

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE L'ESPACE CLIENT PSA FINANCE FRANCE

L'Espace Client PSA Finance France est mis à disposition des Utilisateurs, tels que définis à l'article 1 ci-après, par CREDIPAR, société anonyme au capital de 138.517.008€, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 317 425 981 et à l'ORIAS en tant qu'intermédiaire d'assurance sous le numéro 07 004 921 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)), et ayant son siège social au 9 rue Henri Barbusse 92230 Gennevilliers, tél. 01 46 39 66 33, n° de TVA intracommunautaire : FR49317425981.

PSA Finance France est une dénomination commerciale de CREDIPAR.

CREDIPAR est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) – 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09.

### **Article 1 – Définitions**

Les mots ou expressions définis ci-dessous auront, dans les présentes conditions générales, la signification suivante :

«**Application**» : désigne l'application mobile « PSA Finance France » éditée par CREDIPAR, disponible gratuitement sur App Store® ou sur Google Play® et compatible avec les systèmes d'exploitation iOS 8 et Android 4.2 ou toute version plus récente de iOS ou Android.

«**Conditions Générales d'Utilisation**» : désigne les présentes conditions générales d'accès et d'utilisation de l'Espace Client PSA Finance France.

«**Site**» : désigne le site internet de CREDIPAR accessible depuis l'adresse suivante : [www.psa-finance-france.fr](http://www.psa-finance-france.fr)

«**Utilisateur**» : désigne toute personne physique, agissant à des fins non commerciales ou non professionnelles, ayant conclu un contrat de crédit affecté, de location avec option d'achat ou de location longue durée avec CREDIPAR ou ayant souscrit, auprès d'Automobiles Peugeot ou d'Automobiles Citroën, à un contrat de services par abonnement seul, indépendamment de tout financement, (comme par exemple le «Peugeot Contrat Privilèges par abonnement seul», le «Peugeot Sérénité par abonnement seul», le «Contrat de Services Peugeot par abonnement seul» ou le «Contrat de Service Citroën et DS par abonnement seul »).

### **Article 2 – Objet**

Les Conditions Générales d'Utilisation définissent les conditions dans lesquelles CREDIPAR met à disposition de tout Utilisateur des services en ligne, ci-après désignés «Espace Client PSA Finance France», ainsi que les conditions de fonctionnement et d'utilisation de ces services en ligne.

L'Espace Client PSA Finance France permet à l'Utilisateur, de manière sécurisée via le réseau internet, de consulter des informations relatives à ses contrats en cours, d'effectuer des demandes d'opérations de gestion relatives à ces contrats ainsi que des demandes de mise à jour des données personnelles le concernant, ou de consulter, télécharger ou imprimer les documents en format électronique fournis sur support durable dans son espace personnel sécurisé par CREDIPAR ou, le cas échéant, de formuler une réclamation.

### **Article 3 – Conditions et modalités d'accès à l'Espace Client PSA Finance France**

#### **3.1 – Modalités d'accès**

L'Espace Client PSA Finance France est accessible par le biais du Site, en cliquant sur le bouton «Espace Client» puis sur le bouton «Se connecter», ou via l'Application.

L'Utilisateur est informé que s'il souhaite accéder à l'Espace Client PSA Finance France via l'Application, il devra préalablement accepter, le cas échéant, les conditions générales d'App Store® ou de Google Play®.

L'accès à l'Espace Client PSA Finance France est gratuit hors coûts de connexion et d'utilisation d'internet et hors coûts de réception de SMS – Short Message Service - (selon opérateur de télécommunications et/ou fournisseur d'accès à internet) qui restent à la charge de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit s'assurer de la compatibilité de son poste informatique ou de tout autre terminal lui permettant d'accéder à internet (smartphone, tablette), ainsi que des logiciels qu'il utilise, avec l'Espace Client PSA Finance France et, notamment, que les caractéristiques techniques de son équipement lui permettent la consultation des contenus. Tous terminaux et logiciels nécessaires à l'accès et à l'utilisation de l'Espace Client PSA Finance France restent exclusivement à la charge de l'Utilisateur. L'Utilisateur est par ailleurs responsable du bon fonctionnement de l'équipement lui permettant d'accéder à l'Espace Client PSA Finance France ainsi que de son accès à internet.

### **3.2 – Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation**

Lors de son inscription à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur doit prendre connaissance des Conditions Générales d'Utilisation et les accepter.

A cet effet, il doit cliquer sur la case intitulée « J'accepte les conditions générales d'utilisation ci-dessus » puis sur le bouton « Valider ». Ces deux clics valent acceptation des Conditions Générales d'Utilisation qui sont dès lors opposables à l'Utilisateur.

L'Utilisateur peut télécharger et/ou imprimer les Conditions Générales d'Utilisation lors de son inscription à l'Espace Client PSA Finance France, à l'occasion de leur acceptation, ou ultérieurement, à tout moment, en se rendant dans la rubrique de l'Espace Client PSA Finance France intitulée « Mentions légales ».

