Un crédit vous engage et doit être remboursé.
Vérifiez vos capacités de remboursement
avant de vous engager.

Mon guide pratique

Toutes les clés pour mieux utiliser ma carte de crédit Lapeyre Aurore associée à votre crédit renouvelable

Cetelem
PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

Avec notre partenaire LAPEYRE

Carte Lapeyre Aurore : des solutions pour vos achats

Vous venez de recevoir votre carte de crédit Lapeyre Aurore associée à un crédit renouvelable.

Grâce à elle, vous pouvez d'ores et déjà effectuer vos achats dans les enseignes et sites internet partenaires du réseau Aurore et profiter de nombreux services et avantages : facilités de paiement, retraits d'espèces, financement de projets, bons plans...

Prenez le temps de vous plonger dans ce guide conçu pour vous accompagner tout au long de l'utilisation de votre carte de crédit associée à un crédit renouvelable.

Laissez-vous guider !

Profitez du menu interactif pour vous rendre directement sur le contenu qui vous intéresse

Sommaire :

Carte Lapeyre, mode d'emploi ..... P 4
Où utiliser votre Carte Lapeyre Aurore ? Comment ?

Votre crédit renouvelable ..... P 7
Tout comprendre sur votre crédit renouvelable pour mieux le piloter.

Les avantages du Réseau Aurore ..... P 11
Les Bons Plans du réseau Aurore.

Votre assurance au quotidien ..... P 12
La garantie d'être toujours bien protégé.

Conditions générales ..... P 15
Le fonctionnement du service SMS d'Alerte.

Mentions légales ..... P 16

Réalisez vos projets tout en souplesse

Où utiliser votre Carte Lapeyre Aurore ?

Vous pouvez utiliser votre carte de crédit à tout moment* :

- dans les enseignes et sites Internet partenaires du réseau Aurore,
- dans les distributeurs automatiques de billets BNP Paribas, Caisse d'Épargne, Banque Populaire et La Banque Postale en France métropolitaine affichant le logo Aurore.

Rendez-vous sur le site
http://www.aurore.com
(coût de connexion selon opérateur)
pour découvrir toutes les enseignes du réseau Aurore.

Aurore

*Dans la limite du solde disponible de votre crédit renouvelable.

Voir mentions légales page 16.

Comment ?

En choisissant de régler vos achats au comptant ou à crédit

Votre Carte de crédit Lapeyre Aurore vous laisse le choix **entre un paiement au comptant ou à crédit**[1] directement sur le Terminal de Paiement dans tout le réseau Aurore. À défaut, vos règlements seront payables au comptant.

Au comptant

> Vous bénéficiez d'un différé de paiement gratuit jusqu'à 40 jours en fonction de la date à laquelle vous effectuez vos achats et de la date de votre prélèvement. Vous réglerez vos achats en une seule fois par débit de votre compte bancaire.

À crédit

> Vous remboursez à votre rythme par mensualités selon les conditions en vigueur et les modalités prévues dans votre contrat de crédit renouvelable.

Référez-vous à la page 6 pour plus de détails.

En bénéficiant de différentes solutions de règlement

Dans certaines enseignes affiliées au réseau Aurore, vous pouvez bénéficier de différentes solutions pour régler vos achats[2], selon les propositions et conditions détaillées en magasin.

• **Paiement en plusieurs mensualités à crédit** dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable : votre crédit renouvelable sera alors débité du montant de votre achat. Vous rembourserez ensuite en plusieurs mensualités prélevées sur votre compte bancaire suivant les modalités et conditions tarifaires prévues par votre contrat de crédit renouvelable.

• **Paiement en plusieurs fois sans frais**[2].

• **Paiement en plusieurs fois avec un taux promotionnel**[2].

Voir mentions légales page 16.

Bon à savoir

Vous pouvez choisir de **passer à crédit[1] les opérations réalisées au comptant qu'il s'agisse de :**

- vos achats dans les enseignes du réseau Aurore,
- vos achats sur les sites Internet Partenaires affichant le logo Aurore.

Comment faire ?

À réception de votre relevé de compte, **vous pouvez changer d'avis et opter pour un paiement à crédit** de tout ou d'une partie des achats du mois effectués au comptant.

Le remboursement de vos achats sera alors intégré dans vos prochaines mensualités à crédit à compter de la réception du prochain relevé de compte, selon les conditions en vigueur et les modalités prévues dans votre contrat de crédit.

