



CRÉDIT IMMOBILIER DE FRANCE

CHARTRE D'UTILISATION DES SERVICES « Crédit Immobilier de France en ligne »

PREAMBULE	3
<u>1.- OBJET</u>	3
2.1 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE	4
2.2 CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE EN LIGNE	4
2.3 L'ESPACE « MON PROJET »	6
2.4 L'ESPACE « MON ESPACE PERSO »	6
2.5 L'ESPACE « LA VIE DE MON PRET »	7
<u>2.6.- NEWSLETTER</u>	7
<u>3.- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DES PARTIES</u>	8
3.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES UTILISATEURS	8
3.1.1 Respect de la Charte	8
3.1.2 Caractère personnel du service	8
3.1.3 Conservation du mot de passe de l'espace « MON ESPACE PERSO ».....	8
3.1.4 Tarifs de l'accès au service	9
3.2 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'EDITEUR DU SITE	9
3.2.1 Obligations de l'Editeur du site.....	9
3.2.2 Responsabilité de l'Editeur du site.....	9
3.2.3 Interruption du service.....	9
3.2.4 Disponibilité du service	10
<u>4.- PREUVE – RECLAMATIONS – ASSISTANCE TECHNIQUE</u>	10
4.1 PREUVE	10
4.2 RECLAMATIONS – ASSISTANCE TECHNIQUE	10
<u>5.- MODIFICATIONS - DUREE DE VALIDITE DE LA CHARTE</u>	11
5.1 MODIFICATION DE LA CHARTE	111
5.1.1 Modification des conditions d'accès et/ou de fonctionnement.....	11
5.1.2 Modification du contenu du service	11
5.2 Durée de la Charte	11
<u>6.- DONNEES PERSONNELLES</u>	12
<u>7.- ARCHIVAGE</u>	12
<u>8.- INVALIDITE – FORCE MAJEURE- DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS</u>	13
<u>9.- LISTE DES PRETEURS</u>	13

DEFINITIONS

Pour les besoins de la présente Charte, (ci-après désignée par " *la Charte* "), les termes en majuscules ont la signification suivante :

- « **Client** » : désigne l'Utilisateur qui a souscrit un ou plusieurs prêts auprès d'une société financière du Groupe CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE.
- « **Demande** » : désigne l'information transmise au Prêteur par l'Utilisateur, ou l'opération dont l'accomplissement, par le Prêteur, est demandé par l'Utilisateur.
- « **Editeur du site** » : désigne la Société CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE DEVELOPPEMENT dont les coordonnées figurent dans les Mentions légales du site.
- « **Prêteur**¹ » : désigne la société financière appartenant au Groupe CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE auprès de laquelle le Client a souscrit ou pourra souscrire un prêt et qui est ou sera son interlocuteur habituel.
- « **Service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne »** » : désigne le service électronique interactif édité et exploité par l'Editeur du site, accessible à l'adresse www.creditimmobilierdefrance.fr.
- « **Utilisateur** » : désigne toute personne, Client ou non, disposant du matériel approprié pour accéder au service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » et l'utiliser dans les conditions définies par la Charte.

PREAMBULE

Le service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » dans les conditions de la Charte permet aux Utilisateurs disposant du matériel approprié, de s'informer, d'imprimer et/ou de compléter des formulaires et/ou d'effectuer certaines Demandes en ligne.

Ce service ne se substitue pas mais s'ajoute à la relation de proximité établie entre l'Utilisateur et le Prêteur. L'Utilisateur est libre d'utiliser ce service comme les autres moyens d'accès aux services proposés par le Prêteur tels que les plates-formes téléphoniques, les agences commerciales, etc.

La Charte ne se substitue pas aux autres conventions signées entre le Prêteur et l'Utilisateur qui demeurent applicables.

1.- OBJET

La Charte a pour objet de déterminer les conditions d'utilisation, le contenu et le fonctionnement du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne ».

Ces conditions d'utilisation, ce contenu et ce fonctionnement du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » sont par nature amenés à évoluer au rythme des développements technologiques.

¹ Vous retrouverez les coordonnées de votre Prêteur en fin de Charte ainsi que les conditions permettant son identification.

2.- CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE ET CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE EN LIGNE

2.1 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

L'Utilisateur fait son affaire personnelle de l'achat, de la location, de l'installation, du choix, de la sécurisation et de l'entretien du matériel nécessaire à l'accès et à l'usage du service par le canal Internet.

Pour ce qui concerne l'usage du service, l'Utilisateur assure la sécurisation de son ordinateur par la mise à jour régulière du système d'exploitation et par l'installation et la mise à jour de logiciels de protection de type antivirus et pare-feu. Il est responsable du défaut de la mise en oeuvre de la sécurisation.

Il veille particulièrement à la garde de ce matériel et à la conservation confidentielle de son mot de passe d'accès à ce matériel, lorsqu'il en existe un.

2.2 CONDITIONS GENERALES DE VENTE - CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE EN LIGNE

2.2.1 Propositions de service, durée de validité et étendue territoriale

Le service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » présente des propositions de service qui ne sont pas juridiquement considérées comme une offre permanente.

L'Editeur se réserve le droit de supprimer tout ou partie de l'offre en ligne.

L'offre en ligne couvre le territoire français.

