

Les Conditions générales des Services Digitaux présentent aux Clients les différents Services mis à disposition par CA Consumer Finance dans l'Espace Client, quel que soit le support.

ARTICLE – 1 DEFINITION

« **Vous** » ou « **Client** » désigne le consommateur de CA Consumer Finance, agissant dans un but étranger à son activité commerciale ou professionnelle, souhaitant conclure un contrat de crédit ou adhérer à un Service Digital.

« **Processus d'entrée en relation à distance** » désigne le processus mis en place par CA Consumer Finance et les outils associés Vous permettant d'être identifié de manière fiable par CA Consumer Finance.

« **Processus de souscription en ligne** » désigne le processus mis en place par CA Consumer Finance et les outils associés Vous permettant de souscrire à distance à un produit.

« **Outil(s) d'identification** » désigne le couple identifiant/ mot de passe par lesquels vous pouvez Vous identifier pour avoir accès à l'Espace Client et utiliser les Services proposés sur l'Espace Client.

« **Espace Client** » désigne les pages internet sécurisées du site Sofinco.fr auxquelles seuls les Clients ont accès et dont l'accès nécessite une identification au moyen des Outils d'identification.

ARTICLE 2 - CHAMP D'APPLICATION ET OBJET

Les présentes Conditions générales ont pour but de définir les termes et les conditions dans lesquelles Vous pouvez :

1. entrer en relation à distance de manière fiable via le Processus d'entrée en relation à distance ;
2. souscrire un crédit via le Processus de souscription en ligne ; et/ou
3. adhérer à tout autre Service Digital.

L'Espace de souscription en ligne Sofinco.fr de CA Consumer Finance est réservé aux Clients souhaitant souscrire un crédit Sofinco.

Pour accéder à cet Espace, Vous devez prendre connaissance des présentes Conditions générales puis les accepter en cochant la case prévue à cet effet.

ARTICLE 3- UTILISATION DES PROCESSUS D'ENTREE EN RELATION A DISTANCE ET/OU DE SOUSCRIPTION EN LIGNE

En recourant au Processus de souscription en ligne et au Processus d'entrée en relation à distance, Vous reconnaissez et acceptez utiliser la voie électronique pour l'ensemble de vos échanges avec CA Consumer Finance dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des contrats objets des Services Digitaux.

Pour Vous permettre d'accéder au contrat signé électroniquement, Vous reconnaissez consulter régulièrement l'adresse de courrier électronique dont Vous avez déclaré l'adresse au moment de l'entrée en relation.

L'accès à ces Processus est réservé aux personnes majeures.

3-1- Pré-requis matériels

Les Processus de souscription en ligne et d'entrée en relation à distance utilisent une technologie de sécurisation qui nécessite l'utilisation du logiciel Acrobat Reader de la société Adobe.

Cette application est optimisée pour une configuration minimum :

Internet Explorer 7; Firefox 3.6 ; Chrome - Cookies acceptés - JavaScript activé - Une résolution d'écran de 800x600 ou plus

Windows XP, 2000 ,98, 95, NT ; Linux ; Mac OS V8, V9, X

Elle nécessite par ailleurs l'utilisation du programme additionnel (en anglais : plug-in) Acrobat Reader de la société Adobe (<http://www.adobe.fr>).

3-2 – Sécurité :

Les Processus d'entrée en relation à distance et de souscription en ligne s'appuient sur les infrastructures physiques et logiques qui font, pour partie, l'objet de certifications de conformité en tant qu'opérateur de service de confiance, pour l'hébergement de services de certification et d'horodatage dans le cadre de la conformité à l'ETSI 101 456, l'ETSI 102 042, le RGS*, ** et *** et l'arrêté du 26 juillet 2004. Les mesures de sécurité requises pour l'obtention de ces certifications sont appliquées à l'ensemble du Centre de production et confère un haut niveau de sécurité.

Pour Vous assurer que la consultation des données est sécurisée, Vous pouvez vérifier les deux points suivants:

- lorsque Vous êtes connecté à Internet, l'adresse des pages web concernées doit commencer par https et non http,
- un cadenas fermé doit figurer sur le navigateur. Sans intervention de Votre part, il est mis fin automatiquement à la session en l'absence d'échange avec le serveur pendant 30 minutes.

