

Conditions générales de souscription au relevé électronique

Article 1 : Dispositions générales

Les présentes conditions générales de souscription au relevé électronique (ci-après la « Convention ») définissent les conditions dans lesquelles Franfinance met à la disposition de ses clients détenteurs d'un crédit renouvelable un service de relevé électronique d'information mensuel (ci-après le « Service »).

Pour pouvoir souscrire au Service, le client (ci-après le « Client ») devra impérativement disposer d'une adresse e-mail valide, d'un ordinateur et d'un accès à internet.

La Convention vient en complément du contrat de crédit renouvelable souscrit par le client sans en modifier les conditions qui lui sont propres. Elle vient également en complément des dispositions des pages « mentions légales » ou « Conditions Générales d'utilisation des services de gestion des crédits en ligne » consultables sur le présent site.

En adhérant au Service en cliquant sur le bouton « Valider », le client reconnaît avoir pris préalablement connaissance des dispositions de la Convention et en avoir accepté sans réserve l'ensemble des termes.

Article 2 : Description du Service

En vertu des dispositions de l'article L. 312-71 du code de la consommation, Franfinance a l'obligation d'adresser au Client chaque mois un état actualisé de l'exécution de son contrat de crédit renouvelable, lequel doit mentionner les informations énumérées par ledit article. Par défaut, cet état actualisé est adressé au client par courrier.

En souscrivant au Service, le Client opte pour l'envoi d'un relevé électronique en lieu et place d'un relevé papier.

Le relevé électronique sera mis à la disposition du Client aux mêmes périodicité et date d'arrêtés que celles du relevé papier. Le relevé électronique aura par conséquent la même valeur légale que le relevé papier.

Le Client est informé que la consultation de ses relevés électroniques nécessite l'utilisation du logiciel Adobe Acrobat Reader.

Article 3 : Accès au Service

L'adhésion prend effet immédiatement. La première mise à disposition du relevé électronique ne sera effectuée qu'à la prochaine date habituelle du relevé papier, sous réserve que la date d'adhésion intervienne au minimum 10 jours ouvrés avant cette date.

Le Client pourra consulter ses relevés électroniques dans son espace client à l'adresse suivante <http://mon-espace-client.franfinance.fr>. A cette fin, le Client devra s'identifier sur le site précité en saisissant ses codes d'accès.

Un e-mail est adressé mensuellement à l'adresse e-mail communiquée par le Client afin de l'informer de la mise à disposition de son relevé électronique.

Le Client pourra consulter dans son espace client les relevés électroniques des 12 derniers mois précédant la date de la consultation. Le Client est invité à imprimer ou à télécharger sur son disque dur ou sur tout autre support électronique de son choix les relevés électroniques mis à sa disposition par Franfinance dans la limite de temps ci-avant indiquée.

Article 4 : Tarif du Service

Le Service est mis à la disposition du Client à titre gratuit.

Article 5 : Obligations de Franfinance

Franfinance assume une obligation de moyens en ce qui concerne la mise à disposition du Service.

Franfinance se réserve la possibilité pour des raisons de maintenance de suspendre la consultation des relevés électroniques. Franfinance mettra en œuvre tous les moyens nécessaires afin de rétablir la consultation dans les plus brefs délais.

Franfinance n'assume aucune responsabilité :

- En cas de perturbation ou plus généralement de tout fait imputable au fournisseur d'accès à internet du Client.
- En cas de défaut de sécurité ou de fiabilité (matériel ou logiciel) du terminal de connexion du Client (ordinateur, téléphone mobile...).
- En cas de dysfonctionnement de la messagerie électronique du Client (tel que e-mail erroné, non réception d'e-mail, saturation de boîte de réception).
- En cas de faute du Client.
- En cas d'utilisation frauduleuse du Service par un tiers non autorisé.

Franfinance n'est pas responsable lorsque l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence en vigueur.

Article 6 : Mise à jour des données du Client

Le Client doit notifier dans les meilleurs délais à Franfinance tout changement de son adresse e-mail. Le Client peut actualiser ses coordonnées dans la rubrique « Mes informations personnelles » dans son Espace Client ou en contactant le Service Relation Clientèle au  

Article 7 : Modalités de règlement des sommes indiquées sur le relevé électronique

La souscription du Service ne modifie en aucun cas les obligations du Client au titre de son obligation de paiement des sommes indiquées sur le relevé électronique, telle que définie par le contrat de crédit.

Article 8 : Durée de la convention

La Convention est conclue pour une durée indéterminée.

Le client peut résilier à tout moment son adhésion au Service et revenir au relevé papier en contactant le Service Relation Clientèle au  

Franfinance pourra dénoncer la Convention moyennant un préavis de 30 jours. Toutefois Franfinance pourra interrompre immédiatement et sans préavis le Service en cas de perte avérée de confidentialité des codes d'accès à l'espace client ou plus généralement pour non respect de la Convention ou de toute autre convention ou réglementation régissant les crédits, produits et services annexes.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés de compte sous format papier. Toutefois, le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du relevé électronique, sous réserve que la demande de résiliation intervienne minimum 10 jours ouvrés avant cette date.

A cette date, le Client ne pourra plus consulter en ligne ses relevés. Il lui appartiendra par conséquent de procéder à la sauvegarde de ses relevés électroniques.

Article 9 : Réclamation

Pour toute question, demande d'information ou d'explication, le client peut contacter le Service Relation Clientèle à l'adresse suivante : 53 rue du Port, CS 90201, 92724 Nanterre Cedex ou au numero suivant 

Si la réponse apportée n'apporte pas au client satisfaction ou s'il souhaite faire part à Franfinance d'une réclamation, il a la faculté de faire connaître sa réclamation auprès du service Qualité Clients à l'adresse précitée ou au 09 74 75 10 00 (coût d'un appel local). Le Client recevra un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum et recevra une réponse au plus tard dans les deux mois qui suivent la réception de sa réclamation. À défaut d'accord, le client peut s'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 2238 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 du client et de Franfinance. La procédure de médiation est gratuite. FRANFINANCE est signataire de l'accord A.S.F. sur le recouvrement amiable consultable sur le site de ladite association (www.asf-France.com). Dans tous les cas, le client conserve l'intégralité de ses droits à agir en justice.

Article 10 : Modification de la convention

Pour toute modification de la Convention, le client en sera averti préalablement 30 jours avant l'entrée en vigueur de la modification.

Dans l'hypothèse où le Client n'aura pas informé Franfinance de son intention de résilier la Convention dans le délai ci-dessus indiqué, le Client est réputé avoir accepté les modifications.

Article 11 : Droit applicable

La Convention est soumise au droit français.