### **3.3 – Inscription à l'Espace Client PSA Finance France**

Lors de son inscription à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur doit saisir l'identifiant de connexion qui lui a été transmis par CREDIPAR par courrier postal ou par SMS adressé au numéro de téléphone portable qu'il a préalablement communiqué à CREDIPAR. L'Utilisateur peut toutefois demander son identifiant de connexion via le Site ; cet identifiant lui est alors transmis par courrier électronique à l'adresse qu'il a communiquée à CREDIPAR, à l'occasion de sa demande d'identifiant.

Lorsque deux Utilisateurs ont souscrit conjointement à un même contrat de crédit affecté, de location avec option d'achat ou de location longue durée et ont la qualité de co-emprunteurs solidaires ou de colocataires solidaires au titre de ce contrat, chacun dispose d'un identifiant de connexion et peut s'inscrire à l'Espace Client PSA Finance France.

Lors de son inscription, l'Utilisateur doit également renseigner son numéro de contrat, son adresse de courrier électronique ainsi que ses nom, prénom et date de naissance, puis recopier le pictogramme qui s'affiche à l'écran avant d'accepter les présentes conditions générales comme indiqué ci-dessus.

L'Utilisateur reçoit alors un courrier électronique, à l'adresse par lui indiquée, lui confirmant son inscription à l'Espace Client PSA Finance France et lui communiquant un mot de passe provisoire, qu'il doit modifier afin de finaliser son inscription.

A l'issue de ces étapes, l'Utilisateur peut accéder à l'Espace Client PSA Finance France.

### **3.4 – Modalités d'authentification à l'Espace Client PSA Finance France**

#### **▪ Modalités d'authentification à l'Espace Client PSA Finance France en cas d'accès par le Site**

Lors de chaque connexion à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur doit saisir son identifiant de connexion et le mot de passe personnel qui lui est associé (ses « Codes d'accès ») pour des raisons de confidentialité et de sécurité. Leur saisie permet à l'Utilisateur de s'authentifier et vaut preuve de son identité. Toute consultation de l'Espace Client PSA Finance France et toute demande d'opération ou toute formulation de réclamation effectuée dans le cadre de l'Espace Client PSA Finance France, à l'aide des Codes d'accès de l'Utilisateur, seront présumées émaner de lui-même, sauf preuve contraire.

#### ▪ **Modalités d'authentification à l'Espace Client PSA Finance France en cas d'accès via l'Application**

Lorsque l'Utilisateur accède à l'Espace Client PSA Finance France via l'Application, il peut utiliser, en lieu et place de ses Codes d'accès, une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale (comme, par exemple, les fonctions Touch ID® ou Face ID® fournies par Apple), dès lors que le smartphone ou la tablette qu'il utilise dispose de ce type de technologies.

L'utilisation de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale remplace la saisie des Codes d'accès et permet, à l'identique, d'authentifier l'Utilisateur et vaut preuve de son identité. En conséquence, toute consultation de l'Espace Client PSA Finance France et toute demande d'opération ou toute formulation de réclamation effectuée dans le cadre de l'Espace Client PSA Finance France, à l'aide de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale, seront présumées émaner de l'Utilisateur, sauf preuve contraire.

L'Utilisateur a la possibilité de choisir entre les deux modes d'authentification et peut activer ou désactiver la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale à tout moment. L'Utilisateur ne pourra pas, toutefois, utiliser ce mode d'authentification lors de sa première connexion à l'Espace Client PSA Finance France faisant suite à la modification du mot de passe associé à son identifiant de connexion. Il devra, en ce cas, saisir ses Codes d'accès.

L'Utilisateur est informé que lorsqu'il choisit de s'authentifier en utilisant la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale, seul le résultat de l'authentification est communiqué à l'Application. CREDIPAR et l'Application n'auront en aucun cas accès aux données associées à l'empreinte digitale ou au visage enregistrés dans le terminal (smartphone ou tablette) de l'Utilisateur ni à ces enregistrements.

### **3.5 – Disponibilité de l'Espace Client CREDIPAR**

L'Espace Client PSA Finance France est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des interventions de maintenance de toute nature nécessaires à son bon fonctionnement et des cas de force majeure.

## **Article 4 – Consultation des informations relatives aux contrats en cours.**

Une fois connecté à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur peut consulter diverses informations relatives à ses contrats en cours, dans les conditions définies ci-après. Toutefois, en cas d'incidents de paiement non régularisés enregistrés sur le contrat ou l'un des contrats de l'Utilisateur, cette fonctionnalité pourra être suspendue, en tout ou partie, pour ledit contrat.

### **4.1 – Crédit affecté**

L'Utilisateur peut consulter les informations suivantes, relatives à son (ses) contrat(s) de crédit affecté: montant du crédit consenti, date de signature du contrat de crédit, durée du crédit, date et montant du prochain prélèvement (montant de l'échéance majoré du montant des prestations et assurances accessoires au crédit souscrites), nombre d'échéances restant dues, caractéristiques du véhicule financé et liste des prestations et assurances accessoires au crédit souscrites.

