



À CONSERVER

## CONTRAT CADRE DES SERVICES DE PAIEMENT

**Le présent contrat cadre de services de paiement (ci-après « le Contrat ») est établi conformément à l'Ordonnance n°2009 du 15 juillet 2009.**

**Les services de paiement (ci-après « les Services de Paiement »), objets du Contrat, sont proposés par LASER COFINOGA en tant que Prestataire de Services de Paiement (ci-après « le PSP »), S.A. au capital de 100 000 000 euros - Siren 682 016 332 RCS Paris.**

Siège social : 18 rue de Londres, 75009 PARIS, dont l'autorité de contrôle est le Secrétariat Général de l'Autorité de Contrôle Prudentiel, 61 rue Taitbout 75436 PARIS cedex 09. Le PSP figure sur la liste des prestataires de services de paiement consultable sur le site de la Banque de France à la rubrique « supervision et réglementation bancaire » à l'adresse suivante : « [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) ».

N° de tél. : 05 56 55 76 00

Site Internet : [www.cofinoga.fr](http://www.cofinoga.fr)

Centre de Gestion et de Relation clientèle : 33696 BORDEAUX CEDEX 9

### 1 - OBJET DU CONTRAT

Le Contrat définit les règles applicables aux Services de Paiement ci-après définis, associés au Crédit renouvelable (ci-après « le Crédit renouvelable ») souscrit par l'utilisateur desdits Services de Paiement en sa qualité d'emprunteur (ci-après « L'Utilisateur ») auprès du PSP. A tout moment de la relation contractuelle et dans la limite d'une fois par année civile, l'Utilisateur a le droit de recevoir du PSP, à sa demande, les termes du Contrat sur support papier ou sur un support durable ; un exemplaire du Contrat étant par ailleurs accessible sur le site ci-avant indiqué. Les Services de Paiement en tant que moyens d'utilisation du Crédit renouvelable dans les conditions définies par le contrat de Crédit renouvelable, et notamment dans la limite du Montant maximum autorisé, font l'objet des règles définies ci-après.

### 2 - SERVICES DE PAIEMENT DU CONTRAT

Les Services de Paiement permettant l'exécution des opérations de paiement sont :

**2.1 - La carte de paiement et/ou de crédit facultative (Ci après « la Carte ») :** - Pour les opérations de paiement effectuées avec la Carte de paiement et/ou de crédit (privative ou bancaire) ainsi que tout autre dispositif similaire ou instrument de paiement mis à la disposition de l'Utilisateur par le PSP, après accord de ce dernier. - Pour les opérations de retraits d'espèces auprès des Distributeurs Automatiques de Billets agréés par le PSP et acceptant la Carte. **2.1.1 - Définitions.** Le(s) « Accepteur(s) » désigne(nt) le(s) commerçant(s) et prestataire(s) de services partenaires agréés par le PSP, acceptant la Carte comme moyen de paiement et affichant son (leur) appartenance au Réseau de paiement du PSP. « DAB » désigne tout Distributeur Automatique de Billets de banque agréés par le PSP. « Equipement Electronique » désigne tout Terminal de Paiement et Automate utilisé par les Accepteurs pour accepter la Carte en paiement, ainsi que tout DAB permettant le retrait d'espèces avec la Carte. **2.1.2 - Conditions de délivrance et d'utilisation de la Carte. a) Délivrance – retrait de la Carte.** La Carte est la propriété du PSP. Elle est délivrée par le PSP, à la demande de l'Utilisateur, sous réserve d'acceptation par le PSP. Le PSP pourra également la retirer ou en bloquer l'utilisation à tout moment pour tout motif sérieux et légitime, notamment en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de la part de l'Utilisateur, ou de résiliation du Crédit renouvelable. La Carte est rigoureusement personnelle, l'Utilisateur devant y apposer obligatoirement, dès réception, sa signature dès lors qu'un espace prévu à cet effet existe sur le support de la Carte. Son usage est strictement limité aux opérations décrites à l'article 2.1. La Carte peut, le cas échéant et après accord de l'Utilisateur, être utilisée dans les conditions du contrat de Crédit renouvelable. L'Utilisateur s'interdit d'apporter toute altération fonctionnelle ou physique à la Carte. **b - Forme du consentement de l'Utilisateur et irrévocabilité.** L'Utilisateur donne son consentement pour réaliser une opération de paiement ou de retrait après la détermination de son montant : par la frappe de son code confidentiel sur le clavier d'un Equipement Electronique ou, à défaut d'avoir recours au code, par l'apposition de sa signature manuscrite sur le ticket de caisse ; à distance, par la communication des données liées à l'utilisation de sa Carte comme décrit à l'article 9.2.1. L'opération de paiement est autorisée si l'Utilisateur a donné son consentement sous l'une des formes définies ci-dessus. Dès ce moment, l'ordre de paiement ou de retrait est irrévocable. L'Utilisateur peut toutefois s'opposer au paiement en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire de l'Accepteur concerné. **2.1.3 -** Dans l'hypothèse où l'Utilisateur souscrirait, sous réserve de l'accord du PSP, à une Carte bancaire facultative, accessoire au Crédit renouvelable, les conditions de délivrance et d'utilisation de ladite Carte seront définies par les