En effectuant des retraits d'espèces[1] 7j/7 et 24h/24

Jusqu'à 300 € par jour et jusqu'à 600 € sur une période de 7 jours glissants, dans les distributeurs automatiques de billets de BNP Paribas, Caisse d'Épargne, Banque Populaire et La Banque Postale en France métropolitaine affichant le logo Aurore. Les opérations de retrait sont gratuites à partir de 101 € et coûtent 1 € par retrait pour tout montant inférieur.

Voir mentions légales page 16

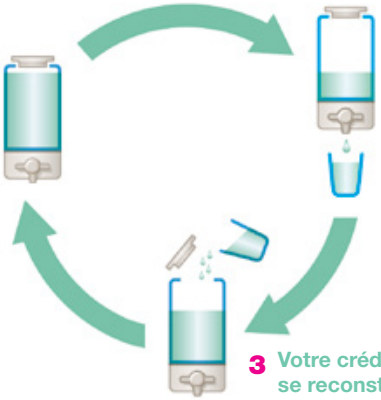
Réalisez vos projets en toute sérénité

Votre Carte Lapeyre Aurore est associée à un crédit renouvelable. Le crédit renouvelable vous permet de disposer d'une somme d'argent que vous pouvez utiliser en cas de besoin, en partie ou en totalité pour régler vos achats ou faire face à des dépenses imprévues en demandant un financement moyennant le paiement d'intérêts sur la partie à rembourser, dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable. Si le crédit renouvelable n'est pas utilisé en totalité, seule la partie utilisée à crédit génère des intérêts. Si vous le souhaitez, vous pouvez également rembourser par anticipation, en totalité ou en partie, sans frais, conformément à la loi.

Crédit renouvelable, comment ça marche ?

1

Vous avez défini lors de son ouverture un montant de crédit : c'est votre montant disponible.
Cette somme d'argent est à votre disposition pour financer un besoin ou une dépense imprévue.



2

Vous pouvez utiliser la totalité ou une partie de cette somme sur simple demande.
Vous recevrez alors le montant souhaité par virement sur votre compte bancaire, dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.

3 **Votre crédit renouvelable se reconstitue ainsi au fur et à mesure de vos remboursements.**
Le capital remboursé redevient disponible pour de nouveaux besoins.

Vous souhaitez résilier votre crédit renouvelable ? Vous pouvez demander à tout moment et sans indemnité la résiliation de votre contrat de crédit conformément à la loi. Vous devrez toutefois rembourser, aux conditions prévues dans votre contrat, le montant restant dû et restituer les moyens d'utilisation du compte éventuellement mis à disposition.

Voir mentions légales page 16.

Les plus Cetelem

Choisissez le rythme de remboursement adapté au mieux à votre situation.

Grâce au crédit renouvelable Cetelem nouvelle génération, vous pouvez choisir parmi les **4 ou 6 formules*** proposées.

Chaque formule de remboursement détermine une durée maximale de remboursement pour le solde débiteur des utilisations ordinaires** de votre crédit renouvelable et le taux de votre crédit varie en fonction de la formule choisie. **Ainsi, les formules de remboursement les plus courtes permettent de bénéficier de taux plus bas !**

De plus, vous pouvez effectuer une simulation ou **changer de formule à tout moment**[3] depuis votre **Espace Personnel**[4] **Cetelem.**

- **Formule de remboursement 6 mois maximum :** économique et rapide à rembourser.
- **Formule de remboursement 12 mois maximum :** équilibrée avec des mensualités qui répondent au mieux à vos besoins.
- **Formule de remboursement 24 mois maximum :** du moyen terme pour étaler ses mensualités.
- **Formule de remboursement 36 mois maximum :** idéale pour rembourser dans le temps.

Valables pour les crédits supérieurs à 3 000 €

- **Formule de remboursement 48 mois maximum :** du long terme pour rembourser en douceur.
- **Formule de remboursement 60 mois maximum :** souplesse et confort maximum.

*En fonction du montant du crédit renouvelable consenti. **Le solde débiteur est le capital restant dû, c'est-à-dire le montant du capital qu'il vous reste à rembourser à une date donnée. Il sert de base au calcul des intérêts de l'échéance à venir. Les utilisations ordinaires (ou courantes) sont les opérations réalisées à crédit : virements effectués à partir du crédit renouvelable, les retraits d'espèces et les achats en magasin.

Voir mentions légales page 16.