Ces informations sont communiquées sous réserve des éléments en cours de comptabilisation à la date de la consultation et du bon paiement des prélèvements en cours.

### **4.2 – Location avec option d'achat**

L'Utilisateur peut consulter les informations suivantes, relatives à son (ses) contrat(s) de location avec option d'achat : montant du financement (soit le prix de vente au comptant du véhicule loué), date de signature du contrat de location, durée de la location, date et montant du prochain prélèvement (montant du loyer majoré du montant des prestations et assurances accessoires à la location souscrites), nombre de loyers restant dus, montant de l'option d'achat finale, caractéristiques du véhicule loué et liste des prestations et assurances accessoires à la location souscrites.

Ces informations sont communiquées sous réserve des éléments en cours de comptabilisation à la date de la consultation et du bon paiement des prélèvements en cours.

### **4.3 – Location longue durée**

L'Utilisateur peut consulter les informations suivantes relatives à son (ses) contrat(s) de location longue durée : date de signature du contrat, date de livraison du véhicule loué, date prévisionnelle de restitution du véhicule loué, kilométrage prévu, durée de la location, nombre de loyers restant dus, date et montant du prochain

prélèvement (montant du loyer majoré des prestations et assurances accessoires à la location souscrites), caractéristiques du véhicule loué et liste des prestations et assurances accessoires à la location souscrites. Ces informations sont communiquées sous réserve des éléments en cours de comptabilisation à la date de la consultation et du bon paiement des prélèvements en cours.

#### **4.4 – Contrat de services par abonnement seul**

L'Utilisateur peut consulter les informations suivantes, relatives à son (ses) contrat(s) de service par abonnement seul, souscrit(s) indépendamment de tout financement : date de signature du contrat, date de livraison du véhicule objet du contrat, durée du contrat et kilométrage prévu.

#### **Article 5 – Autres fonctionnalités.**

Une fois connecté à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur peut demander la mise à jour de ses données personnelles, effectuer des demandes d'opérations de gestion, demander des renseignements ou formuler une réclamation. Il peut également consulter, télécharger ou imprimer les documents en format électronique mis à sa disposition sur support durable dans son espace personnel sécurisé.

#### **5.1 – Consultation et mise à jour des données personnelles de l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut consulter ses coordonnées personnelles (adresse postale, adresse de courrier électronique, coordonnées téléphoniques) ainsi que ses coordonnées bancaires. Le cas échéant, il peut faire une demande de mise à jour de ces données, en utilisant les formulaires intitulés «Modification de vos données personnelles» et «Modification de vos coordonnées bancaires» disponibles à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via l'Application) accessible à partir du contrat de l'Utilisateur ou de chacun de ses contrats.

Si des pièces justificatives sont exigées par CREDIPAR, cette mise à jour ne sera effective qu'après réception et traitement par CREDIPAR des justificatifs demandés. Pour toute demande de mise à jour de ses coordonnées personnelles, l'Utilisateur devra télécharger une copie de sa pièce d'identité signée.

Lorsque l'Utilisateur modifie son adresse de courrier électronique, un courrier électronique automatique est envoyé à sa nouvelle adresse pour des raisons de sécurité. Ce courrier électronique comporte un lien sur lequel l'Utilisateur doit cliquer pour valider sa nouvelle adresse, qui ne sera prise en compte que lorsqu'il aura cliqué sur le lien transmis.

En cas de présence d'incidents de paiement non régularisés, les fonctionnalités permettant à l'Utilisateur de demander la mise à jour de ses coordonnées personnelles ou bancaires pourront être suspendues.

#### **5.2 – Demandes d'opérations de gestion réservées aux seuls Utilisateurs titulaires d'un contrat de financement**

L'Utilisateur peut demander la modification de la date de prélèvement des échéances de son crédit affecté ou des loyers de sa location avec option d'achat.

Lorsqu'il est titulaire d'un contrat de location longue durée, l'Utilisateur peut faire une demande de poursuite de location par un tiers.

Il peut également effectuer toute déclaration concernant le sinistre ou le vol du véhicule financé à crédit ou loué.

Enfin, l'Utilisateur peut demander que lui soient fournis de manière dématérialisée, sur un support durable autre que le papier, le tableau d'amortissement de son crédit affecté ou un décompte des sommes dues lorsqu'il souhaite solder son crédit affecté ou acheter le véhicule qu'il loue en location avec option d'achat. Ces documents seront mis à sa disposition dans son espace personnel sécurisé, dans les conditions de l'article 5.5 « Espace documentaire ». L'Utilisateur est informé qu'il conserve la possibilité de demander que ces documents lui soient fournis sur support papier.

L'Utilisateur trouvera, à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via l'Application) accessible à partir de son contrat de financement ou de chacun de ses contrats, les formulaires permettant d'effectuer ces différentes demandes d'opérations.