COZJDC1Z  
Carte Cof

Conditions Générales de fonctionnement « Carte bancaire » jointes à la Demande de souscription à ladite Carte. **2.2 - Le virement** : Pour l'émission de financements au bénéfice de l'Utilisateur, après accord du PSP. Pour l'émission de financements, le cas échéant et après l'accord du PSP, au bénéfice d'un tiers désigné au PSP par l'Utilisateur. L'Ordre de l'Utilisateur par lequel celui-ci exprime son consentement à l'exécution par le PSP d'une opération de financement par virement doit être exprimé par les moyens suivants : Courriers, Serveur vocal 05 56 55 51 80 (appel non surtaxé), Téléphone 05 56 55 76 00 (appel non surtaxé), Site Internet Espace Client [www.cofinoga.fr](http://www.cofinoga.fr), en agence du PSP. **2.3 - Le prélèvement d'opération(s) de débit dans le cadre d'un ordre de domiciliation sur le Crédit renouvelable donné par l'Utilisateur au PSP, après accord de celui-ci.** L'Utilisateur peut retirer le consentement qu'il a donné à l'exécution de prélèvements récurrents suite à un ordre de domiciliation, ce, en révoquant par écrit sa demande de prélèvement auprès du PSP ; ce retrait ayant pour effet de réputer comme non autorisée toute opération de débit postérieure. **2.4 - Disposition particulière** : En cas de suspension du crédit en compte lié au contrat de Crédit renouvelable, seules les opérations de paiement par Carte et les opérations de débit dans le cadre d'ordres de domiciliation pourront, après accord entre le PSP et l'Utilisateur, être maintenues pendant ladite période de suspension, uniquement dans leur modalité de remboursement au comptant (avec débit immédiat et/ou différé selon les cas prévus dans le contrat de Crédit renouvelable).

### 3 - DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**3.1** - Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. **3.2** - Le Contrat peut être résilié à tout moment (par écrit) : -Par l'Utilisateur : La résiliation doit être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception (ci-après « LRAR »). Elle prendra effet trente (30) jours après la date d'envoi de sa notification au PSP -Par le PSP : La résiliation prendra effet deux (2) mois après la date d'envoi de sa notification à l'Utilisateur. **3.3** - L'Utilisateur s'engage notamment à restituer la Carte et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du Contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. **3.4** - La résiliation du Contrat entraînera de plein droit et sans formalité la résiliation du contrat de Crédit renouvelable et inversement, la résiliation du contrat de Crédit renouvelable entraînera la résiliation de plein droit et sans formalité du Contrat. **3.5** - Le Contrat sera résilié de plein droit et sans formalité en cas de décès de l'Utilisateur.

### 4 - MODIFICATION DU CONTRAT

Le PSP se réserve le droit d'apporter des modifications au Contrat qui seront communiquées à l'Utilisateur par écrit (support papier ou support durable) au plus tard deux (2) mois avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications. L'absence de notification par l'Utilisateur au PSP de son refus des modifications, et ce, avant l'expiration du délai précité, vaudra acceptation par celui-ci desdites modifications. Dans le cas où l'Utilisateur notifierait par LRAR au PSP son refus des modifications avant leur date d'entrée en vigueur, le Contrat sera résilié immédiatement et sans frais.

