

# CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE LA CARTE

## Acquisition et conversion des points Fidélité Carte Castorama

Le titulaire doit obligatoirement régler ses achats (au comptant ou à crédit) avec sa Carte Castorama afin de faire créditer le nombre de points auquel son achat donne droit en fonction du barème en vigueur.

### Règle d'obtention des points :

10 points par tranche de 15 euros d'achats (cette règle s'applique sur le montant total du ticket de caisse)

Ex : de 0 à 14,99 euros : 0 point  
De 15 à 29,99 euros : 10 points  
De 30 à 49,99 euros : 20 points  
Etc...

### Validité des points :

Les points ont une validité d'un an à compter de leur date d'obtention.  
Ex : Les points acquis le 10 avril 2010 sont valables jusqu'au 10 avril 2011.  
Obtention d'un Chèque Fidélité : 500 points = 15 euros en Chèque Fidélité.  
Le titulaire reçoit à son domicile un Chèque Fidélité d'une valeur de 15 euros par tranche de 500 points acquis.  
Ex : le titulaire a cumulé 620 points, il obtient un chèque de 15 euros  
(1 fois 500 points), il lui reste 120 points.  
le titulaire a cumulé 1100 points, il obtient un chèque de 30 euros  
(2 fois 500 points), il lui reste 100 points.  
Etc...

Pour générer un Chèque Fidélité, les points déduits sont prioritairement ceux ayant le plus d'ancienneté.  
Tout retour de marchandises ayant donné droit à des points Fidélité lors de l'achat, entraînera le retrait du nombre de points correspondant à la valeur de la marchandise retournée.  
Les points Fidélité n'ont pas de valeur marchande ou patrimoniale et ne pourront en aucun cas être convertis en espèces.

### Utilisation des Chèques Fidélité :

Les achats réglés avec un Chèque Fidélité en caisse ne donnent pas droit à l'obtention de points sur la valeur correspondante.  
Le Chèque Fidélité est utilisable dans tous les magasins Castorama pendant 6 mois à compter de sa date d'émission.  
Le Chèque Fidélité est utilisable en une fois et ne peut donner lieu à aucun remboursement total ou partiel.

Contrat Porteur Carte Privative Castorama.

Ci-après dénommée l'émetteur CREALFI S.A.S au capital de 15 641 550 euros dont le siège social est 128/130 bd Raspail 75006 Paris, inscrite au RCS de Paris sous le N° 437 604 770.

## 1. OBJET DE LA CARTE

La carte de paiement permet à son titulaire :  
- d'effectuer des paiements comptants ou à crédit pour des achats effectués dans les Magasins en fonction des règles qui y sont attachées.  
- d'effectuer des retraits d'espèces en euros auprès des distributeurs automatiques de billets (DAB) acceptant la carte.

## 2. DELIVRANCE DE LA CARTE

La carte est délivrée par l'établissement émetteur, dont elle reste la propriété, sous réserve d'acceptation de la demande, à ses clients titulaires d'une offre préalable de crédit utilisable par fractions. La carte est rigoureusement personnelle. En conséquence, pour sa sécurité, son titulaire doit signer dans l'espace réservé au dos de la carte, à la remise de celle-ci. L'absence de signature sur une carte de paiement justifie le refus comme moyen de paiement. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder.

## 3. CODE CONFIDENTIEL

Un code personnel est choisi confidentiellement par le titulaire de la carte lors de sa délivrance. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel. Il doit donc 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. Ce code lui est indispensable dans l'utilisation d'appareils automatiques (DAB/GAB, terminaux de paiement électronique) conçus de façon qu'aucune opération ne puisse être effectuée sans mise en œuvre de ce code confidentiel. Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois) sur ces appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au troisième essai infructueux.