2.2.2 Prix et modalités de paiement

Les prix de l'offre de services figurent dans les Conditions de tarification et/ou sur la Demande. Les sommes versées au titre de commandes de services (Demande) ne constituent pas des arrhes.

Lorsque l'opération demandée fait l'objet d'une tarification, ce tarif est mentionné aux Conditions de tarification que l'Utilisateur devra avoir préalablement lues et nécessairement acceptées en cliquant sur la zone prévue à cet effet. Ces conditions sont susceptibles d'évoluer tant en ce qui concerne les tarifs indiqués qu'en ce qui concerne les prestations présentes ou futures soumises à tarification.

Toutes les sommes dues par le Client au Prêteur au titre de l'opération demandée sont exigibles et payables suivant les modalités indiquées dans la Demande.

En cas de paiement par prélèvement, celui-ci sera effectué sur le compte bancaire identifié sur l'autorisation de prélèvement remise par le Client lors de la mise en place de son prêt.

En cas de non-paiement des sommes dues à l'échéance, des pénalités de retard seront exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, à un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal français en vigueur à cette date.

En cas d'impossibilité d'effectuer le paiement par prélèvement et par exception, le paiement pourra être réalisé par chèque libellé à l'ordre du Prêteur et adressé ou remis à ce dernier concomitamment à la Demande.

Les frais d'envoi postal de la Demande sont à la charge de l'Utilisateur.

2.2.3 Conditions de livraison ou d'exécution de la prestation

La livraison de la commande par voie postale ou l'exécution de la prestation interviendra dans le délai de 30 jours à compter du jour suivant la transmission de la Demande par le Client au Prêteur, lorsque la Demande est complète et en mesure d'être traitée.

Le Client peut dénoncer sa Demande dans les conditions prévues à l'article L121-20-3 du Code de la consommation.

2.2.4 Facture

La facture est adressée à l'Utilisateur conformément au tarif en vigueur au jour de l'envoi de la Demande.

2.2.5 Demande

La conclusion du service en ligne n'intervient qu'après confirmation de la commande de services par l'Utilisateur.

Le Prêteur se réserve le droit d'annuler toute Demande ainsi que de ne pas enregistrer un paiement et/ou de ne pas confirmer une Demande.

2.2.6 Acceptation des conditions générales de vente

L'utilisateur ne peut effectuer aucune commande sur le site www.creditimmobilierdefrance.fr sans avoir pris connaissance et accepté en ayant coché la case prévue à cet effet, les conditions générales de vente qui seront seules applicables au contrat ainsi conclu.

2.2.7 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours francs.

Le Client peut demander l'exécution immédiate du service, à défaut, l'exécution du service ne débutera qu'au terme du délai de rétractation de 7 jours.

Le Client exercera son droit de rétractation par l'envoi d'un courrier postal au Prêteur destinataire de sa Demande. Ce courrier devra mentionner également son nom, prénom, adresse, numéro de prêt, adresse de courrier électronique, numéro d'enregistrement et la date et référence/nature de la Demande de service pour laquelle il souhaite exercer son droit de rétractation.

2.2.8 Réclamations au titre de la Demande effectuée

Le Client peut, en cas de litige au titre de la Demande effectuée, adresser sa réclamation au Prêteur², au « Service de gestion » sous la forme d'un courriel ou d'un courrier simple ou saisir sa réclamation à la rubrique intitulée " Contact" menu, « formuler une réclamation ».

Le message devra comporter au moins le nom, prénom, adresse, numéro de prêt, adresse de courrier électronique, numéro d'enregistrement du Client, le nom du Prêteur et décrire les difficultés rencontrées.

Si une solution n'est pas trouvée prioritairement et préalablement avec le Prêteur, le Client peut alors s'adresser directement au médiateur de l'A.S.F., sous réserve du respect de son champ de compétence, à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur de l'ASF

75854 PARIS CEDEX 17

ou demander sa saisine par l'intermédiaire du Prêteur, qui reste libre en tout état de cause d'exercer toutes voies légales. Le Prêteur a également la faculté de saisir le médiateur de l'A.S.F.

² Vous retrouverez les coordonnées de votre Prêteur en fin de Charte ainsi que les conditions permettant son identification.

2.3 L'ESPACE « MON PROJET »

Les opérations réalisables dans le cadre du service ainsi que leurs conditions d'exécution sont définies sur le site www.creditimmobilierdefrance.fr proposant le service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne ».

Lorsque l'Utilisateur souhaite contacter un Prêteur, il saisit en ligne les informations obligatoires le concernant, afin que sa Demande puisse être prise en compte.

La validation par l'Utilisateur des informations qu'il aura saisies en ligne en certifiera l'exactitude.

Le Prêteur apprécie seule la validité de la Demande et la mise en œuvre de son traitement.

En cas de différence entre les informations fournies par le Client et celles enregistrées par le Prêteur, ce dernier pourra ne pas traiter la Demande ou suspendre son traitement jusqu'à réception de complément(s) d'information. Les informations enregistrées par le Prêteur prévalent, en application de l'article « Preuve - Réclamations – Assistance technique » de la Charte.

A chaque Demande, un numéro d'enregistrement est créé, auquel l'Utilisateur pourra se référer.