### 5 - DROIT - LANGUE APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est régi par le droit français. La langue utilisable pour le Contrat et son exécution est le français. Tout litige pouvant survenir à raison de l'exécution ou de l'interprétation du Contrat relève de la compétence du tribunal d'instance du lieu où demeure le défendeur en justice.

### 6 - SERVICE CONSOMMATEUR - MEDIATION

- **Service Consommateur** : En cas d'interrogation de la part de l'Utilisateur, si les réponses qui lui sont données par l'interlocuteur habituel du PSP ne le satisfont pas, l'Utilisateur peut adresser sa réclamation au SERVICE CONSOMMATEUR du PSP. - **Médiation** : Si un accord n'est pas trouvé, l'Utilisateur a la faculté de s'adresser sans frais par courrier au Médiateur de l'ASF (Association française des Sociétés Financières), indépendant dans le cadre de sa compétence. Les coordonnées du SERVICE CONSOMMATEUR du PSP et du Médiateur sont indiquées dans le contrat de Crédit renouvelable.

### 7 - TARIFICATION

Tous les frais liés aux Services de Paiement sont précisés par le PSP à l'Utilisateur dans les Conditions tarifaires jointes au contrat de Crédit renouvelable ainsi que dans les Conditions Générales de Banque du PSP.

### 8 - COLLECTE ET COMMUNICATION D'INFORMATIONS - PARTAGE DU SECRET BANCAIRE

Les conditions relatives à la collecte, la communication d'informations et au partage du secret bancaire sont définies dans le contrat de Crédit renouvelable.