## 4.1. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LES RETRAITS D'ESPECES DANS LES DAB/GAB

**4.1.** Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites (ou plafonds) fixées et notifiées par l'émetteur. **4.2.** Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

## 5. MODALITES D'UTILISATION DE LA CARTE POUR LE REGLEMENT D'ACHATS DE BIENS ET DE PRESTATIONS DE SERVICES.

**5.1** La carte est un moyen de paiement qui ne doit être utilisé que pour régler des achats de biens et prestations de service réellement effectués. **5.2** La carte est utilisable suivant les conditions spécifiques et les procédures du magasin [soit par recours à la signature informatique que constitue la composition, par le titulaire, du code confidentiel qu'il aura choisi (ARTICLE 3)], soit par signature du titulaire sur une liasse de factures, signature conforme à celle que le titulaire s'engage à apposer au verso de la carte dès réception de celle-ci). **5.3.** A chaque utilisation, le titulaire choisit entre deux possibilités de paiement : soit le paiement comptant à réception du relevé, par prélèvement bancaire, soit le paiement à crédit fonctionnant conformément aux dispositions du contrat de crédit renouvelable. Lorsque les procédures impliquent la signature par le titulaire de la carte, de la facture ou du bon de commande émis par le Magasin, la vérification de la conformité de cette signature par rapport au spécimen déposé sur la carte incombe au Magasin. **5.4.** Les règlements présentés à l'encaissement par les Magasins sont automatiquement débités au compte concerné selon les dispositions convenues entre le titulaire de celui-ci et l'émetteur. **5.5.** Le titulaire du compte et/ou de la carte autorise l'émetteur à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Magasin, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services, pour l'établissement d'une facturation de biens ou de services fournis, pour laquelle la carte ou son numéro a fait l'objet d'une présentation ou d'une communication préalable au Magasin. Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 13. **5.6.** Le montant détaillé, sauf exception, des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé mensuellement au titulaire du compte. **5.7.** L'émetteur reste étranger à tout différend commercial, c'est à dire autre que relatif à l'opération de paiement, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant. L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte auquel elle s'applique, d'honorer les règlements par carte. **5.8.** La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte privative ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Magasin que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal, avec la carte utilisée pour le règlement. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Magasin. **5.9.** La cotisation annuelle de la carte, en tant qu'instrument de paiement, est débitée au compte du crédit renouvelable à sa date anniversaire.

## 6. RESPONSABILITE DE L'EMETTEUR

**6.1** Les enregistrements des DAB et des appareils automatiques ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne ; la preuve contraire peut être apportée par tous moyens. **6.2.** L'émetteur sera responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au mauvais fonctionnement du système sur lequel l'émetteur a un contrôle direct. Toutefois, l'émetteur ne sera pas tenu pour responsable d'une perte due à une panne technique du système de paiement si celle-ci est signalée au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible. La responsabilité de l'émetteur pour l'exécution erronée de l'opération sera limitée au montant principal débité du compte ainsi qu'aux intérêts sur ce montant au taux légal. La responsabilité de l'émetteur sera réduite lorsque le titulaire de la carte aura contribué à la faute.

## 7. RECEVABILITE DES OPPOSITIONS

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par l'émetteur de la carte, les oppositions expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation ou la soustraction de la carte par un membre de la famille du titulaire de la carte. L'opposition pour l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation est effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée et :

- soit si la carte a été contrefaite au sens de l'article L 163-4 du Code monétaire et financier,
- soit si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

## 8. MODALITES DES OPPOSITIONS

**8.1.** Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer dans les meilleurs délais, la perte, le vol de la carte, ou la soustraction de la carte par un membre de sa famille. Cette déclaration doit être faite : à l'émetteur pendant ses heures d'ouverture notamment par téléphone, télécopie, ou, déclaration écrite remise sur place, ou d'une façon générale en appelant le numéro suivant 01 60 76 96 02 ou le numéro de téléphone du Magasin (tarif précisé dans les conditions financières communiquées au client). **8.2.** Toute opposition qui n'a pas fait l'objet d'une déclaration signée par le titulaire de la carte et/ou du compte doit être confirmée sans délai, par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, au Service Relation Clients CREALFI BP 70050 77213 AVON Cedex. En cas de contestation sur l'opposition, l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par l'émetteur.

