

## **CONVENTION D'ACCES AU SERVICE « Carrefour Finance Mobile »**

Version 13.12.2022

### **Article 1 : Objet**

La présente convention définit les conditions dans lesquelles la société FIMASER SA (ci-après dénommée « Fimaser ») met à la disposition de son Client titulaire d'une ouverture de crédit Fimaser (ci-après dénommé le « Client »), qui l'accepte, une application dénommée « Carrefour Finance Mobile », lui donnant accès en ligne aux services suivants:

- la consultation du solde, des dernières opérations et des derniers relevés mensuels ;
- la demande de versement sur le compte bancaire du Client ;
- la demande de la modification de la limite de la réserve ;
- la demande d'un prêt (via le site internet Carrefourfinance.be) ;
- la modification du code mobile;
- la possibilité de demander un rappel de code secret de la carte;
- les offres promotionnelles ;
- la consultation des points bonus liés au programme Carrefour Bonus Card.

La validation des présentes conditions générales via l'application « Carrefour Finance Mobile » constitue un préalable à la souscription dudit service.

Le Client n'a accès à « Carrefour Finance Mobile » 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 « Carrefour Finance Mobile », 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.

La « Carrefour Finance Mobile » est, en principe, disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Si une maintenance est planifiée, le Client en sera informé lors de sa connexion.

Si, pour une autre raison, « Carrefour Finance Mobile » devait être indisponible, Fimaser prendra les mesures qui s'imposent afin de rétablir l'accès dans un délai raisonnable.

La présente Convention annule et remplace la convention d'accès au service « Gestion de dossiers en ligne » et « Carrefour Finance Mobile ».

### **Article 2 : Conditions d'adhésion à « Carrefour Finance Mobile »**

L'accès à « Carrefour Finance Mobile » est strictement personnel et réservé au signataire de l'ouverture de la carte Visa de Carrefour qui est porteur de la carte.

L'accès « Carrefour Finance Mobile » 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 Mobile » peut augmenter de manière conséquente les coûts de télécommunications en cas de connexion.

### **Article 3 : Création et identification de profil**

Le Client crée son profil dans « Carrefour Finance Mobile ».

Ce profil est sécurisé, ce qui signifie que plusieurs informations personnelles seront demandées et le cas échéant vérifiées lors de sa création.

La création d'un profil et l'accès à « Carrefour Finance Mobile » nécessite que les données communiquées à Fimaser soient à jour. En cas de modifications de ces données, le Client doit avertir immédiatement le service clientèle au 02/226.38.00 ou par email au [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

Ces données permettent la création du code mobile du Client. Ce code mobile sert comme numéro d'authentification lors de vos prochaines connexions. Il peut être lié à une reconnaissance biométrique.

### **Article 4 : Authentification – Confidentialité – Responsabilité**

Le Client s'authentifie sur son appareil en utilisant son code mobile ou la reconnaissance biométrique s'il a paramétré cette fonctionnalité lors de la création de son profil. Cette fonctionnalité peut être paramétrée à tout moment.

Cette authentification répond à la réglementation européenne en matière d'authentification forte.

Le Client doit prendre tous les moyens appropriés pour assurer la confidentialité de son code mobile. Il est également recommandé au Client de ne jamais noter ce mot de passe quelque part. Pour sa sécurité, en cas d'inactivité prolongée, le Client sera déconnecté après 5 minutes. La durée de la session sur la « Carrefour Finance Mobile » est limitée.

Le Client est responsable de la conservation et de l'utilisation des moyens d'authentification. Il doit en assurer la confidentialité et notamment ne les confier à personne. Dès lors, toute consultation et toute opération passée via la « Carrefour Finance Mobile » à l'aide des moyens d'authentification sont présumés émaner du Client.

Après plusieurs tentatives d'authentification via une biométrie erronée, le Client a la possibilité de s'authentifier via son code mobile. La composition d'un code mobile erroné, après plusieurs tentatives, entraîne l'inaccessibilité de la « Carrefour Finance Mobile ». Si le Client a oublié son code mobile, il devra se (re)enrôler à la « Carrefour Finance Mobile » et suivre la procédure d'identification prévue à l'article 3.

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 opérations reçues et la confidentialité des informations recueillies. Ces informations sont chiffrées.

Fimaser peut interrompre la « Carrefour Finance Mobile » à des fins de maintenance ou encore afin d'y apporter des adaptations ou des améliorations.

Fimaser se réserve le droit de modifier la procédure d'identification, les moyens d'authentification 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 7 de cette convention, sauf cas d'urgence.

Le Client ne peut en aucun cas tenir Fimaser responsable, du fait que la « Carrefour Finance Mobile » est temporairement ou définitivement indisponible 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'authentification du Client, tant que celui-ci ne lui a pas notifié une demande de blocage d'accès. Fimaser n'est pas non plus responsable de la sécurisation du smartphone, de la tablette ou de tout autre matériel servant à la connexion.