En cas de présence d'incidents de paiement non régularisés, les fonctionnalités permettant à l'Utilisateur de demander le tableau d'amortissement de son crédit affecté ou de demander un décompte ou la modification de la date de ses prélèvements ou encore le transfert de sa location longue durée à un tiers pourront être suspendues.

### **5.3 – Demandes d'opérations de gestion réservées aux seuls Utilisateurs titulaires d'un contrat de service par abonnement seul**

L'Utilisateur peut demander la modification du kilométrage prévisionnel de son contrat ainsi que de la durée dudit contrat, au moyen du formulaire prévu à cet effet, disponible à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via Application) accessible à partir de son contrat ou de chacun de ses contrats.

En cas de présence d'incidents de paiement non régularisés, cette fonctionnalité pourra être suspendue.

### **5.4 – Demande de renseignements – formulation d'une réclamation :**

L'Utilisateur peut, s'il le souhaite, poser à CREDIPAR toute question relative au fonctionnement de l'Espace Client PSA Finance France ou toute question relative au contrat ou à l'un des contrats auxquels il a souscrit en utilisant le formulaire intitulé «Question – contact» disponible à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via Application) accessible à partir de son contrat ou de chacun de ses contrats.

L'Utilisateur peut, de la même manière formuler une réclamation portant sur le contrat ou l'un des contrats auxquels il a souscrit. Une réponse lui sera apportée dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours calendaires à compter de la réception de sa réclamation.

Une fonction de «chat» – messagerie instantanée – pourra être mise à disposition de l'Utilisateur afin de lui permettre de dialoguer avec un Conseiller de clientèle de CREDIPAR.

### **5.5 – Espace documentaire**

Un espace documentaire intitulé « Mes documents » est mis à la disposition de l'Utilisateur. Cet espace documentaire sera, notamment, utilisé pour lui fournir des informations relatives à l'exécution de son contrat de financement.

L'Utilisateur pourra ainsi consulter dans cet espace :

- le décompte qu'il aura demandé sous forme dématérialisée, en utilisant le formulaire correspondant disponible à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via l'Application) ;
- le tableau d'amortissement de son crédit affecté qu'il aura demandé sous forme dématérialisée, en utilisant le formulaire correspondant disponible à la rubrique «Demande d'opération» (ou «Modifications» en cas de connexion via l'Application) ou qui aura été mis à sa disposition à l'initiative de CREDIPAR ;
- une copie du courrier de confirmation d'opération qui lui aura été adressé par courrier postal par CREDIPAR lors de la mise en place de son financement (crédit affecté, location avec option d'achat ou location longue durée), si celle-ci est intervenue à compter du 21 octobre 2019 ;
- son (ses) contrat(s) signé(s) électroniquement, pour les financements (crédit affecté, location avec option d'achat, location longue durée) mis en place à compter du 21 octobre 2019, les originaux de ces contrats restant archivés dans le coffre-fort électronique ouvert à son nom par CREDIPAR.

Ces différents documents seront consultables pendant une durée de deux (2) ans à compter de leur mise à disposition dans «Mes documents». L'Utilisateur devra les télécharger et/ou les imprimer s'il souhaite pouvoir s'y reporter au-delà de cette durée. Les documents précontractuels et contractuels correspondant aux contrats de financement qu'il a signés électroniquement resteront disponibles dans son coffre-fort électronique pendant la durée mentionnée dans les Conditions générales d'utilisation du service de signature électronique qu'il a acceptées à l'occasion de la signature électronique desdits contrats.

L'Utilisateur sera informé de la mise à disposition de tout nouveau document dans son espace documentaire par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse de courrier électronique qu'il a communiquée à CREDIPAR. Il pourra à tout moment demander que le tableau d'amortissement de son crédit affecté ou le décompte des sommes dues au titre de son crédit affecté ou de sa location avec option d'achat lui soient fournis, sans frais, sur support papier.

L'Utilisateur s'engage à informer CREDIPAR, dans les meilleurs délais, de toute modification de son adresse de courrier électronique et à lui communiquer sa nouvelle adresse.

## **Article 6 – Confidentialité – Sécurité – Responsabilité**

### **6.1 – Confidentialité des Codes d'accès – Responsabilité de l'Utilisateur**

L'Utilisateur est responsable de la confidentialité, de la conservation et de l'utilisation de ses Codes d'accès. Il doit prendre toutes les mesures propres à assurer leur confidentialité et à les tenir secrets, ne pas les divulguer/communiquer, sous quelque forme que ce soit, à des tiers, y compris à un proche ou un membre de sa famille, ni les inscrire sur aucun document.

Il est recommandé à l'Utilisateur de :

- modifier régulièrement son mot de passe, en cliquant sur «Mot de passe oublié» sur la page d'accueil de l'Espace Client PSA Finance France,
- ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers (date de naissance par exemple),
- mettre fin à sa session, lorsqu'il a terminé sa consultation, en cliquant sur le bouton «déconnexion» et en fermant son navigateur internet,
- prendre toute mesure appropriée afin de protéger son ordinateur, ou tout autre terminal (smartphone, tablette) lui permettant d'accéder à internet, d'éventuels virus et de s'assurer de la sécurité de son équipement,
- ne pas consulter l'Espace Client PSA Finance France à partir d'un ordinateur partagé,
- saisir ses Codes d'accès dans des conditions parfaites de confidentialité et de sécurité,
- vérifier la date et l'heure de sa dernière connexion,
- modifier immédiatement son mot de passe, s'il constate une anomalie sur la date et l'heure de sa dernière connexion,
- contacter CREDIPAR immédiatement en cas de présomption d'utilisation frauduleuse de ses Codes d'accès, en vue de leur blocage.