## 8.3. L'émetteur ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone, ou télécopie, qui n'émènerait pas du titulaire de la carte et/ou du compte.

**8.4.** En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte (et/ou du compte) doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 14. **8.5.** En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, l'émetteur demande un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## 9. RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE

**9.1.** Principe : Le titulaire de la carte doit assurer la conservation de sa carte et de son code confidentiel et l'utiliser conformément aux finalités spécifiées à l'article 2. Il assume comme indiqué à l'article 8.2, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 7 et 8. **9.2.** Opérations effectuées avant opposition : Elles sont à la charge du titulaire, en cas de perte ou de vol de la carte, dans la limite de 150 euros. Elles sont également à sa charge, mais sans limitation de montant en cas de :  
- Faute lourde du titulaire,  
- Opposition tardive c'est à dire non effectuée dans les meilleurs délais et notamment compte tenu des habitudes d'utilisation de la carte par son titulaire,  
- Utilisation par un membre de sa famille.

## 10. RESPONSABILITE DU OU DES TITULAIRES DU COMPTE

Le ou les titulaires du compte sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation de la carte et du code confidentiel, et de leur utilisation.

## 11. DUREE DU CONTRAT ET RESILIATION

**11.1.** Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée. **11.2.** Il peut être résilié à tout moment par écrit par le titulaire de la carte ou du compte concerné, ou par l'émetteur. Cette résiliation prend effet un mois après la date d'envoi de sa notification à l'autre partie. **11.3.** En cas de notification de sa décision de résilier le contrat par l'une des parties, le titulaire de la carte s'engage à restituer la carte, et à respecter l'ensemble des obligations contractuelles mises à sa charge dans le cadre du présent contrat, jusqu'à ce que la résiliation devienne effective. **11.4.** La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer et la résiliation du présent contrat.

## 12. DUREE DE VALIDITE DE LA CARTE, RENOUVELLEMENT, RETRAIT ET RESTITUTION DE LA CARTE

**12.1.** La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même. La durée limitée de la validité de la carte répondant notamment à des nécessités techniques et sécuritaires, elle n'a pas de conséquence sur la durée indéterminée du présent contrat. **12.2.** A la date d'échéance de la carte, celle-ci fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf si le contrat a été résilié dans les conditions prévues à l'article 11. **12.3.** En cas de manquement par le porteur ou le titulaire du compte aux lois et règlements en vigueur, ou aux stipulations du présent contrat, ou en cas de constatation de l'utilisation anormale de la carte ou des données y figurant, l'émetteur a le droit de retirer, ou de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte (et/ou du compte). Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à la restituer à première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par lettre simple, il continue à en faire usage. **12.4.** Lorsque la carte fait l'objet d'un retrait par un Magasin, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à l'émetteur. **12.5.** La résiliation du compte de crédit renouvelable sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer.

## 13. RECLAMATION

Le titulaire de la carte et/ou du compte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de l'entité qui lui aura été désignée, si possible en présentant le ticket émis par le Terminal de Paiement Electronique ou un justificatif de l'ordre de paiement sur lequel porte le litige, et cela le plus rapidement possible et dans un délai maximum de 13 mois, à compter de la date du débit sur le compte de l'ordre de paiement contesté. Les réclamations qui portent sur le prix des biens ou services achetés ne sont pas recevables, seules celles qui portent sur l'absence ou la mauvaise exécution de l'ordre de paiement donné par le titulaire de la carte à l'Emetteur peuvent faire l'objet d'un litige qui est opposable à ce dernier. Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, l'Emetteur peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte.

## 14. REMBOURSEMENT

Le compte est recréé :  
- du montant des débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte dans le cas de perte et vol de sa carte pour des opérations survenues avant opposition conformément à l'article 8.2,  
- du montant de tous les débits contestés de bonne foi par le titulaire de la carte, y compris de la totalité des frais supportés le cas échéant par le titulaire du compte et de la carte, dans le cas où le titulaire de la carte était en possession de sa carte à la date de l'opération contestée et où sa carte a été contrefaite ou un paiement a été effectué frauduleusement à distance sans utilisation physique de sa carte. Dans ce dernier cas, le remboursement intervient dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois à partir de la réception de la réclamation écrite du titulaire de la carte et du compte.