Les réponses de l'Utilisateur sont destinées à lui permettre de préparer son projet de financement immobilier. Le montage de son dossier nécessitera une analyse complète afin de lui faire une proposition adaptée à sa situation personnelle après son passage à l'agence du Prêteur et la fourniture de justificatifs.

Pour le financement d'une opération relevant des articles L312-1 et suivants du Code la consommation, l'emprunteur dispose d'un délai de réflexion de 10 jours. La vente est subordonnée à l'obtention du prêt. Si le prêt n'est pas obtenu, le vendeur doit rembourser à l'emprunteur les sommes versées.

Des solutions existent pour permettre à une personne présentant un risque aggravé de santé, du fait d'une maladie ou d'un handicap, d'emprunter. La Convention AERAS ("s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé - AERAS) du 6 janvier 2006 facilite l'accès au crédit aux personnes présentant un risque aggravé de santé, grâce à un mécanisme leur permettant de s'assurer contre les risques de décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité total temporaire. L'Utilisateur peut obtenir toutes informations sur cette convention auprès de votre Prêteur³ ou consulter le site www.aeras-infos.fr.

2.4 L'ESPACE « MON ESPACE PERSO »

L'Utilisateur peut créer, sur le site www.creditimmobilierdefrance.fr, un espace personnel intitulé « MON ESPACE PERSO » en remplissant les mentions obligatoires sur la page prévue à cet effet.

Pour accéder ensuite à son espace personnel intitulé « MON ESPACE PERSO », l'Utilisateur doit indiquer son adresse mél, le mot de passe qu'il a choisi et valider sa saisie.

Le mot de passe est un code personnel composé d'au moins six caractères et servant à s'identifier sur l'espace personnel intitulé « MON ESPACE PERSO ».

Ce mot de passe ne doit être communiqué à personne.

En cas d'oubli du mot de passe, l'Utilisateur peut demander, à l'aide du Bouton « Mot de passe oublié », l'envoi du dernier mot de passe utilisé à la dernière adresse mél qu'il a communiquée au Prêteur.

L'Utilisateur procède à la modification du mot de passe à partir de son terminal, en respectant la procédure décrite à l'écran.

Seul le respect de cette procédure d'accès permet à l'Utilisateur d'utiliser ce service. A défaut le service est inaccessible.

L'Utilisateur reconnaît que la création et la validation du mot de passe lors de la première connexion valent acceptation des conditions d'utilisation du service.

2.5 L'ESPACE « LA VIE DE MON PRET »

Les opérations réalisables dans le cadre du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » ainsi que leurs conditions d'exécution sont définies sur le site internet www.creditimmobilierdefrance.fr proposant le service en ligne.

Le Client doit également se reporter aux conditions générales des prêts qu'il a signées, relatives à l'opération envisagée afin de s'assurer que sa Demande corresponde aux conditions d'exécution prévues pour son prêt.

Lorsqu'il veut adresser une Demande, le Client doit la transmettre au Prêteur avec lequel il est habituellement en relation, pour que sa Demande puisse être prise en compte.

Le Prêteur apprécie seul la validité de la Demande et la mise en œuvre de son traitement.

En cas de différence entre les informations fournies par le Client et celles enregistrées par le Prêteur, ce dernier pourra ne pas traiter la Demande ou suspendre son traitement jusqu'à réception d'un complément d'information. Les informations enregistrées par le Prêteur prévalent, en application de l'article « Preuve - Réclamations – Assistance technique ».

Si le Prêteur n'a pas reçu les pièces nécessaires et/ou complémentaires et/ou le règlement des frais afférents à l'opération demandée, le Prêteur se réserve la possibilité d'annuler la Demande ou de la suspendre jusqu'à qu'elle soit complétée.

Le Client est, dans ce cas, responsable de son propre préjudice ainsi que de celui éventuellement subi par le Prêteur.

A chaque Demande un numéro d'enregistrement est créé auquel le Client pourra se référer.

2.6.- NEWSLETTER

Les données personnelles recueillies dans le cadre de l'abonnement aux Newsletter sont obligatoires pour sa souscription et sa gestion. Ces données ainsi que celles recueillies ultérieurement feront l'objet de traitements à des fins de gestion, de statistiques, et d'actions commerciales.

En fonction de leurs missions et habilitations respectives, les destinataires de toute ou partie des données personnelles recueillies sont les entités du Groupe Crédit Immobilier de France et leurs partenaires ainsi que les services, organismes et/ou autorités intervenant dans le cadre du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » et/ou chargés des opérations du contrôle légal et réglementaire.

Les droits d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression peuvent être exercés par courrier auprès du responsable de traitement la société Crédit Immobilier de France Développement - C.I.F.D, société anonyme dont le siège social est situé 26/28 rue de Madrid - 75008 PARIS auprès du Coordinateur National CNIL. Celui-ci peut être interrogé pour l'exercice de l'ensemble de ces droits au titre de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Pour exercer vos droits, vous devrez justifier de votre identité au moyen d'une pièce d'identité officielle revêtue de votre signature et comportant votre photographie.

3.- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DES PARTIES

3.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES UTILISATEURS

3.1.1 Respect de la Charte

L'Utilisateur s'engage à respecter les conditions de la Charte dans le cadre de l'utilisation du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne ». L'usage du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » confirmera l'acceptation de ces conditions par l'Utilisateur.