En cas d'oubli de son mot de passe, l'Utilisateur devra cliquer sur «Mot de passe oublié» sur la page d'accès de l'Espace Client PSA Finance France. Un nouveau mot de passe provisoire lui sera alors adressé par courrier électronique, à l'adresse électronique précédemment communiquée à CREDIPAR, mot de passe qu'il devra modifier.

En cas d'oubli de son identifiant de connexion, l'Utilisateur devra contacter CREDIPAR en utilisant le formulaire de demande d'identifiant disponible sur le Site, à la rubrique «Demande d'identifiant» accessible à l'adresse suivante : <https://www.psa-finance-france.fr/demande-didentifiant>.

En cas de modification de son adresse de courrier électronique, l'Utilisateur devra en informer CREDIPAR dans les meilleurs délais et lui communiquer sa nouvelle adresse.

Lorsque l'Utilisateur s'authentifie en utilisant une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale, il s'engage à n'enregistrer que son empreinte digitale ou son visage sur le smartphone ou la tablette qu'il utilise pour accéder à l'Application et à n'utiliser qu'un téléphone ou une tablette dont il est l'unique utilisateur.

Lorsque deux Utilisateurs ont la qualité de co-emprunteurs solidaires ou de colocataires solidaires au titre d'un contrat de crédit ou de location avec option d'achat ou de location longue durée, chacun d'eux devra utiliser ses

propres Codes d'accès ou son propre dispositif d'authentification biométrique (par reconnaissance d'empreinte digitale ou reconnaissance faciale) pour se connecter à l'Espace Client PSA Finance France.

### **6.2 – Sécurité de l'Espace Client PSA Finance France**

CREDIPAR s'engage à mettre en œuvre les mesures appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de l'Espace Client PSA Finance France et des données, notamment personnelles, qui y figurent.

A cet effet, un protocole «https» est utilisé pour assurer la confidentialité des données échangées entre le terminal de l'Utilisateur et l'Espace Client PSA Finance France.

Par ailleurs, si l'Utilisateur reste inactif au-delà d'un certain temps, il s'expose à être automatiquement déconnecté de l'Espace Client PSA Finance France, par mesure de sécurité. L'Utilisateur doit alors s'authentifier à nouveau pour se reconnecter, en saisissant ses Codes d'accès ou en utilisant la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale.

### **6.3 – Blocage des Codes d'accès**

Par mesure de sécurité, l'Utilisateur ne pourra saisir plus de 3 fois consécutives son mot de passe, sous peine, à la 3<sup>ème</sup> tentative infructueuse, d'inaccessibilité à l'Espace Client PSA Finance France pendant une durée de 24 heures. A l'issue de cette durée, l'Utilisateur pourra, à nouveau, accéder à l'Espace Client PSA Finance France.

En cas de perte, d'usurpation ou de vol, d'utilisation frauduleuse ou de présomption d'utilisation frauduleuse de ses Codes d'accès, l'Utilisateur doit immédiatement prévenir CREDIPAR aux fins de blocage de ses Codes d'accès et le confirmer par écrit.

Si l'Utilisateur utilise une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale pour s'authentifier et que son authentification par ce biais échoue, la fonction d'authentification par reconnaissance d'empreinte digitale ou par reconnaissance faciale sera désactivée. L'Utilisateur devra en ce cas s'authentifier avec ses Codes d'accès.

Lorsque l'Utilisateur modifie le mot de passe associé à son identifiant de connexion, il doit s'authentifier une première fois à l'Espace Client PSA Finance France en utilisant ses Codes d'accès et non pas en utilisant la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale. A défaut, son authentification échouera et la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale sera automatiquement désactivée.

### **6.4 – Responsabilité de CREDIPAR**

CREDIPAR ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou interruption du réseau internet, de toute restriction d'accès au réseau internet ou de tout dysfonctionnement du terminal (ordinateur, smartphone, tablette) de l'Utilisateur, de sa connexion internet, ainsi que des logiciels qu'il utilise, qui empêcheraient et/ou dégraderaient l'accès à l'Espace Client PSA Finance France, sa consultation et/ou son utilisation.

De même, CREDIPAR ne pourra être tenue responsable par l'Utilisateur de tout dommage, direct ou indirect, résultant d'une intrusion ou d'une contamination par virus des terminaux et logiciels qu'il utilise pour accéder à l'Espace Client PSA Finance France, le consulter et/ou l'utiliser, ayant pour cause, origine ou fondement la consultation et/ou l'utilisation de l'Espace Client CREDIPAR.