Maîtrisez votre crédit renouvelable

Votre crédit renouvelable s'adapte au mieux à votre situation personnelle.
Quels que soient vos besoins, vous êtes toujours aux commandes grâce à vos nombreux outils de gestion.

En cas de besoin, vous pouvez :

- **Effectuer une demande de financement**[1] : sans justificatif. La somme vous est virée rapidement : sous 48h ouvrées.
- **Changer de formule de remboursement** pour le remboursement du solde débiteur des utilisations ordinaires de votre crédit renouvelable, sans formalités[3]. Avant de vous décider, faites une simulation sur votre Espace Personnel[4].
- **Moduler vos mensualités** à la hausse ou à la baisse[5].
- **Reporter une mensualité** si besoin[6]. Le report d'échéance a un coût.
- **Effectuer sans frais des remboursements anticipés**, conformément à la loi.
- **Modifier votre date de prélèvement**[7].

Comment ?

Depuis votre Espace Personnel[4] Cetelem

Gérez en toute autonomie votre crédit renouvelable en ligne depuis votre Espace Personnel[4] Cetelem, accessible 24h/24 et 7j/7 depuis cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur), pour suivre vos dépenses, changer de formule, mettre à jour vos données personnelles…

Voir mentions légales pages 16.

En contactant votre conseiller

Il se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et vous guider au :

0 820 00 99 00 Service 0,12 € / min + prix appel

Sur votre relevé de compte

Vous pouvez **suivre vos remboursements** grâce au relevé de compte qui vous est **envoyé chaque mois**, conformément à loi. **Il récapitule l'ensemble de vos opérations.**

Vous y trouverez notamment : vos demandes de virement, vos achats en magasin, votre capital restant dû, le montant de votre mensualité. Et bien sûr, le montant disponible de votre crédit renouvelable que vous pouvez utiliser.

Les plus Cetelem

En activant la Mensualité d'alerte SMS

(voir conditions page 15)

Le Service Mensualité d'alerte par SMS est un service gratuit dont vous pouvez faire la demande sur votre Espace Personnel[4] Cetelem sur cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur) ou en contactant votre Conseiller Cetelem. Vous fixez, pour le remboursement du solde débiteur des utilisations ordinaires de votre crédit renouvelable, **un montant de mensualité maximum à partir duquel vous souhaitez être averti en cas de dépassement**. Si au fil des utilisations ordinaires de votre crédit renouvelable ce montant est dépassé, un SMS vous est adressé sur votre téléphone portable pour vous le signaler. Si à la suite de l'envoi de ce message, l'emprunteur ne modifie pas le seuil d'alerte qu'il s'était fixé, plus aucun message lui sera envoyé jusqu'à ce qu'il choisisse un nouveau seuil d'alerte. Vous avez la possibilité de choisir une nouvelle formule de remboursement et ainsi adapter au mieux votre mensualité à votre situation.Cette Mensualité d'alerte ne peut être mise en place que pour le remboursement des utilisations ordinaires de votre crédit renouvelable (et non les utilisations spéciales) et ne suspend pas votre droit d'utiliser votre crédit renouvelable.

Pensez à l'activer, c'est gratuit ! Rendez-vous dans votre Espace Personnel[4] ou contactez votre Conseiller Cetelem.

Bon à savoir

En cas de dépassement de votre Mensualité d'alerte, vous pouvez modifier votre formule de remboursement et choisir une nouvelle mensualité mieux adaptée à votre situation sur votre Espace Personnel[4] Cetelem.

Voir conditions et mentions légales pages 15 et 16.

Les Bons Plans du Réseau Aurore

Votre **carte de crédit Lapeyre Aurore** vous permet de bénéficier de **Bons Plans** tout au long de l'année dans les magasins et sites internet de nos **partenaires du réseau Aurore**.

Par exemple, dans les enseignes suivantes :

E.Leclerc · BUT · LAPEYRE · PayPal · amazon

florajet · MAISONS DU MONDE · habitat · IKEA · Conforama

KIABI · éram · NATURE DÉCOUVERTES · made in design · ALLO RESTO

showroomprive.com · Comtesse du Barry · Fly. · TOUTABO.COM · ...

Pour connaître la liste complète des enseignes du réseau Aurore référencées, connectez-vous sur **http://www.aurore.com/reseau-enseignes-partenaires/** (coût de connexion selon opérateur).