## 9 - REGLES GENERALES APPLICABLES AUX SERVICES DE PAIEMENT

**9.1 - Conditions d'exécution des Services de Paiement . 9.1.1 - Consentement de l'Utilisateur.** Le Service de Paiement est autorisé si l'Utilisateur a donné son consentement à l'ordre de paiement auprès du PSP dans les formes convenues et définies par le Contrat. Toutefois, le PSP et l'Utilisateur pourront convenir le cas échéant et ponctuellement que l'Utilisateur pourra donner son consentement après l'exécution de son Service de Paiement. L'Utilisateur peut retirer son consentement tant que l'ordre de paiement n'a pas acquis un caractère irrévocable. **9.1.2 - Irrévocabilité des ordres de paiement.** Une fois que l'Utilisateur a donné l'ordre de paiement au PSP dans les formes convenues, cet ordre de paiement a acquis un caractère irrévocable sauf exceptions définies au Contrat. **9.1.3 - Délai de réception et d'exécution des ordres de paiement - Délai de réception.** Le moment de réception de l'ordre de paiement est le moment où celui-ci est reçu par le PSP. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour le PSP, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. - **Délai d'exécution.** Les ordres de paiement de l'Utilisateur et sans préjudice des dispositions de l'article 9.1.4 ci-après seront, jusqu'au 31 décembre 2011, exécutés par le PSP dans le délai maximal de trois (3) jours ouvrables à compter du traitement de ceux-ci, puis, à compter du 1er janvier 2012, dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Ces délais seront prolongés d'un jour ouvrable pour les opérations de paiement ordonnées par l'Utilisateur sur support papier. **9.1.4 - Refus d'exécution d'un Service de Paiement.** Le PSP peut refuser d'exécuter un ordre de paiement reçu de l'Utilisateur et ce, notamment, en application des principes et conditions définies au contrat de Crédit renouvelable tel que, par exemple, en cas de suspension de la faculté d'utilisation du Crédit renouvelable. Dans ce cas, le PSP en informe dès que possible l'Utilisateur, ce, par tout moyen. **9.1.5 - Sauf refus d'exécution dans les conditions ci-dessus, le PSP est responsable de la bonne exécution des opérations de paiement à l'égard de l'Utilisateur jusqu'à la réception du montant de l'opération de paiement par le PSP du bénéficiaire.** **9.2 - Mesures de protection et de sécurité des Services de paiement. 9.2.1 - L'Utilisateur s'engage à prendre toutes précautions utiles à assurer la sécurité des Services de Paiement mis à sa disposition par le PSP (dont la Carte dans les conditions définies au contrat de Crédit renouvelable) ainsi que tout dispositif de sécurité personnalisé, toutes données et tout identifiant unique associés auxdits Services de Paiement, notamment tout code confidentiel d'utilisation de chacun de ceux-ci, à l'effet d'éviter tout détournement et toute contrefaçon. L'Utilisateur s'engage à utiliser les Services de Paiement conformément aux finalités et conditions spécifiées par le PSP. Concernant la Carte, un « dispositif de sécurité personnalisé » est mis à la disposition de l'Utilisateur, notamment sous la forme d'un code confidentiel qui lui est communiqué confidentiellement par le PSP, personnellement et uniquement à lui. L'Utilisateur doit tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit. Il ne doit pas notamment l'inscrire sur la Carte, ni sur tout autre document. Il doit veiller à le composer à l'abri des regards indiscrets. Il doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par les Equipements Electroniques sous peine d'abandon de la transaction en cours. Des essais infructueux successifs de composition du code confidentiel sur ces Equipements Electroniques peuvent provoquer l'invalidation de la Carte et/ou le cas échéant sa capture. L'utilisation d'un dispositif de sécurité personnalisé autre que le code confidentiel peut être nécessaire pour réaliser une opération de paiement à distance. Le dispositif mis à disposition par le PSP pour effectuer de telles opérations pourra être revu et adapté dans le temps, l'Utilisateur en sera préalablement informé. L'Utilisateur doit utiliser le dispositif de sécurité personnalisé mis à disposition chaque fois qu'il en reçoit l'instruction par le système de paiement à distance proposé par le PSP sous peine d'abandon de la transaction en cours. **9.2.2 -** Lorsqu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation non autorisée d'un Service de Paiement ou des données qui lui sont liées, l'Utilisateur en informe sans tarder le PSP par les moyens d'information mis à sa disposition par ce dernier, aux fins de blocage dudit Service de Paiement. La demande par l'Utilisateur d'une opposition (ou blocage) d'un Service de Paiement doit être faite au PSP : - Par déclaration écrite et signée adressée au PSP, ou 7j/7 et 24h/24 : par Serveur vocal 05 56 55 51 80 (appel non surtaxé), ou sur Site Internet Espace Client [www.cofinoga.fr](http://www.cofinoga.fr), ou, pendant ses heures d'ouverture, par Téléphone au 05 56 55 76 00 (appel non surtaxé), - Pour la carte bancaire, 7j/7 et 24h/24, exclusivement au Centre d'opposition CB au 0 825 000 222 (0,15€ TTC la min). Toute demande par l'Utilisateur d'une opposition (ou blocage) d'un Service de Paiement sera réputée avoir été effectuée à sa date d'enregistrement par le PSP. En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un Service de Paiement, et notamment de la Carte, ou de détournement des données liées à son utilisation, le PSP peut demander à l'Utilisateur un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte. **9.2.3 -** Outre les cas de blocage résultant du Crédit renouvelable auquel la Carte est associée, le PSP peut bloquer la Carte pour des raisons de sécurité ou de présomption d'opération non**

autorisée ou frauduleuse ou en cas de risque sensiblement accru ou avéré que l'Utilisateur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Cette décision de blocage est motivée et notifiée dans tous les cas à l'Utilisateur. Dans ces cas, le PSP peut retirer ou faire retirer la Carte par l'Accepteur ou par un DAB. L'Utilisateur s'oblige, en conséquence, à restituer la Carte à la première demande et s'interdit d'en faire usage.

**9.3 - Responsabilité de l'Utilisateur et du PSP.** L'Utilisateur assume comme indiqué ci-après à l'article 9.3.1 les conséquences de l'utilisation des Services de Paiement tant qu'il n'a pas fait une demande d'opposition (ou blocage) dans les conditions telles que définies à l'article 9.2.2.