Par ailleurs, CREDIPAR ne sera pas tenue responsable des conséquences, directes ou indirectes, de l'utilisation par un tiers des Codes d'accès de l'Utilisateur, tant que ce dernier ne lui aura pas notifié une demande de blocage de ses Codes d'accès. CREDIPAR ne pourra pas non plus être tenue responsable de toute utilisation frauduleuse des Codes d'accès de l'Utilisateur si celle-ci est due à un manquement de l'Utilisateur à ses obligations de confidentialité.

Enfin, la responsabilité de CREDIPAR ne pourra être engagée du fait de l'interruption de l'accès à l'Espace Client Finance France pour des raisons de maintenance ou en cas de force majeure.

## **Article 7 – Durée – Résiliation – Suspension**

### **7.1 – Durée et résiliation de l'accès à l'Espace Client PSA Finance France**

L'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client CREDIPAR prendra fin, de plein droit, à l'issue d'une période de deux (2) ans à compter de la date à laquelle son dernier contrat sera considéré comme soldé et/ou terminé.

L'accès à l'Espace Client PSA Finance France sera également résilié en cas de modifications apportées aux Conditions Générales d'Utilisation, dès lors que l'Utilisateur n'aura pas accepté les nouvelles Conditions Générales d'Utilisation, lors de sa première connexion à l'Espace Client PSA Finance France faisant suite à leur modification.

CREDIPAR se réserve le droit de résilier sans préavis l'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client PSA Finance France en cas de manquement grave de l'Utilisateur à ses obligations.

L'Utilisateur qui ne souhaite plus utiliser l'Espace Client PSA Finance France peut demander à tout moment à CREDIPAR la révocation de ses codes d'accès.

En cas de résiliation de son accès à l'Espace Client PSA Finance France, l'Utilisateur n'aura plus accès aux documents disponibles dans son espace documentaire. Il lui appartient de les enregistrer ou imprimer avant la suppression de son accès ; il pourra toutefois demander à CREDIPAR de les lui transmettre sur support papier.

### **7.2 – Suspension de l'accès à l'Espace Client CREDIPAR**

CREDIPAR pourra suspendre l'accès à l'Espace Client PSA Finance France en cas de présomption d'utilisation frauduleuse dudit espace client. L'Utilisateur devra en ce cas se rapprocher de CREDIPAR pour obtenir de nouveaux Codes d'accès.

Par ailleurs, CREDIPAR pourra être amenée à interrompre l'Espace Client PSA Finance France pour des raisons de maintenance.

### **Article 8 – Convention de preuve**

L'accès à l'Espace Client PSA Finance France étant subordonné à authentification préalable au moyen des Codes d'accès confidentiels ou au moyen de l'utilisation d'une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale, l'Utilisateur reconnaît et accepte que, sauf preuve contraire, toute consultation effectuée sur ledit espace client, après saisie de ses Codes d'accès ou utilisation de la fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale, sera réputée effectuée par lui et que toute demande ou formulation de réclamation, réalisée dans ces mêmes conditions, sera aussi réputée effectuée par lui.

La saisie de ses Codes d'accès confidentiels ou son authentification au moyen d'une fonction de reconnaissance d'empreinte digitale ou de reconnaissance faciale manifesteront son consentement à toutes les demandes effectuées ou formulations de réclamations via l'Espace Client PSA Finance France, sauf si l'Utilisateur est en mesure d'apporter la preuve contraire.

CREDIPAR pourra apporter la preuve, par tous moyens, de chaque connexion à l'Espace Client PSA Finance France et des demandes ou formulations de réclamations effectuées par l'Utilisateur, et notamment au moyen des enregistrements sur ses serveurs de ces connexions et demandes ou formulations de réclamations, ou de leur reproduction sur tout support informatique.

### **Article 9 – Force majeure**

La responsabilité de CREDIPAR ne pourra être recherchée en cas d'inaccessibilité de l'Espace Client PSA Finance France due à un cas de force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure, les événements irrésistibles, imprévisibles et extérieurs échappant à la volonté des parties, admis et reconnus comme tels par la jurisprudence.

### **Article 10 – Réclamations - Médiation**



### **10.1 Réclamations**

Pour toute demande relative à la bonne exécution des présentes Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur peut contacter le Département Clientèle de CREDIPAR au 01 47 48 21 12.

Si la réponse apportée ne lui donne pas satisfaction, l'Utilisateur peut utiliser le formulaire intitulé «Question – contact» accessible à partir de son contrat ou de chacun de ses contrats, pour formuler une réclamation relative au fonctionnement de l'Espace Client PSA Finance.

L'Utilisateur peut aussi adresser un courrier au Département Consommateurs de CREDIPAR (9 rue Henri Barbusse, CS 20061, 92623 Gennevilliers Cedex).

Une réponse lui sera apportée dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception de sa réclamation.