Aurore

Les achats réalisés avec votre carte de crédit seront réglés au comptant, selon le mode de paiement comptant en cours sur votre crédit renouvelable (débit immédiat ou différé). Vous pouvez choisir de les régler à crédit, selon les conditions en vigueur de votre contrat, au moment de l'achat et, en cas de paiement comptant différé, à réception de votre relevé de compte, en contactant le prêteur. Sur proposition du prêteur, à postériori de l'achat vous pouvez également modifier votre choix de règlement initial réalisé avec votre carte de crédit.

La garantie d'être toujours bien protégé

L'Assurance Emprunteur

L'Assurance Emprunteur[a] garantit le **remboursement de votre crédit** en cas de décès, de perte totale et irréversible d'autonomie, d'incapacité temporaire totale de travail ou de perte d'emploi.

Les garanties prennent effet après un délai de carence de 180 jours à compter de la date de conclusion du contrat d'assurance. Pendant cette période, les garanties ne peuvent pas s'appliquer sauf lorsque la survenance de l'évènement couvert par votre Assurance Emprunteur est d'origine accidentelle.

Cette assurance facultative prend en charge[b], en fonction de l'option choisie, le remboursement de vos mensualités en cas :
- d'incapacité temporaire et totale de travail suite à une maladie ou un accident,
- de perte d'emploi suite à un licenciement.

La prise en charge[b] des mensualités commence au plus tôt après la période de franchise[c], et elle est limitée à **18 remboursements mensuels** en un ou plusieurs sinistres.

En cas de décès ou de perte totale et irréversible d'autonomie, selon l'option choisie, l'assurance **solde[b] votre crédit*.**

(a) L'assurance emprunteur est un produit issu de la convention d'assurance collective N° 2653/659, réservée aux titulaires d'un compte de crédit renouvelable consenti par **BNP Paribas Personal Finance**, Société Anonyme au capital de 529 548 810 € - 542 097 902 R.C.S Paris - Siège Social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr) et souscrite par ce dernier auprès de **CARDIF Assurance Vie** - S. A. au capital de 719 167 488 € - 732 028 154 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris, et **CARDIF-Assurances Risques Divers** - S. A. au capital de 16 875 840 € - 308 896 547 R.C.S Paris - Siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris, Entreprises régies par le Code des assurances.

(b) Dans les conditions et limites fixées dans la notice d'information annexée à votre contrat de crédit.

(c) Si vous avez choisi la formule décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité temporaire totale de travail et perte d'emploi (DIMC), l'assureur indemnise à compter du 91e jour qui suit la perte d'emploi ou l'incapacité temporaire totale de travail. Si vous avez choisi la formule décès, perte totale et irréversible d'autonomie, incapacité temporaire totale de travail (DIM), l'assureur indemnise à compter du 31e jour qui suit l'incapacité temporaire totale de travail.

* Toutes les offres de crédit sont accompagnées d'une notice d'information précisant les conditions de prises en charges et les exclusions sur les garanties proposées. N'oubliez pas de la consulter et de la conserver en cas d'adhésion aux options d'assurances qui vous sont proposées par Cetelem en garantie de vos crédits.

Un paiement rapide tout en sécurité

PayPal™

Payez en ligne en associant votre carte à un compte PayPal.

En associant votre Carte Lapeyre Aurore à un compte PayPal, vous pouvez régler vos achats* sur les nombreux sites acceptant ce mode de paiement. Plus besoin de saisir votre numéro de carte à chaque fois : votre adresse e-mail et votre mot de passe suffisent **pour régler vos achats dans le monde entier.**

Pour créer votre compte PayPal en ligne :
http://www.aurore.com/gestion-de-compte/aurorepaypal/
(coût de connexion selon opérateur) et laissez-vous guider !

*Dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.

Voir mentions légales page 16.

Bénéficiez de conseils pratiques

Votre carte est volée, perdue ou retenue dans un distributeur ?

- **Faites opposition sans tarder** et au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit de l'opération.
- **Pour cela, appelez 24h/24 le centre d'opposition au :**

  09 69 36 60 12 Service gratuit + prix appel

- **Confirmez votre opposition par lettre recommandée** adressée à votre Service Client Cetelem. En cas de vol, joignez à votre courrier le récépissé de la déclaration faite à la Police ou au consulat si vous êtes à l'étranger.

En cas d'utilisations frauduleuses

En cas de paiement frauduleux à distance ou de contrefaçon de votre carte alors que vous êtes toujours en possession de celle-ci, **adressez sans tarder une réclamation écrite à votre Service consommateurs** et au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit de l'opération.