L'Espace Client utilise les cookies, ils ne servent que pendant la transaction et sont effacés après. Si votre navigateur n'accepte pas les cookies, Vous devez modifier sa configuration en contactant l'éditeur de votre logiciel de navigation.

Vous êtes seul responsable de la préservation et de la confidentialité des codes qui Vous sont attribués.

Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, nous Vous recommandons de préserver vos codes confidentiels.

Si Vous accédez à Votre Espace aux pages de signature électronique à partir d'un ordinateur partagé ou public, nous Vous suggérons pour des raisons de confidentialité, de supprimer toute trace technique sur le support utilisé.

Important : En aucun cas, les demandes de prêts effectuées sur le site ne peuvent être faites pour le compte d'un tiers.
--

3-3 Respect par le Client des conditions légales et contractuelles pour souscrire au crédit

CA Consumer Finance se réserve le droit d'interrompre le Processus d'entrée en relation à distance ou le Processus de souscription en ligne si au regard des informations en sa possession Vous ne respectez pas les conditions légales et contractuelles pour souscrire au crédit choisi.

3-4 Sauvegarde des documents contractuels mis à disposition au cours du Processus d'entrée en relation à distance et du Processus de souscription en ligne

Lorsque dans les dispositions ci-après, il Vous est demandé d'imprimer des documents ou de les télécharger, CA Consumer Finance Vous recommande de les enregistrer sur un support durable tel qu'un disque dur... et de les sauvegarder dans un espace sécurisé.

ARTICLE 4- MODALITES D'ENTREE EN RELATION A DISTANCE

Afin de débiter l'entrée en relation à distance, dans l'hypothèse où Vous souhaiteriez souscrire à ce Service, Vous devrez vous procurer différentes pièces Vous permettant d'être identifié conformément aux exigences réglementaires en vigueur. A ce titre, Vous devrez disposer :

- D'une pièce d'identité en vigueur ;
- D'un RIB ;
- D'un justificatif de domicile datant de moins de trois mois.

En outre, Vous devez disposer d'un téléphone portable qui Vous est personnel.

Toute modification d'information relative à l'un des présents prérequis (renouvellement de la pièce d'identité, modification du numéro de téléphone portable, etc.) doit être notifiée par écrit à CA Consumer Finance, selon les modalités prévues par celle-ci, et accompagnée du (des) justificatif(s) requis.

CA Consumer Finance se réserve la faculté d'engager des poursuites pénales à l'encontre de toute personne coupable de fraudes ou de fausses déclarations.

Vous remplirez le formulaire permettant de Vous identifier avec les informations demandées par CA Consumer Finance puis indiquerez si Vous souhaitez continuer en cliquant sur le bouton correspondant. A compter de ce clic, Vous vous retrouverez dans un Espace Client où Vous pourrez continuer le Processus de souscription en ligne (cf Article 5).

Si Vous souhaitez Vous déconnecter et continuer le Processus de souscription en ligne ultérieurement, CA Consumer Finance enverra :

- à l'adresse de courrier électronique que Vous aurez préalablement remplie dans le formulaire un courrier électronique contenant un numéro de contrat ainsi que les modalités pour accéder à l'Espace Client ; et
- Au numéro de portable que Vous aurez préalablement communiqué dans le formulaire un code unique pour accéder à l'Espace Client à des fins de sécurité. Ce code unique vous sera envoyé dans le cas d'une première connexion à l'Espace Client.

Vous renseignerez ensuite Vos coordonnées bancaires.

Dans le cadre des Services Digitaux, Vous numériserez les pièces justificatives demandées au début de l'entrée en relation et les transmettez à CA Consumer Finance. Le justificatif d'identité doit être numérisé (étant précisé que s'il s'agit d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour, cette numérisation devra être effectuée recto verso) et est nécessaire pour passer à l'étape suivante. Un conseiller vérifiera la complétude et la cohérence du dossier de crédit ainsi constitué.

Enfin, Vous effectuerez le Processus de souscription en ligne conformément à l'Article 5 ci-dessous après l'étape d'identification.

ARTICLE 5- MODALITES DE SOUSCRIPTION EN LIGNE ET D'ARCHIVAGE

5-1 Le service de signature électronique

La souscription en ligne nécessite comme la souscription sous forme de papier que Vous preniez connaissance des informations précontractuelles et que Vous acceptiez les termes et conditions de l'offre de contrat de crédit.