### **10.2 Médiation**

Si un accord n'est pas trouvé, l'Utilisateur peut saisir le Médiateur de l'ASF (Association française des Sociétés Financières), et ceci sans préjudice des autres voies légales de recours.

Pour toute saisine, l'Utilisateur doit adresser un courrier à Monsieur le Médiateur de l'ASF – 24 avenue de la Grande Armée 75854 Paris Cedex 17 ou déposer une demande de médiation sur son site internet <http://lemediateur.asf-france.com/>.

La saisine du Médiateur de l'ASF peut intervenir dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite de l'Utilisateur auprès de CREDIPAR. Toutefois, le litige soumis au Médiateur de l'ASF ne doit pas avoir déjà été examiné, ni être en cours d'examen, par un autre médiateur ou par un tribunal. La procédure de médiation est gratuite à l'exception des éventuels frais d'avocat, dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait se faire représenter par un avocat, et des éventuels frais d'expertise, dans le cas où l'Utilisateur solliciterait l'avis d'un expert.

### **Article 11 – Protection des données**

Les données à caractère personnel communiquées par l'Utilisateur à CREDIPAR, responsable de traitement, dans le cadre des présentes, peuvent être obligatoires pour l'accès à l'Espace Client PSA Finance France et pour le traitement des demandes d'opérations de gestion ou des réclamations effectuées par l'Utilisateur. Lorsqu'elles sont obligatoires, ces données sont signalées par un astérisque. Le défaut de réponse pourra entraîner l'impossibilité d'accéder à l'Espace Client CREDIPAR ou l'impossibilité d'effectuer l'opération de gestion demandée.

Des données indirectement nominatives peuvent aussi être collectées lors de la navigation de l'Utilisateur dans l'Espace Client PSA Finance France, dans les conditions précisées à l'article 12 des présentes.

CREDIPAR utilisera les données à caractère personnel de l'Utilisateur, communiquées lors de son accès à l'Espace Client PSA Finance France ou lors de ses demandes d'opérations, pour permettre l'accès de l'Utilisateur à l'Espace Client de PSA Finance France, pour la gestion et le recouvrement des différents contrats souscrits par l'Utilisateur.

CREDIPAR pourra également utiliser ces données pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, notamment pour la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et l'application des sanctions financières, par la mise en œuvre d'un traitement de surveillance. Toute déclaration fautive ou irrégulière, utilisation abusive de l'Espace Client PSA Finance France pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

Les données collectées sont destinées à CREDIPAR, aux fournisseurs de prestations et assurances auxquelles l'Utilisateur a adhéré ainsi qu'aux établissements de crédit soumis au secret professionnel liés à CREDIPAR.

CREDIPAR pourra également utiliser les données ainsi collectées aux fins de prospection commerciale, d'enquête et d'analyse. Les coordonnées de l'Utilisateur pourront dans ce cadre être transmises à Automobiles Peugeot,

Automobiles Citroën et/ou DS Automobiles, en fonction de la marque des véhicules financés par CREDIPAR, à leur réseau de distribution ainsi qu'à toute société appartenant au même groupe qu'Automobiles Peugeot, Automobiles Citroën et/ou DS Automobiles.

Ces traitements sont mis en œuvre en conséquence du consentement de l'Utilisateur et de l'intérêt légitime du responsable de traitement. Les données de l'Utilisateur sont conservées pour une durée de deux ans à compter de la date à laquelle son dernier contrat sera considéré comme soldé et/ou terminé.

Conformément aux dispositions en vigueur, notamment celles 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 (RGPD), l'Utilisateur dispose de droits d'interrogation, d'accès, de limitation, d'opposition, de rectification et de portabilité relatifs à ses données et à leur traitement ainsi que d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès. Ces différents droits doivent être exercés par courrier postal, accompagné de la photocopie d'un justificatif d'identité signé, auprès du Département Consommateurs de CREDIPAR – 9 rue Henri Barbusse, CS 20061, 92623 Gennevilliers Cedex.

L'Utilisateur dispose également du droit d'adresser une réclamation auprès d'une autorité de contrôle nationale telle que la CNIL en France.

Les coordonnées du Délégué à la protection des données de CREDIPAR sont : Le Délégué à la protection des données - CREDIPAR - 9 rue Henri Barbusse, CS 20061, 92623 Gennevilliers Cedex.

#### **Autorisations demandées par l'Application**

Lors de l'installation de l'Application sur son smartphone ou sa tablette, l'Utilisateur peut être amené à accepter ou refuser l'utilisation par l'Application des fonctions suivantes de son smartphone ou de sa tablette :

- Caméra/Photos – fonction qui permet de photographier les justificatifs pouvant être exigés lors de certaines demandes (RIB, carte d'identité, ...) ;
- Lire et modifier le contenu de la mémoire de stockage – fonction qui permet le téléchargement ou téléversement de documents (RIB, justificatif de domicile, ...) entre le smartphone ou la tablette de l'Utilisateur et son espace personnel sécurisé ;
- Notifications – fonction qui permet d'envoyer des notifications à l'Utilisateur

#### **Article 12 – Cookies**

L'Espace Client PSA Finance France comporte un système de cookies. Aussi, l'Utilisateur est informé que, lors de ses visites sur l'Espace Client PSA Finance France, des informations relatives à la navigation de son terminal (ordinateur, smartphone, tablette, etc.) sur cet espace peuvent être enregistrées dans des fichiers « cookies » installés sur son terminal, sous réserve des choix qu'il aura exprimés à leur sujet et qu'il peut modifier à tout moment.