Bon à savoir

Pour une opposition :
contactez le centre d'opposition 24h/24 au :

09 69 36 60 12 Service gratuit + prix appel

puis confirmez par lettre recommandée adressée au :
Service Client Cetelem
95908 Cergy-Pontoise Cedex 09

Voir mentions légales page 16.

Conditions générales d'utilisation du Service Mensualité d'alerte par SMS

Conditions de fonctionnement du service

BNP Paribas Personal Finance, Société Anonyme, au capital de 529 548 810 €, dont le siège social est à Paris 9e - 1, boulevard Haussmann, immatriculée sous le numéro 542 097 902 RCS Paris, (dénommée ci-après le « prêteur ») met gratuitement à la disposition du titulaire d'un crédit renouvelable (dénommé ci-après « l'emprunteur ») un service « Mensualité d'alerte » (dénommé ci-après le Service).

Ce Service permet à l'emprunteur de se fixer un seuil d'alerte et de recevoir un message sur son téléphone portable, l'informant que la prochaine échéance à régler pour le remboursement des utilisations ordinaires de son crédit renouvelable dépassera pour la première fois le seuil d'alerte qu'il s'est préalablement fixé. Si, à la suite de l'envoi de ce message, l'emprunteur ne modifie pas le seuil d'alerte qu'il s'était fixé, plus aucun message d'information ne lui sera envoyé jusqu'à ce que celui-ci choisisse un nouveau seuil d'alerte. Par ailleurs, il est précisé que l'envoi de ce message d'information ne suspendra pas le droit pour l'emprunteur d'utiliser son crédit renouvelable.

Pour bénéficier de ce Service, l'emprunteur devra au préalable :

- **en faire la demande auprès du prêteur par téléphone** ou, le cas échéant, en accédant à l'Espace Personnel sur le site internet du prêteur ;
- **communiquer le numéro de son téléphone portable** sur lequel sera envoyé le message d'information et informer le prêteur dans les meilleurs délais de toute modification de ce numéro ;
- **fixer le montant d'échéance servant de seuil d'alerte**, pour le remboursement des utilisations ordinaires de son crédit renouvelable. Ce seuil d'alerte sera affiché dans son relevé de compte.

L'emprunteur pourra à tout moment **désactiver le Service** ou **modifier son seuil d'alerte** en faisant la demande par téléphone ou, le cas échéant, en accédant à l'Espace Personnel sur le site internet du prêteur. Le nouveau seuil d'alerte sera affiché dans le relevé de compte du mois suivant ladite modification.

Par ailleurs, l'emprunteur est informé que l'**envoi du message d'information sera interrompu** dans l'un des cas suivants :

- la communication d'un numéro de **téléphone portable invalide** ou la **suppression** du numéro de téléphone portable par l'emprunteur ;
- en cas d'**impayé** ;
- en cas de prise en charge des **remboursements par l'assurance**.

Enfin, le prêteur ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de ce Service, consécutive soit à un cas de force majeure, soit à un mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunications, dont il n'a pas la maîtrise.

Le Prêteur se réserve le droit de modifier les conditions de fonctionnement du présent Service ou d'y mettre fin, sous réserve d'en aviser l'emprunteur par tous moyens 30 jours avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications.

Mentions légales

Offre de crédit renouvelable d'un montant consenti pouvant aller de 1 500 € à 4 500 € et comportant différentes formules de remboursement : 6, 12, 24, 36, 48 ou 60 mois maximum. Les formules de remboursement 48 et 60 mois maximum sont proposées uniquement pour les crédits renouvelables d'un montant supérieur à 3 000 € . Carte de crédit Lapeyre Aurore, associée à un crédit renouvelable. Carte de crédit Lapeyre Aurore facultative et gratuite associée à un crédit renouvelable.

Les achats réalisés avec votre carte de crédit seront réglés au comptant, selon le mode de paiement comptant en cours sur votre crédit renouvelable (débit immédiat ou différé). Vous pouvez choisir de les régler à crédit, selon les conditions en vigueur de votre contrat, au moment de l'achat et, en cas de paiement comptant différé, à réception de votre relevé de compte, en contactant le prêteur. Sur proposition du prêteur, à postériori de l'achat vous pouvez également modifier votre choix de règlement initial réalisé avec votre carte de crédit.