En cas de perte, vol ou abus des moyens d'authentification, le Client doit aviser, sans délai, Fimaser, du lundi au vendredi de 8h45 à 20h00 et le samedi de 9h00 à 19h00 au 02/226.38.00 ou par email au [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

Les informations fournies via la « Carrefour Finance Mobile » 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 5 : Preuve des instructions et des opérations**

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 au 02/226.38.00 ou par email au [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be) 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 être adressées au service clientèle, 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 Client contacte immédiatement Fimaser au 02/226.38.00 qui lui communiquera la procédure à suivre. De toute manière, le Client transmet à Fimaser le PV de police (audition complète) par lequel il a signalé l'usage non autorisé ou frauduleux de sa carte.

Fimaser doit, en cas d'opérations de paiement non autorisée, sauf s'il a de bonnes raisons de soupçonner une fraude, rembourser immédiatement au Client, sous réserve de la franchise de 50 EUR due en cas d'opérations de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de la carte perdue ou volée ou au détournement de la carte, 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. En outre, le prêteur doit rembourser les autres conséquences financières éventuelles, notamment le montant des frais supportés par le Client pour la détermination du dommage indemnisable.

## **Article 6. Les fonctionnalités: Blocage temporaire ou définitif de la carte**

### 6.1 Blocage temporaire de la carte

Le client a la possibilité de bloquer temporairement sa carte via l'application « Carrefour Finance Mobile ». Lorsque la carte est bloquée temporairement, le Client ne peut plus effectuer les actions suivantes :

- paiements en ligne et en magasin (avec et sans contact) ;
- retraits d'argent (ATM)).

Cependant, les actions suivantes ne sont pas bloquées :

- les pré-autorisations déjà octroyées avant le blocage temporaire (de type voiture, hôtel) ;
- les transactions récurrentes (abonnements de télévision, musique, ...).

Le statut de blocage temporaire pourra être levé par le client via l'application « Carrefour Finance Mobile ».

La fonctionnalité du blocage temporaire n'est pas disponible lorsque la carte du client est bloquée définitivement.

### 6.2 Blocage définitif de la carte (centre de blocage)

Le client a la possibilité de bloquer définitivement sa carte via l'application « Carrefour Finance Mobile ». Les conditions relatives à cette fonctionnalité sont reprises à l'article 6 des conditions générales de la carte visa de Carrefour.

Le client doit mentionner l'une des raisons suivantes lors du blocage définitif :

- perte ;
- vol ;
- fraude (présumée).

Le client recevra une nouvelle carte ainsi qu'un nouveau code PIN.

### **Article 7 : Durée de l'adhésion à la « Carrefour Finance Mobile », Suspension du Service et Résiliation**

L'adhésion à la « Carrefour Finance Mobile » 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 l'ouverture de crédit.

Le Client peut demander, par voie électronique, le blocage de ses moyens d'authentification s'il suspecte un risque d'utilisation frauduleuse de ceux-ci. Fimaser suspendra l'accès à la « Carrefour Finance Mobile » dans les meilleurs délais.

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.

Fimaser se réserve la possibilité de suspendre l'accès à la « Carrefour Finance Mobile » si elle relève des faits laissant présumer une utilisation frauduleuse de la « Carrefour Finance Mobile ». L'adhérent en sera informé par Fimaser.

### **Article 8 : Modification des conditions d'accès à la « Carrefour Finance Mobile »**

A l'exception d'une modification imposée par la réglementation applicable ou pour des raisons de sécurité, toute modification des conditions d'accès à la « Carrefour Finance Mobile », notamment les conditions tarifaires (cf. article 2), est notifiée au Client, 15 jours avant son entrée en vigueur au moyen d'un message spécifique inséré sur le site [www.CarrefourFinance.be](http://www.CarrefourFinance.be), dans l'app ou d'un e-mail. Si le Client continue à utiliser la « Carrefour Finance Mobile » après ce délai de 15 jours, il est réputé avoir accepté les conditions modifiées.

La présente convention est consultable sur le site [www.CarrefourFinance.be](http://www.CarrefourFinance.be), à la rubrique « En savoir plus – Conditions générales ».

### **Article 9 : Cookies**

Au cours de l'utilisation de l'app, des cookies sont utilisés.

Le consentement du Client est demandé pour certaines catégories de cookies, et ce choix peut être modifié à tout moment dans la « Carrefour Finance Mobile ».

La liste complète des cookies utilisés est détaillée dans la cookie policy de la « Carrefour Finance Mobile », qui est accessible à tout moment.

## **Article 10 : 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 : Quatuor - Boulevard Baudouin 29/3B à 1000 Bruxelles et par email : [privacy@fimaser.be](mailto:privacy@fimaser.be).

Les données nominatives recueillies à l'occasion de l'accès à la « Carrefour Finance Mobile » 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 de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client 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'il souhaite exercer ces droits, le Client doit adresser une demande à Fimaser, soit par courrier postal à l'adresse suivante : Quatuor - Boulevard Baudouin 29/3B à 1000 Bruxelles, soit par courrier électronique à l'adresse suivante : [fimaser.sav@fimaser.be](mailto:fimaser.sav@fimaser.be).

Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous renvoyons aux conditions générales disponibles sur notre site web à la rubrique « En savoir plus – Informations générales ».

## **Article 11 : Droit applicable et juridiction**

La présente convention est soumise au droit belge.

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