Par l'acceptation des conditions du service en ligne « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne », l'Utilisateur accepte également que les informations demandées ou qui lui sont adressées au cours de l'exécution de sa Demande puissent être transmises par courrier électronique à l'adresse de correspondance qu'il aura choisi de mentionner.

3.1.2 Caractère personnel du service

L'accès aux services des espaces « ESPACE PERSO » et « LA VIE DE MON PRET » est strictement réservé au traitement des Demandes personnelles des Utilisateurs.

De même, l'Utilisateur veille à préserver la confidentialité des messages adressés, à la demande ou non du Prêteur, la responsabilité de ce dernier ne pouvant être recherchée en cas de lecture des informations par un tiers non habilité.

A cet égard, l'Utilisateur s'engage à informer par courriel le Webmaster du site à l'adresse webmaster@creditimmobilierdefrance.com de la résiliation éventuelle de son abonnement relatif à son adresse électronique, pour éviter tout risque lié à une éventuelle réattribution par l'opérateur ou le fournisseur d'accès à Internet à un tiers.

L'Utilisateur devra adresser cette information sous la forme d'un courriel comportant au moins son nom, prénom, adresse, son ancienne adresse de courrier électronique, son numéro d'enregistrement.

3.1.3 Conservation du mot de passe de l'espace « MON ESPACE PERSO »

Le mot de passe ayant un caractère strictement confidentiel, l'Utilisateur s'engage à prendre toutes mesures propres à assurer cette confidentialité, en s'interdisant notamment de le communiquer à quiconque et de l'inscrire sur un quelconque document.

En cas d'atteinte ou de risque d'atteinte à la stricte confidentialité du mot de passe, (perte, vol,) l'Utilisateur doit immédiatement modifier son mot de passe dans les conditions prévues au paragraphe « MON ESPACE PERSO ».

Il peut également notifier immédiatement par courriel une opposition auprès du Webmaster du site à l'adresse webmaster@creditimmobilierdefrance.com.

L'Utilisateur devra adresser cette opposition sous la forme d'un courriel comportant au moins son nom, prénom, adresse et son adresse de courrier électronique.

A réception de l'opposition, l'Editeur du site neutralise l'accès au service. L'Utilisateur ne peut plus accéder à son espace personnel « MON ESPACE PERSO ». L'Utilisateur doit alors créer un nouvel espace « MON ESPACE PERSO ».

Tant qu'il n'a pas modifié son mot de passe ou fait opposition, l'Utilisateur supporte toutes les conséquences directes ou indirectes de l'utilisation du service par des tiers ou des personnes non autorisées.

A partir de la prise en compte effective de la modification ou l'opposition, l'Utilisateur n'est plus responsable des opérations effectuées à l'aide du mot de passe mis en opposition, sauf négligence grave ou fraude de sa part.

3.1.4 Tarifs de l'accès au service

Le prix de l'accès au service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » est gratuit. L'Utilisateur supporte toutefois les autres coûts consécutifs aux techniques et moyens de communication utilisés qui sont dus par l'Utilisateur à d'autres intervenants, notamment leur fournisseur d'accès ainsi que le coût de l'opération qu'ils demanderaient au Prêteur de réaliser, tel que prévu aux Conditions de tarification.

3.2 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE L'EDITEUR DU SITE

3.2.1 Obligations de l'Editeur du site

L'Editeur du site s'engage à :

- fournir à l'Utilisateur le service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » dans les conditions définies par la Charte,
- mettre en oeuvre des moyens techniques et d'organisation appropriés au regard des normes courantes de sécurité des systèmes informatiques, pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations, notamment par des méthodes assurant l'intégrité des opérations passées, l'authentification de leur auteur et la protection des données à caractère confidentiel.

3.2.2 Responsabilité de l'Editeur du site

La responsabilité de l'Editeur du site ne peut être engagée pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du service, consécutive à :

- un cas de force majeure ou tout événement rendant difficile l'exécution normale du service,
- une faute de l'Utilisateur dans l'utilisation du service tels que le non-respect des procédures d'accès ou la mauvaise application des modes opératoires ou à la négligence du Client dans la garde confidentielle de son mot de passe, ou l'absence de protection et de sécurisation de son matériel,
- une inexécution par l'Utilisateur des dispositions prévues sur le site internet proposant le service en ligne et/ou dans la Charte,
- un mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunications, dont le Prêteur n'a pas la maîtrise.

De même, la responsabilité de l'Editeur du site ne peut pas être engagée, dès lors que le dommage dont se plaint l'Utilisateur trouve son origine dans l'intrusion d'un tiers sur son micro-ordinateur tels que logiciels, virus, dont il a seul la maîtrise conformément à l'article " Conditions d'accès au service ".

Pour toute Demande, l'Utilisateur doit conserver les références exactes fournies lors de la confirmation de la prise en compte de sa Demande.

L'Editeur du site peut refuser à l'Utilisateur le service notamment dans les cas suivants :

- abus par l'Utilisateur dans l'utilisation du service ;
- incapacité de l'Utilisateur;
- comportement gravement répréhensible de l'Utilisateur.