Pour ce faire, CA Consumer Finance a choisi de recourir à un prestataire de services de certification électronique, la société DOCUSIGN France.

La société DOCUSIGN France est garante de :

- L'émission de Vos certificats après identification réalisée par CA Consumer Finance ;
- La signature électronique de l'offre de contrat de crédit par les parties en présence ;
- La constitution d'un fichier de preuve contenant le contrat de crédit original signé ainsi que les preuves relatives à la signature de ce contrat de crédit ;
- La conservation et la restitution de l'original du contrat signé électroniquement.

5-2 Processus de souscription en ligne d'un contrat de crédit

Chacune des étapes qui Vous sera proposée au cours du Processus de souscription en ligne est obligatoire.

Vous aurez la possibilité d'interrompre le Processus de souscription avant le bouton « SIGNER ». En cas de refus des présentes conditions, Vous pouvez abandonner la souscription par voie électronique en cliquant sur le bouton «*Contactez votre agence pour revenir à une souscription par courrier*».

Si Vous consentez à signer électroniquement, la contractualisation par voie électronique de votre offre de contrat de crédit va se dérouler de la manière suivante :

La première étape Vous invite :

- à confirmer ou modifier votre choix de souscription à la carte de crédit (pour le crédit renouvelable uniquement)
- à nous communiquer les coordonnées (BIC/IBAN) du compte bancaire sur lequel Vous souhaitez être prélevé.

A la seconde étape, une fois le Client connu identifié ou après avoir respecté la Procédure d'entrée en relation à distance telle que décrite à l'article 4, CA Consumer Finance récapitule les conditions de l'offre que Vous avez choisie.

Vous serez invité à fournir les pièces justificatives nécessaires à l'étude de Votre demande. A ce stade, seule Votre pièce justificative d'identité est requise avant de signer électroniquement Votre offre de contrat de crédit. Vous pourrez télécharger les autres justificatifs demandés après signature de Votre offre de contrat. Vous pouvez, si Vous le souhaitez, fournir l'ensemble des pièces à cette étape.

A la troisième étape, la liasse contractuelle est mise à votre disposition. Elle est constituée des documents suivants :

- Fiche d'information précontractuelle européenne normalisée,
- Fiche conseils de l'assurance,
- Annexe à la fiche d'information précontractuelle européenne normalisée le cas échéant,
- Fiche de dialogue,
- Offre de contrat de crédit,

- Notice d'assurance,
- Mandat de prélèvement SEPA,
- Eventuellement le contrat carte.

Ces documents sont générés et s'affichent sur votre support. Vous avez toute liberté pour les consulter, les télécharger et les imprimer. Après avoir pris connaissance de l'ensemble des documents contractuels, Vous validez les différentes conditions en cochant les cases. Un code Vous sera envoyé par SMS, Vous le saisissez dans la case prévue à cet effet.

La quatrième étape « la signature » : Vous ne marquez votre accord sur le contrat qu'à l'étape finale de la signature, au moyen d'un clic sur le bouton «SIGNER ».

A la cinquième étape : une fois votre offre de contrat signée, Vous téléchargez l'intégralité de Vos justificatifs si Vous ne l'avez pas encore fait. Cette étape est nécessaire pour l'étude de Votre demande et afin de Vous apporter une réponse rapide. Un conseiller procédera aux dernières vérifications et validera, le cas échéant l'ouverture du crédit.

Les moyens techniques Vous permettant d'identifier et de corriger les erreurs commises lors de la saisie des données.

Vous avez la possibilité de modifier et de corriger Vos erreurs à différentes étapes de la procédure de souscription.

En cas d'erreur de saisie, un message s'affichera.

5-3. Remise de l'original du contrat de crédit

Les documents sont mis à disposition dans votre espace client

5-4. Modalités d'archivage et conditions d'accès

Un tiers archiveur conserve la liasse contractuelle pour le compte de CA Consumer Finance

Les documents signés sont accessibles pendant 90 jours après la validation du dossier par CA Consumer Finance. A l'issue de ce délai, Vous pouvez demander une copie du contrat signé électroniquement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Service consommateur CA Consumer Finance - 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Massy Cedex.