**9.3.1 -** Pour les opérations de paiement non autorisées, effectuées avant la demande d'opposition (ou blocage) : Les opérations de paiement consécutives à la perte ou au vol de la Carte, ou des instruments de paiement et autres dispositifs similaires de paiement sont à la charge de l'Utilisateur dans la limite de 150 euros. Toutefois sa responsabilité n'est pas engagée en cas d'opération de paiement effectuée sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé. Les opérations non autorisées du fait de la contrefaçon de la Carte ou des instruments de paiement et autres dispositifs similaires de paiement, ou du fait de l'utilisation non autorisée des données liées à leur utilisation sont à la charge du PSP.

**9.3.2 -** Pour les opérations de paiement non autorisées effectuées après la demande d'opposition (ou blocage) : Les opérations sont à la charge du PSP, à l'exception des opérations effectuées par l'Utilisateur.

**9.3.3 - Exceptions :** Toutes les opérations de paiement non autorisées sont à la charge de l'Utilisateur, sans limitation de montant, en cas d'agissements frauduleux de sa part ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave aux obligations lui incombant au titre de l'article 9.2. ci-avant.

**9.3.4 -** Sauf agissement frauduleux de sa part, l'Utilisateur ne supporte aucune conséquence financière si le PSP ne fournit pas de moyens appropriés permettant l'information aux fins d'opposition (ou blocage) des Services de Paiement.

**9.4 - Contestation et remboursement des opérations de paiement.** La contestation par l'Utilisateur des opérations de paiement doit être effectuée par écrit (LRAR) auprès du PSP (voir adresse en début de document).

**9.4.1 - Opérations de paiement non autorisées par l'Utilisateur ou mal exécutées par le PSP.** L'Utilisateur doit signaler au PSP, sans tarder, et au plus tard dans les 13 mois suivant la date de débit, l'opération de paiement qu'il n'aurait pas autorisée ou qui aurait été mal exécutée par le PSP. Au-delà de cette date, la contestation de l'Utilisateur ne pourra plus être prise en compte. Si après vérification du PSP la demande de l'Utilisateur s'avère bien fondée, le PSP remboursera immédiatement à l'Utilisateur le montant de l'opération non autorisée et, le cas échéant, rétablira le Crédit renouvelable dans l'état où il se serait trouvé si l'opération de paiement en cause n'avait pas eu lieu. Dans le cas d'une opération de paiement mal exécutée, sans préjudice de sa responsabilité, le PSP s'efforcera immédiatement, sur la demande de l'Utilisateur, de retrouver la trace de l'opération de paiement et notifiera le résultat de sa recherche à ce dernier.

**9.4.2 - Opérations de paiement autorisées par l'Utilisateur.** L'Utilisateur peut demander le remboursement par le PSP d'une opération de paiement autorisée sous réserve que les deux conditions cumulatives suivantes soient remplies : L'autorisation de paiement donnée n'indiquait pas le montant exact de l'opération et le montant de l'opération dépassait celui auquel l'Utilisateur pouvait raisonnablement s'attendre, étant toutefois précisé que l'Utilisateur reste tenu, vis-à-vis du PSP, de respecter ses obligations de remboursement au titre du contrat de Crédit renouvelable. Dans cette hypothèse, l'Utilisateur doit présenter au PSP sa demande de remboursement dans un délai de huit (8) semaines à compter de la date à laquelle les fonds ont été transférés. Dans un délai de dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la demande de l'Utilisateur, soit le PSP remboursera le montant total de l'opération soit il justifiera son refus de remboursement.

**9.5 - Frais.** Sauf exceptions indiquées à l'article L.133-26 du Code monétaire et financier, le PSP ne peut prélever de frais à l'Utilisateur pour l'accomplissement de ses obligations d'information ni pour l'exécution des mesures préventives et correctives.

**9.6 - Informations sur les opérations de paiement réalisées dans le cadre du Contrat.**

**9.6.1 - Information mensuelle :** Le PSP fournit à l'Utilisateur toutes les informations concernant les opérations de paiement réalisées dans le cadre des Services de Paiement, objets du Contrat, et ce, par le moyen du relevé de compte mensuel des utilisations du Crédit renouvelable.

**9.6.2 - Information annuelle :** Au cours du mois de janvier de chaque année, le PSP porte à la connaissance de l'Utilisateur un document récapitulatif du total de sommes perçues par le PSP au cours de l'année civile précédente.