La Carte Lapeyre Aurore est une carte de crédit gratuite et facultative. Cette carte est associée à un crédit renouvelable nouvelle génération Cetelem, d'un montant consenti pouvant aller de 1 500 € à 4 500 €, et comportant différentes formules de remboursement : 6, 12, 24, 36, 48 ou 60 mois maximum. Les formules de remboursement 48 et 60 mois maximum sont proposées uniquement pour les crédits renouvelables d'un montant supérieur à 3 000 €.

(1) Dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.

(2) Sous la forme d'une utilisation spéciale de votre crédit renouvelable et **dans la limite de votre montant disponible**.

(3) **Possibilité de changer la formule de remboursement à tout moment** entre deux arrêtés de compte, sous réserve que votre crédit ne présente pas d'impayé, ni retard de paiement, ni reports non commerciaux, ni prise en charge par l'assurance. Chaque changement de formule entraîne une modification des conditions financières et de remboursement applicables au solde débiteur des utilisations ordinaires de votre crédit. Si vous effectuez plusieurs demandes de changement de formule entre deux arrêtés de compte, seule sera prise en compte votre dernière demande effectuée au maximum 10 jours ouvrés avant la date de prélèvement de la prochaine échéance.

(4) **L'adhésion à l'Espace Personnel Cetelem est gratuite et facultative.**

(5) **Vous pouvez augmenter ou diminuer votre mensualité** selon les conditions prévues dans votre contrat, et dans la limite du remboursement mensuel minimum obligatoire prévu dans chaque formule de remboursement.

(6) **Vous pouvez solliciter le report d'une ou deux échéances par an** et ainsi bénéficier d'une pause remboursement. Vous devez faire la demande 15 jours avant la prochaine échéance. Cette pause paiement vous sera accordée sous réserve qu'au moment de votre demande de report, votre crédit renouvelable ne présente pas d'impayé ou de retard de paiement, ne soit pas pris en charge par l'assurance et que vous n'ayez pas bénéficié de report dans les 2 mois précédents. Le report d'échéance a un coût : il produit des intérêts aux taux en vigueur, la prime ayant pour objet la garantie du crédit sera calculée si l'assurance a été souscrite.

(7) **Vous pouvez choisir d'être prélevé entre le 5 et le 22 du mois**, sous réserve qu'à la date de votre demande votre compte ne présente pas de retard de paiement. Le changement de date de vos prélèvements sera effectif au plus tard dans un délai de 10 jours suivant la date de votre demande.

BNP Paribas Personal Finance S.A. au capital de 529 548 810 €, siège social : 1, boulevard Haussmann - 75009 Paris - 542 097 902 RCS Paris, N° ORIAS 07 023 128 (www.orias.fr) agissant en qualité de Société de courtage d'assurance non soumise à l'exclusivité : liste des entreprises d'assurances partenaires disponible sur simple demande. Sociétés soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 61, rue Taitbout 75009 Paris

Contactez-nous...

1 **Votre conseiller commercial**

0 820 00 99 00 Service 0,12 € / min + prix appel

Votre Espace Personnel* sur cetelem.fr
(coût de connexion selon opérateur)

2 **Si la réponse donnée par votre conseiller ne vous a pas apporté satisfaction :**

votre Service Consommateurs :

- **en écrivant à :**
  Service Consommateurs
  95908 Cergy-Pontoise Cedex 09
- **ou par mail via votre Espace Personnel sur cetelem.fr** (coût de connexion selon opérateur)

3 **Si un point de désaccord persiste :**

votre service Médiation auprès de Cetelem :

- **en écrivant à :**
  ACI FCL - 9065 - 92595 Levallois-Perret Cedex
- **ou directement en ligne sur :**
  https://mediation-groupe.bnpparibas-pf.com
  (coût de connexion selon opérateur)

Cetelem

PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

*Sous réserve de votre adhésion à l'Espace Personnel qui est gratuite et facultative.

Pour toute question relative à la bonne exécution de votre contrat ou pour le traitement de toute réclamation, vous pouvez appeler le 09 69 32 05 03 (appel non surtaxé).

Vous pouvez vous opposer sans frais à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de prospection auprès de BNP Paribas Personal Finance - Service Consommateurs - 95908 Cergy-Pontoise Cedex 09.

Cetelem est une marque de BNP Paribas Personal Finance. Établissement de crédit - S.A. au capital de 529 548 810 €.
Siège social : 1, boulevard Haussmann 75318 Paris Cedex 09 - 542 097 902 RCS Paris.
N° ORIAS : 07 023 128 (www.orias.fr).