3.2.3 Interruption du service

En cas de dysfonctionnement du service, l'Editeur du site ou le Prêteur informent l'Utilisateur par tous moyens, dans la mesure de leurs possibilités, de la nature et de la durée prévisible du dysfonctionnement.

L'Utilisateur reconnaît que le service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » est un service complémentaire mis à disposition par le Prêteur. A cet effet, il ne pourra invoquer un quelconque dysfonctionnement pour demander réparation de l'éventuel préjudice subi et ceci quelle qu'en soit sa nature.

L'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance du fait que d'autres moyens d'accès avec le Prêteur existent tels que plate-forme téléphonique, agences commerciales, et qu'il doit se retourner vers ces autres moyens en cas de dysfonctionnement du service «CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne» ou de services non fournis en ligne.

L'Editeur du site ou le Prêteur se réservent la possibilité de modifier, interrompre, à tout moment, temporairement ou de manière permanente tout ou partie des services sans information préalable des Utilisateurs et sans droit à indemnités.

3.2.4 Disponibilité du service

L'Editeur du site fait ses meilleurs efforts afin de rendre le service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, indépendamment des opérations de maintenance dudit service et/ou des serveurs et/ou du site internet. A ce titre, l'Editeur du site n'est tenu que d'une obligation de moyen.

En cas d'indisponibilité technique temporaire du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » l'Utilisateur a la possibilité d'effectuer ses Demandes par tout autre moyen qui lui est permis par le Prêteur tel que plate-forme téléphonique, agences... pendant leurs horaires d'ouverture ou d'accessibilité.

4.- PREUVE – RECLAMATIONS – ASSISTANCE TECHNIQUE

4.1 PREUVE

Il est expressément convenu que les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur un quelconque support ainsi que, selon le type d'opération, les écrits (courriers électroniques..), ou télécopies requis pour assurer la validité de la Demande passé par l'Utilisateur, font foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

En cas de contradiction entre l'enregistrement informatique des opérations détenu par le Prêteur et la confirmation écrite par l'Utilisateur, l'enregistrement prévaut.

Les enregistrements informatiques sont conservés par le Prêteur dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

Messages électroniques sur le site Internet www.creditimmobilierdefrance.fr

Certains messages sont automatiquement délivrés par le Prêteur, d'autres ne le sont qu'à la demande de l'Utilisateur.

L'Utilisateur reconnaît que ces messages n'ont qu'un caractère d'information ; ils ne sont pas de nature contractuelle et ne peuvent pas être utilisés comme moyen de preuve dans ses relations avec le Prêteur.

4.2 RECLAMATIONS – ASSISTANCE TECHNIQUE

4.2.1 Réclamations au titre du service en ligne

L'Utilisateur peut, en cas de litige, adresser sa réclamation au titre du service en ligne à l'Editeur du site sous la forme d'un courriel ou d'un courrier simple décrivant les difficultés rencontrées dans l'utilisation du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » en se reportant à la rubrique intitulée " Contact" menu « formuler une réclamation ». S'il y a lieu l'Editeur transmet la réclamation pour traitement au Prêteur.

La réclamation de l'Utilisateur devra être adressée sous la forme d'un courriel ou d'un courrier simple comportant au moins son nom, prénom, adresse, numéro de contrat, adresse de courrier électronique, numéro d'enregistrement, le nom du Prêteur et décrivant les difficultés rencontrées.

4.2.2 Relations Utilisateurs

Pour toute information ou question portant sur l'utilisation du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » l'Utilisateur peut adresser un courriel au Webmaster du site à l'adresse webmaster@creditimmobilierdefrance.com.

Le courriel devra comporter au moins ses nom, prénom, adresse, adresse de courrier électronique et numéro d'enregistrement, le nom du Prêteur s'il y a lieu et le motif de la demande.

4.2.3 Assistance technique

Pour toute information de nature technique ou relative au fonctionnement du service accessible via le site www.creditimmobilierdefrance.fr, l'Utilisateur est invité à se reporter à la rubrique intitulée " Contact" menu « formuler une réclamation ».

Le message devra comporter au moins le nom, prénom, adresse, numéro de prêt, adresse de courrier électronique, numéro d'enregistrement de l'Utilisateur, le nom du Prêteur s'il y a lieu et décrire les difficultés rencontrées.

5.- MODIFICATIONS - DUREE DE VALIDITE DE LA CHARTE

5.1 MODIFICATION DE LA CHARTE

5.1.1 Modification des conditions d'accès et/ou de fonctionnement

L'Editeur du site a la faculté de modifier ou d'enrichir les conditions d'accès et/ou de fonctionnement du service ainsi que de supprimer ou ajouter des moyens de communications.

Selon la nature des modifications, l'Editeur du site ou le Prêteur informera l'Utilisateur, soit par écrit, soit par affichage à l'écran, soit sur tout autre support de son choix.

L'acceptation des nouvelles conditions de fonctionnement résulte de l'utilisation des modifications par l'Utilisateur et de la poursuite de l'exécution de la Demande.

5.1.2 Modification du contenu du service

L'Editeur du site a la faculté de modifier ou d'enrichir le contenu du service.

Toute modification ou enrichissement du contenu du service sera porté à la connaissance de l'Utilisateur par tous moyens.

L'acceptation des modifications ou l'enrichissement du contenu du service résulte de l'utilisation par l'Utilisateur du service et de la poursuite de l'exécution de sa Demande.