##### **12.1 Définition des cookies**

Les cookies sont des petits fichiers texte déposés sur le terminal (ordinateur, smartphone, tablette, etc.) de l'Utilisateur lorsqu'il visite l'Espace Client PSA Finance France, sous réserve des choix qu'il a formulés. Ces cookies contiennent des informations stockées sur le terminal de l'Utilisateur. Ils sont transmis par le serveur de l'Espace Client PSA Finance France au navigateur utilisé par l'Utilisateur. Ils permettent à l'Espace Client PSA Finance France de reconnaître le terminal de l'Utilisateur. L'Espace Client PSA Finance France ne peut accéder qu'aux seuls cookies qu'il a déposés sur le terminal de l'Utilisateur. En aucun cas, ces cookies ne contiennent de données nominatives.

##### **12.2 Types de cookies utilisés**

Les cookies utilisés par l'Espace Client PSA Finance France sont des :

- cookies techniques qui permettent de mémoriser les préférences d'affichage et d'utilisation (langue utilisée, pays, information sur l'acceptation de l'utilisation de cookies) de l'Utilisateur afin de faciliter sa navigation lors de sa prochaine visite sur l'Espace Client PSA Finance France ; ces cookies sont indispensables au bon fonctionnement de l'Espace Client PSA Finance France ;

- cookies anonymes d'analyse d'audience ou cookies analytiques qui permettent de mesurer la fréquentation et l'utilisation de l'Espace Client PSA Finance France, afin d'en améliorer le fonctionnement. L'Espace Client PSA Finance France utilise l'outil Google Analytics.
- Cookies anonymes de votre système d'exploitation et des données de l'Application pour détecter d'éventuels soucis techniques liés au système d'exploitation ou la version de l'application mobile.

### **12.3 Les choix de l'Utilisateur en matière de cookies**

L'Utilisateur peut désactiver à tout moment l'envoi de cookies en modifiant les paramètres de son navigateur internet. Toutefois, si l'Utilisateur configure son navigateur de manière à refuser tous les cookies, il ne pourra pas utiliser l'Espace Client PSA Finance France de manière optimale.

Pour la gestion des cookies et des choix de l'Utilisateur, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide du navigateur de l'Utilisateur, qui lui permettra de savoir de quelle manière modifier ses souhaits en matière de cookies.

Pour Internet Explorer TM : Cliquer sur le bouton Outils, puis sur Options Internet. Sous l'onglet Général, sous Historique de navigation, cliquer sur Paramètres. Cliquer sur le bouton Afficher les fichiers.

Pour Safari TM : dans le navigateur, choisir le menu Edition > Préférences. Cliquer sur Sécurité. Cliquer sur Détails.

Pour Chrome TM : Cliquer sur l'icône du menu Outils. Sélectionner Options. Cliquer sur l'onglet Options avancées et accéder à la section Confidentialité. Cliquer sur le bouton « Cookies et données de site ».

Pour Firefox TM : Aller dans l'onglet Outils du navigateur puis sélectionner le menu Options dans la fenêtre qui s'affiche et choisir Vie privée. Dans la partie « Pistage », sélectionner « Demander aux sites de ne pas vous pister », ou, « Utiliser la protection contre le pistage dans les fenêtres de navigation privée » et modifier les listes de blocage.

Sur l'Application : Aller dans l'écran « Paramètres » depuis le menu de l'Application mobile et désélectionner les consentements pour chaque type de cookie.

### **Article 13 – Opposition au démarchage téléphonique**

Si l'Utilisateur ne souhaite pas être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relations contractuelles en cours, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique gérée par OPPOSETEL, en lui communiquant son (ses) numéro(s) de téléphone fixe ou mobile soit par courrier adressé à Société OPPOSETEL - Service BLOCTEL 6 rue Nicolas Siret 10000 TROYES soit par le biais du site internet [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

Si l'Utilisateur ne souhaite pas recevoir d'offres commerciales de la part de PSA Finance France/CREDIPAR, il doit s'opposer auprès de CREDIPAR à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de prospection commerciale selon les modalités définies à l'article 11.

### **Article 14 – Droit applicable**

Les présentes conditions générales d'utilisation, rédigées en langue française, sont soumises au droit français. En cas de différend portant sur les Conditions Générales d'Utilisation, l'Utilisateur pourra recourir à un médiateur dans les conditions prévues à l'article 10.2 des présentes. Tous les litiges auxquels les Conditions Générales d'Utilisation pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leurs conséquences seront de la compétence des tribunaux français dans les conditions de droit commun.

*Mise à jour 21/10/2019*