Données (DPO) qui peut être contacté aux adresses suivantes : par courrier postal : rue de l'Evêque, n°26 à 1000 Bruxelles et par email privacy@fimaser.be.

.../...

Les données nominatives recueillies à l'occasion de l'accès aux Services "Gestion de dossier en ligne et Carrefour Finance App" sont utilisées pour les seules nécessités de leur gestion et destinées à l'usage de Fimaser. Conformément à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client consommateur a le droit d'accéder aux données le concernant en adressant au responsable du traitement une demande écrite et signée. Il a également le droit d'obtenir, sans frais, la rectification de toute donnée à caractère personnel inexacte qui le concerne. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit d'effacement et de limitation du traitement relativement aux données personnelles le concernant ainsi que du droit à la portabilité sur les données à caractère personnel qu'il a fournies (pour les traitements automatisés de données dont la base juridique est celle du consentement ou de l'exécution d'un contrat) lui permettant ainsi de recevoir et/ou de transmettre celles-ci à un tiers dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, conformément aux dispositions de la loi du 30 juillet 2018 relative à la vie privée et de toute législation belge ou européenne venant à la compléter ou la remplacer, notamment le Règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données (ou RGPD). Lorsqu'ils souhaitent exercer ces droits, les Clients doivent adresser une demande à Fimaser s.a, soit par courrier postal à l'adresse suivante : rue de l'Evêque, n°26 à 1000, Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : fimaser.sav@fimaser.be.

Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons aux conditions générales disponibles sur notre site web via le lien : https://www.carrefourfinance.be/societe_de_credits_conditions.html.

Article 9 : Droit applicable & juridiction

§1. La présente convention est soumise au droit belge.

§2. Tout litige relatif à la présente convention sera la compétence exclusive des cours et des tribunaux de Bruxelles (chambre francophone).