5.2 Durée de la Charte

La Charte est conclue pour une durée indéterminée.

6.- DONNEES PERSONNELLES

Vous retrouvez les critères d'identification de votre Prêteur et ses coordonnées en fin de Charte.

Dans le cadre de la relation avec le Prêteur, le Prêteur est amené à recueillir des données personnelles, qui sont régies par les principes suivants.

L'ensemble des données personnelles recueillies sont obligatoires pour la souscription et l'utilisation du service « CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE en ligne » et le traitement des Demandes et pourront servir à actualiser les données déjà détenues.

Ces données ainsi que celles recueillies ultérieurement feront l'objet de traitements à des fins d'aide à la décision d'octroi, d'octroi du crédit, d'aide à l'évaluation, à la sélection et à la gestion des risques, de gestion du crédit et des garanties, d'exécution des obligations administratives, légales et réglementaires (lutte contre le blanchiment de capitaux, ...), de constitution de modèle de score, ainsi qu'à des fins statistiques, d'actions commerciales et de traitement des Demandes.

Les données (d'identification, relatives à votre situation familiale et/ou économiques financières ou professionnelles,...) déjà connues du responsable de traitement, pourront être utilisés pour le traitement de la Demande.

L'Utilisateur accepte expressément et pendant toute la durée de sa relation avec le Prêteur que toute ou partie des données personnelles le concernant soient transmises en fonction de leurs missions et habilitations respectives aux destinataires suivants :

- aux prestataires et sous-traitants exécutant pour le Prêteur certaines tâches liées aux finalités décrites ci-dessus,
- aux entités du Groupe Crédit Immobilier de France notamment en cas de regroupements de moyens,
- à leurs partenaires, assureurs, garants etc.,
- ainsi qu'aux services, organismes et/ou autorités chargés des opérations du contrôle légal et réglementaire.

Les droits d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression peuvent être exercés par courrier auprès du responsable du traitement : le Prêteur⁴ auprès du Coordinateur Local CNIL à l'adresse du Prêteur mentionnée dans le pavé l'identifiant. Celui-ci peut être interrogé pour l'exercice de l'ensemble de ces droits au titre de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Par ailleurs, les données personnelles recueillies sont susceptibles de faire l'objet par l'Editeur du site la société Crédit Immobilier de France Développement - C.I.F.D, société anonyme dont le siège social est situé 26/28 rue de Madrid - 75008 PARIS de traitements pour les mêmes finalités et peuvent être adressées dans les mêmes conditions aux mêmes destinataires que ceux indiqués ci-dessus. Les droits au titre de la loi du 6 janvier 1978 modifiée peuvent être exercés auprès du Secrétariat Général de CIFD.

Pour exercer ses droits, l'Utilisateur devra justifier de son identité au moyen d'une pièce d'identité officielle revêtue de sa signature et comportant sa photographie.

7.- ARCHIVAGE

Lorsque la Demande est réalisée exclusivement par voie électronique et qu'elle porte sur une somme égale ou supérieure à 120 euros, l'Editeur du site assure la conservation de l'écrit qui le constate pendant un délai de dix ans à compter de l'exécution de la prestation. Si le Client en fait la demande écrite à l'Editeur du site, il pourra en obtenir la communication.

La demande du Client devra être adressée sous la forme d'un courrier simple comportant au moins son nom, prénom, adresse, numéro de contrat, adresse de courrier électronique, numéro d'enregistrement et décrivant l'objet de sa demande.

⁴ Vous retrouverez les coordonnées de votre Prêteur en fin de Charte ainsi que les conditions permettant son identification.

8.- INVALIDITE – FORCE MAJEURE- DROIT APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS

Si l'une quelconque des présentes conditions générales de vente et /ou des autres dispositions de la Charte et/ou des Conditions de tarification devait être déclarée inapplicable ou être invalidée pour une raison quelconque, cette invalidité ou inapplicabilité n'affectera pas l'application de la validité des autres dispositions des conditions générales de vente et /ou des autres dispositions de la Charte et/ou des Conditions de tarification; cette invalidité ou inapplicabilité étant alors remplacée par la disposition la plus proche possible.

L'Editeur, le Prêteur ou l'Utilisateur ne sauraient être tenus responsables de toute inexécution qui aurait pour origine un cas de force majeure échappant à leur contrôle. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

La langue du service est la langue française.

La Charte est régie par la loi française. Le tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social du Prêteur sera compétent en cas de litige relatif à l'application, l'interprétation, la validité et/ou l'exécution de la Charte et à défaut d'accord amiable entre les parties, compétence expresse est donnée aux tribunaux français.

9.- LISTE DES PRETEURS

Crédit Immobilier de France est une marque collective utilisée par les sociétés affiliées au réseau du Crédit Immobilier de France Développement dont font partie les « Prêteurs » qui figurent dans la liste ci-après.

Cette liste des Prêteurs doit permettre au Client de retrouver, à partir du numéro de son département de résidence, les coordonnées du Prêteur avec lequel il a conclu un (des) prêt(s).

Le Client peut également retrouver les coordonnées du Prêteur sur les courriers adressés par le Prêteur ou sur son contrat de prêt.

