

Votre carte de crédit Mr Bricolage : elle a plein de ressources pour vous !

Votre magasin Mr Bricolage vous ouvre les portes de nouveaux privilèges !

Grâce à votre carte de crédit Mr Bricolage associée à un crédit renouvelable, vous faites maintenant partie de nos **clients privilégiés**.

Vous trouverez dans ce guide **toutes les informations nécessaires** pour bénéficier de tous ses avantages et faciliter la réalisation de vos projets.

Laissez-vous guider...





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

Sommaire :

Vos paiements et vos retraits	P 4
De nombreuses possibilités de règlement.	
Votre crédit renouvelable	P 8
Tout comprendre sur votre crédit renouvelable pour mieux le piloter.	
Votre programme de fidélité et vos avantages	P 12
Des privilèges et des services exclusifs.	
Votre assurance au quotidien	P 13
La garantie d'être toujours bien protégé.	
Conditions générales	P 15
Le fonctionnement du Service Mensualité d'alerte.	
Mentions légales	P 17

Vos règlements tout en souplesse



L'acceptation de votre carte dans un vaste réseau d'enseignes

Votre carte de crédit associée à votre crédit renouvelable est acceptée dans **plus de 11 000 commerces**. Vous pouvez l'utiliser :

- dans les **magasins Mr Bricolage**,
- dans toutes les **enseignes du réseau Aurore**,
- sur le site www.mr-bricolage.fr (coût de connexion selon opérateur),
- sur les **sites marchands du réseau Aurore**.



Retrouvez la liste complète des enseignes et sites où votre carte de crédit Mr Bricolage est acceptée sur www.aurore.com (coût de connexion selon opérateur).



Bon à savoir

PayPal™

Vous pouvez **associer votre carte de crédit Mr Bricolage à un compte PayPal**. Vous pourrez ainsi **régler vos achats en toute sécurité** sur tous les sites Internet acceptant le paiement PayPal.

Pour créer votre compte : rendez-vous sur www.cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur), cliquez ensuite sur "Ajouter votre carte Mr Bricolage à votre compte PayPal" et laissez-vous guider !

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)



Le choix du règlement

C'est vous qui choisissez votre mode de paiement :

Au comptant

vous bénéficiez d'un paiement en débit différé ou en débit immédiat

Vous pouvez payer au comptant le montant de votre achat, il sera alors débité de votre compte bancaire selon le mode de paiement comptant en cours sur votre crédit renouvelable soit par prélèvement au comptant différé soit par prélèvement immédiat.

Votre compte bancaire est débité au plus tôt à l'issue d'un délai de 3 jours calendaires suivant l'utilisation au comptant immédiat.

À crédit⁽¹⁾

vous échelonnez vos dépenses

Vous payez votre achat en plusieurs mensualités à crédit, aux conditions prévues dans votre contrat de crédit renouvelable Cetelem.



Bon à savoir

Vous avez le droit de changer d'avis !

À réception de votre relevé de compte, vous avez encore la **possibilité d'opter pour un paiement à crédit de tout ou partie de vos achats initialement prévus en paiement comptant différé**. Pour cela, connectez-vous sur votre Espace Client⁽²⁾ sur www.cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur) ou appelez le

0 820 00 99 00

Service 0,12 € / min
+ prix appel

avant la date indiquée sur votre relevé de compte.

Le remboursement de vos achats sera alors intégré dans vos prochaines mensualités, à compter de la réception de votre prochain relevé de compte.



Voir conditions et renvois en page 17

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)



Le paiement en 5, 10, 20 ou 30 fois

Avec les offres d'utilisation spéciale de votre crédit renouvelable, vous pouvez **échelonner vos paiements sur une durée fixe**.

Offre réservée aux titulaires du crédit renouvelable associé ou non à la carte de crédit Mr Bricolage exclusivement dans les magasins Mr Bricolage, valable du 24/02/2016 au 31/12/2017 pour une utilisation spéciale de votre crédit renouvelable de 300 € à 4 500 €

remboursable sur une durée de 5 mois, de 500 € à 4 500 € remboursable sur 10 mois, de 800 € à 4 500 € remboursable sur 20 mois ou de 1 000 € à 4 500 € remboursable sur 30 mois (dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable). Les mensualités de l'utilisation spéciale s'ajoutent à celles des utilisations courantes éventuelles et ultérieures de votre crédit renouvelable*.



LES
+
CETELEM

Vous maîtrisez vos mensualités.

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



Les retraits d'espèces

Un imprévu ? Une bonne affaire à saisir ?

24h/24 et 7j/7, votre carte de crédit Mr Bricolage vous permet de **retirer des espèces** dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable :

- **Dans tous les distributeurs de billets BNP Paribas, Banque Populaire, La Banque Postale et Caisse d'Épargne affichant le logo Aurore** en France métropolitaine.
- **En toute sécurité** : grâce à votre code confidentiel.
- **En préservant votre budget** : vous remboursez à crédit par mensualités selon les conditions prévues dans votre contrat.



Opérations de retrait gratuites à partir de 101 €. Pour tout montant inférieur la tarification est de 1 € par retrait. Retrait maximum : 300 € par jour avec un plafond de 600 € sur 7 jours glissants.

Maîtrisez votre crédit renouvelable en toute tranquillité



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 et satisfaire 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. Vous remboursez la somme utilisée par mensualités, selon les conditions prévues dans votre contrat. Si vous le souhaitez, vous pouvez également rembourser par anticipation, en totalité ou en partie, sans frais, conformément à la loi.