## 15. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

**15.1.** De convention expresse, l'émetteur est autorisé à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci, dans les limites des finalités précisées ci-après. **15.2.** Ces informations feront l'objet de traitements automatisés ou non afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est en opposition. **15.3.** Pour satisfaire les finalités précisées ci-dessus, les informations en question pourront être communiquées aux établissements de crédit, aux institutions financières visées à l'article L 518-1 du Code Monétaire et Financier, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte, à des sous-traitants, aux Magasins acceptant le paiement par carte. **15.4.** Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès, d'opposition et de rectification des données le concernant auprès de l'émetteur.

## 16. CONDITIONS FINANCIERES

La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation dont le montant est fixé dans le barème tarifaire portant les conditions générales. Sauf instruction contraire, cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné, sauf également résiliation du présent contrat dans les conditions prévues à l'article 11.

## 17. SANCTIONS

Tout usage abusif ou frauduleux de la carte ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions prévues par la loi. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte peut également entraîner la perte du bénéfice des dispositions contractuelles. Tous frais et dépenses réels, engagés pour le recouvrement forcé des opérations sont à la charge du titulaire du compte concerné.

## 18. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

**18.1.** Modifications non financières : L'émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications non financières aux conditions du contrat qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte et/ou de la carte, notamment lors du renouvellement de celle-ci. Ces modifications sont applicables :  
- Un mois après leur notification si la carte, en cours de validité, n'est pas restituée à l'établissement émetteur avant l'expiration de ce délai, ou si elle est utilisée après ce délai,  
- Immédiatement lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire de la carte au moment du renouvellement du support. **18.2.** Modifications financières : L'émetteur se réserve le droit d'apporter des modifications financières dans tout document, qui seront communiquées par écrit au titulaire du compte et/ou de la carte, trois mois avant la date d'application envisagée. L'absence de contestation par le titulaire du compte et/ou de la carte dans un délai de deux mois après cette communication vaut acceptation de ces modifications financières.

## 19. INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES ET SECRET BANCAIRE

Le titulaire de carte autorise l'émetteur à diffuser ou à faire diffuser auprès des Magasins, des institutions financières, organisations techniques intéressées au fonctionnement de la carte, les mentions figurant sur la carte si elle est perdue ou volée, ainsi que son adresse si elle était utilisée abusivement. Le titulaire autorise l'émetteur à communiquer aux institutions financières, et d'une manière générale à tous les organismes techniques intéressés à la fabrication et au fonctionnement de la carte, les informations relatives au traitement des opérations, effectuées au moyen de sa carte. Les informations personnelles recueillies par l'émetteur, en sa qualité de responsable du traitement, dans le cadre de ce contrat ainsi que celles figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci, et plus généralement les informations recueillies au cours de la relation financière sont nécessaires à la délivrance et à la gestion de la carte. Ces informations ainsi que les opérations effectuées au moyen de votre carte pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées. Elles seront principalement utilisées par l'émetteur pour les finalités suivantes : fabrication de la carte, gestion de son fonctionnement, connaissance du client, gestion de la relation financière, recouvrement, prospection et animation commerciale, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude. Vos opérations et données personnelles sont couvertes par le secret professionnel auquel l'émetteur est tenu. Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'émetteur est parfois tenu de communiquer des informations à des autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées. Vous pouvez, à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations vous concernant, les faire rectifier, vous opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par l'émetteur, à des fins commerciales, en écrivant par lettre simple à l'adresse suivante CREALFI S.A.S. Service Consommateurs, Rue du Bois Sauvage 91038 Evry Cedex. Les frais de timbre vous seront remboursés sur simple demande de votre part.