1. Compétence géographique du Prêteur FINANCIERE REGIONALE DE CREDIT IMMOBILIER DE BRETAGNE - départements : Côtes d'Armor (22) ; Ille et Vilaine (35).

FINANCIERE REGIONALE DE CREDIT IMMOBILIER DE BRETAGNE, société anonyme à directoire et conseil de surveillance, au capital de 70 000 215 euros, dont le siège social est à Saint-Brieuc (22001) 9, rue du 71^e R.I., immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Saint-Brieuc sous le numéro B 391 602 364 RCS SAINT-BRIEUC.

N° intracommunautaire de TVA : FR 433 916 023 64

N° ORIAS : 07 029 668

Adresse de courrier électronique : cifb.commercial35@creditimmobilierdefrance.com

■ Numéro de téléphone : 02 99 85 93 93 - **Plages horaires de disponibilité :** du lundi au vendredi 8h-19h – samedi 8 h-17h30

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : FINANCIERE REGIONALE DE CREDIT IMMOBILIER DE BRETAGNE - Service Clientèle - 9, rue du 71^{ème} R.I. - BP 104 - 22001 SAINT BRIEUC.

2. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE BRETAGNE ATLANTIQUE - départements : Finistère (29) ; Morbihan (56).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE BRETAGNE ATLANTIQUE, société anonyme au capital de 78 000 000 euros, dont le siège social est à Vannes (56000) 5 et 7 place de la Libération, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Vannes sous le numéro B 391 598 273 RCS VANNES.

N° intracommunautaire de TVA : FR 893 915 982 73

N° ORIAS : 07 025 383

Adresse de courrier électronique : gestionprets@scifba.com

■ **Numéro de téléphone** : 0800 92 56 29 - **Plages horaires de disponibilité** : du lundi au vendredi 8h30-12h30 / 13h30-18h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE BRETAGNE ATLANTIQUE - Gestion des prêts – 17 boulevard de Kerguelen – BP 124 - 29102 QUIMPER.

- 3. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE EST - départements** : Allier (03) ; Côte d'Or (21) ; Doubs (25) ; Jura (39) ; Meurthe et Moselle (54) ; Meuse (55) ; Moselle (57) ; Nièvre (58) ; Bas-Rhin (67) ; Haut-Rhin (68) ; Haute-Saône (70) ; Saône et Loire (71) ; Vosges (88) ; Yonne (89) ; Territoire de Belfort (90).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE EST, société anonyme au capital de 137 249 893,25 euros, dont le siège social est à Dijon (21000), 8 B, rue Jeanne Barret - Parc Valmy immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Dijon, sous le numéro B 391 691 607 RCS DIJON.

N° intracommunautaire de TVA : FR 523 916 916 07

N° ORIAS : 07 025 370

Adresse de courrier électronique : clientele.centrest@creditimmobilierdefrance.com

■ **Numéro de téléphone** : 03 45 62 40 01 - **Plages horaires de disponibilité** : du lundi au vendredi 8h30-12h30 / 13h30-18h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE EST- Service Client Gestion Administrative – 8 B rue Jeanne Barret – BP 67845 - 21078 DIJON Cedex.

- 4. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE OUEST départements** : Charente (16) ; Cher (18) ; Corrèze (19) ; Creuse (23) ; Eure et Loir (28) ; Indre (36) ; Indre et Loire (37) ; Loir et Cher (41), Loiret (45) ; Deux Sèvres (79) ; Vienne (86) ; Haute Vienne (87).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE OUEST, société anonyme, au capital de 110 971 512 euros, dont le siège social est à Poitiers (86000) 11, rue Albin Haller, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Poitiers sous le numéro B 391 575 370 RCS POITIERS.

N° intracommunautaire de TVA : FR 563 915 753 70

N° ORIAS : 07 030 323

Adresse de courrier électronique : cco.grc@creditimmobilierdefrance.com

■ **Numéro de téléphone** : 09 69 36 11 11 - **Plages horaires de disponibilité** : 8h30-18h00

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE CENTRE OUEST - Service Gestion Relation Client – 11 rue Albin Haller – BP 285 – 86007 POITIERS Cedex.

- 5. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE ILE DE FRANCE - départements** : Oise (60) ; Paris (75) ; Seine et Marne (77) ; Yvelines (78) ; Essonne (91) ; Hauts de Seine (92) ; Seine Saint Denis (93) ; Val de Marne (94) ; Val d'Oise (95).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE ILE DE FRANCE, société anonyme au capital de 84 855 801,84 euros, dont le siège social est à Paris (75009) 59, rue de Provence, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 340 276 112 RCS PARIS.

N° intracommunautaire de TVA : FR 573 402 761 12

N° ORIAS : 07 030 241

Adresse de courrier électronique : mademande@cif-idf.com

■ **Numéro de téléphone** : 09 69 32 20 10 - **Plages horaires de disponibilité** : 8h30-18h30

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE ILE DE FRANCE - Service Clientèle – 59 rue de Provence – 75439 PARIS Cedex 09.

6. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE MEDITERRANEE - départements : Alpes de Haute Provence (04) ; Hautes Alpes (05) ; Alpes Maritimes (06) ; Aude (11) ; Bouches du Rhône (13) ; Gard (30) ; Hérault (34) ; Pyrénées-Orientales (66) ; Var (83) ; Vaucluse (84).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE MEDITERRANEE société anonyme au capital de 78 775 064 euros, dont le siège social est situé à Marseille (13304 cedex 2) 31, rue de la République CS 50086, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro B 391 654 399 RCS MARSEILLE.

N° intracommunautaire de TVA : FR 7539 1654 399

N° ORIAS : 08 039 962

Adresse de courrier électronique : client.med@creditimmobilierdefrance.com

■ Numéro de téléphone : 04 99 51 51 51 - **Plages horaires de disponibilité :** du lundi au vendredi 8h30-12h30 / 13h30-18h30 - samedi : 9h-12h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE MEDITERRANEE - Service Gestion - 7 rue Docteur Jean Fiolle - 13291 MARSEILLE Cedex 6.

7. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE NORD - départements : Aisne (02) ; Ardennes (08) ; Aube (10) ; Haute Marne (52) ; Marne (51) ; Nord (59) ; Pas de Calais (62) ; Somme (80).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE NORD, société anonyme au capital de 68 001 580 euros, dont le siège social est à Lille (59000) 7, rue de Tenremonde, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lille sous le numéro B 391 464 591 RCS LILLE.

N° intracommunautaire de TVA : FR 41 391 464 591

N° ORIAS : 07 025 363

Adresse de courrier électronique : src@cifnord.com

■ Numéro de téléphone : 03 20 63 64 24 - **Plages horaires de disponibilité :** du lundi au vendredi 9h-17h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE NORD - 9 rue de Tenremonde – BP 9 – 59005 LILLE Cedex.

8. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE OUEST - départements : Calvados (14) ; Eure (27) ; Loire Atlantique (44) ; Maine et Loire (49) ; Manche (50) ; Mayenne (53) ; Orne (61) ; Sarthe (72) ; Seine Maritime (76) ; Vendée (85).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE OUEST, société anonyme au capital de 118 065 060 euros, dont le siège social est à Nantes (44000) 14, rue de Lourmel, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nantes, sous le numéro B 391 570 421 RCS NANTES.

N° intracommunautaire de TVA : FR 50 391 570 421

N° ORIAS : 07 030 410

Adresse de courrier électronique : contact.ouest@creditimmobilierdefrance.com

■ Numéro de téléphone : 02 40 20 80 20 - **Plages horaires de disponibilité :** 9h-19h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE OUEST – Service Qualité Clients – 1 rue de Bruxelles – BP 10111 – 14128 MONDEVILLE Cedex.

9. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE RHONE ALPES AUVERGNE - départements : Ain (01) ; Ardèche (07) ; Drôme (26) ; Isère (38) ; Loire (42) ; Haute Loire (43) ; Puy de Dôme (63) ; Rhône (69) ; Savoie (73) ; Haute Savoie (74).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE RHONE ALPES - AUVERGNE, société anonyme, au capital de 181 039 170 euros, dont le siège social est à Lyon (69000) 93-95 rue de Vendôme, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Lyon sous le numéro B 391 563 939 RCS LYON.

N° intracommunautaire de TVA : FR 0439 156 939

N° ORIAS : 07 027 669

Adresse de courrier électronique : client@cifraa.com

Numéro de téléphone : 04 37 42 16 30 - **Plages horaires de disponibilité** : du lundi au vendredi 8h30-18h30

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE RHONE ALPES - AUVERGNE - Service Gestion Administrative des Prêts.

10. Compétence géographique du Prêteur CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE SUD-OUEST - départements : Ariège (09) ; Aveyron (12) ; Cantal (15) ; Charente Maritime (17) ; Dordogne (24) ; Gers (32) ; Gironde (33) ; Haute Garonne (31) ; Hautes Pyrénées (65) ; Landes (40) ; Lot (46) ; Lot et Garonne (47) ; Lozère (48) ; Pyrénées Atlantiques (64) ; Tarn (81) , Tarn et Garonne (82).

CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE SUD-OUEST, société anonyme au capital de 212 566 742,76 euros, dont le siège social est à Bordeaux (33000) 11, cours du XXX Juillet, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Bordeaux sous le numéro B 391 761 137 RCS BORDEAUX.

N° intracommunautaire de TVA : FR 92391761137

N° ORIAS : 07 025 362

Adresse de courrier électronique : serviceclientele.cifso@creditimmobilierdefrance.com

Numéro de téléphone : 09 69 392 393 - **Plages horaires de disponibilité** : 9h-18h

Adresse du service après vente et gestion des réclamations : CREDIT IMMOBILIER DE FRANCE SUD-OUEST - Conseil Clientèle – 11 cours du XXX Juillet – 33000 BORDEAUX.

Chaque Prêteur est un établissement de crédit agréé en qualité de société financière par l'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) - Secteur banque : 73 rue de Richelieu 75002 Paris et soumis au contrôle de cette dernière.

Vous pouvez vérifier l'immatriculation à l'ORIAS de chaque Prêteur sur le site www.orias.fr. Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP) – Secteur assurance : 61 rue Taitbout 75009 Paris - Non soumis à une obligation d'exclusivité avec une ou plusieurs entreprises d'assurances. A votre demande, le nom des entreprises d'assurance avec lesquelles chaque Prêteur travaille peut vous être communiqué.