Le fichier de preuve ne Vous est accessible que dans certaines circonstances (demande d'expertise judiciaire, demande d'une autorité administrative).

ARTICLE 6 - PREUVE

Conformément à l'article 1368 du Code Civil, le Client et CA Consumer Finance fixent les règles de preuve recevables entre eux dans le cadre des Processus d'entrée en relation à distance et de souscription en ligne mis en place.

Le Client et CA Consumer Finance acceptent que les éléments d'identification utilisés dans le cadre des Processus, à savoir le code unique, le certificat, les pièces justificatives (comme la pièce officielle d'identité en cours de validité, etc.), soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent ainsi que des procédés d'authentification qu'ils expriment.

Le Client et CA Consumer Finance acceptent que le Client manifeste son consentement en saisissant le code unique ou en cochant les cases au moment de la souscription en ligne. Ces procédés sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des éléments qu'ils matérialisent ainsi que des signatures qu'ils expriment conformément aux exigences de l'article 1365 du Code Civil.

Le Client et CA Consumer Finance acceptent que les éléments d'horodatage soient admissibles devant les Tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

Le Client et CA Consumer Finance acceptent que les contrats signés électroniquement accessibles au moment de la signature électronique du contrat par le Client dans l'Espace Client et disponible pendant 90 jours, les fichiers de preuve afférents aux contrats et archivés auprès du tiers archiveur, les courriers électroniques, les accusés de réception échangés entre eux soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des éléments qu'ils contiennent.

CA Consumer Finance informe le Client que le contrat est archivé dans des conditions de nature à garantir sa sécurité et son intégrité dans le temps, conformément aux exigences de l'article 1366 du Code civil.

Dans le cadre de la relation entre le Client et CA Consumer Finance, la preuve des connexions, des enregistrements informatiques et d'autres éléments d'identification sera établie autant que de besoin à l'appui des journaux de connexion tenus à jour par CA Consumer Finance.

La charge de la preuve de la fiabilité technique des Processus d'entrée en relation et de souscription en ligne incombe à CA Consumer Finance la preuve contraire pouvant être rapportée par le Client.

ARTICLE 7- MODALITES DE RETRACTATION

Dans l'hypothèse où Vous souhaiteriez après la signature de votre contrat de crédit à la consommation et pendant le délai légal prévu à cet effet, exercer votre droit de rétractation, Vous pouvez :

- imprimer le bordereau de rétractation à Votre disposition dans votre contrat (ce dernier est accessible dans votre Espace Client) et l'adresser par courrier, au service de rétractation : CA Consumer Finance Service Rétractation - 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 Massy Cedex.
- Vous rétracter par email à l'adresse suivante : sofinco.sav@sofinco.fr
Merci de bien vouloir faire figurer les informations suivantes dans votre email :
Dans l'objet de l'email : Rétractation
Dans le corps de l'email : NOM, PRENOM, Référence de votre contrat de crédit, Adresse, Code Postal, Ville, et en ajoutant la mention suivante : « Je déclare renoncer à l'offre de contrat de crédit Sofinco « n° de référence de votre contrat » que j'avais acceptée ».

ARTICLE 8- SERVICE CLIENT

Pour toute question relative aux Processus, ou en cas d'incident, Vous pouvez contacter une équipe spécialisée dans les conditions décrites à la rubrique contact de la page d'accueil.

En cas de dysfonctionnement des Processus, CA Consumer Finance Vous informera dans la mesure du possible de la nature et de la durée prévisible du dysfonctionnement dans les meilleurs délais.

ARTICLE 9- LOI APPLICABLE ET LANGUE DES MODALITES DE SIGNATURE ELECTRONIQUE

Ce service est exclusivement proposé en langue française. Les présentes Conditions générales sont soumises à la loi française.

SOFINCO est une marque de CA Consumer Finance, SA au capital de 554 482 422 €. Siège social : 1 rue Victor Basch – CS 70001 – 91068 MASSY Cedex, 542 097 522 RCS Evry. Intermédiaire d'assurances inscrit à l'ORIAS (Organisme pour le Registre des Intermédiaires d'Assurance) sous le n° 07 008 079 (consultable sur www.orias.fr).

Version 1.1 du 01/09/2017