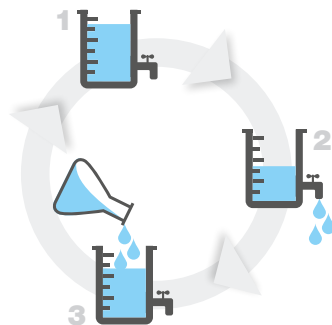
Votre crédit renouvelable, mode d'emploi

1

Vous disposez d'un crédit renouvelable Cetelem. La somme dont vous disposez sur votre crédit renouvelable est votre disponible. Cette somme d'argent est à votre disposition pour **financer un besoin ou une dépense imprévue moyennant le paiement d'intérêts sur la partie utilisée.** Les conditions de remboursement figurent sur votre contrat de crédit.

2

Vous pouvez utiliser tout ou partie de cette somme pour **financer vos achats en magasin, sur Internet ou demander un virement** sur votre compte bancaire, dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable. Les intérêts sont calculés uniquement sur la partie utilisée à crédit de votre crédit renouvelable.



3

Votre crédit renouvelable se reconstitue ainsi au fur et à mesure de vos remboursements.

Le capital remboursé devient alors disponible pour envisager de nouveaux projets.

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)



Des formules de remboursement adaptées

Grâce au crédit renouvelable nouvelle génération, **vous choisissez le rythme de remboursement** qui vous convient parmi les différentes formules proposées (4 ou 6 formules*) pour le remboursement du solde débiteur** des utilisations ordinaires du crédit.

Formules de remboursement	Montant de votre crédit renouvelable	
	jusqu'à 3 000 € inclus	strictement supérieur à 3 000 €
Formule 6 mois maximum	•	•
Formule 12 mois maximum	•	•
Formule 24 mois maximum	•	•
Formule 36 mois maximum	•	•
Formule 48 mois maximum	/	•
Formule 60 mois maximum	/	•

Chaque formule détermine une **durée maximale** de remboursement pour le solde débiteur de vos utilisations ordinaires. La tarification peut varier en fonction de la formule de remboursement que vous avez choisie.



Bon à savoir

Vous êtes libre de changer de formule⁽³⁾ !

Il vous suffit d'en **faire la demande par téléphone ou dans votre Espace Client⁽²⁾** : vous pouvez changer de formule **autant de fois que vous le souhaitez**. Le changement de formule n'entraîne pas la signature d'un nouveau contrat.



* Les formules de remboursement 48 ou 60 mois maximum sont proposées uniquement pour des crédits renouvelables supérieurs à 3 000 €.

** 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.





Pilotez votre crédit renouvelable comme vous le souhaitez

Votre Espace Client⁽²⁾

24h/24 et 7j/7, en vous connectant sur votre Espace Client⁽²⁾, vous pouvez :



- **Demander un financement** selon vos besoins et dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.
- **Consulter votre montant disponible** ainsi que vos opérations effectuées à crédit ou au comptant avec votre crédit renouvelable.
- **Effectuer des simulations** pour évaluer l'impact d'une nouvelle utilisation de votre crédit renouvelable ou d'un changement de formule⁽³⁾ sur votre mensualité, votre durée, le coût du crédit...
- **Modifier vos données personnelles** selon l'évolution de votre situation.
- **Accéder rapidement au détail de vos opérations** réalisées dans le mois grâce au relevé des opérations consultables dans votre Espace Client⁽²⁾.

Votre relevé de compte mensuel

Vous recevez chaque mois votre relevé de compte, conformément à la loi. Il vous présente toutes les données essentielles à la bonne gestion de votre crédit renouvelable Cetelem.

Votre Conseiller Cetelem

Il vous **accompagne** dans la gestion de votre crédit, vous **répond** et vous **conseille** sur la meilleure formule pour vos projets.

Votre Mensualité d'alerte*

La Mensualité d'alerte correspond à la **mensualité que vous ne souhaitez pas dépasser** pour le remboursement du solde débiteur des utilisations ordinaires (et non spéciales) de votre crédit renouvelable. Dès son dépassement, vous en serez **informé par l'envoi d'un SMS** sur votre téléphone portable⁽⁴⁾.

* Voir les conditions de fonctionnement du Service Mensualité d'alerte en page 15.



Voir conditions et renvois en page 17



Votre demande de financement

Votre argent sous 48h ouvrées

Pour utiliser votre crédit renouvelable 7j/7 et 24h/24, il vous suffit d'appeler le

0 820 00 99 00

Service 0,12 €/min
+ prix appel

ou de vous

connecter directement sur www.cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur).

Sous 2 jours ouvrés, vous disposerez de la somme demandée par virement sur votre compte bancaire, dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.



Des retraits d'espèces

Vous pouvez aussi effectuer un retrait⁽⁵⁾ d'espèces 24h/24 et 7j/7 dans les distributeurs automatiques de billets BNP Paribas, Banque Populaire, La Banque Postale et Caisse d'Épargne affichant le logo Aurore situés en France métropolitaine.



LE
+
CETELEM

Pour financer des projets plus importants, votre Conseiller Cetelem est toujours à vos côtés.

Contactez-le au

0 820 00 99 00

Service 0,12 €/min
+ prix appel

Il étudiera la possibilité d'augmenter le montant de votre crédit renouvelable⁽⁶⁾.



Voir conditions et renvois en page 17

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)

Mr Bricolage, toujours là pour récompenser votre fidélité !



Adhérer au programme de fidélité Mr Bricolage, c'est le privilège d'accéder à de nombreux services et récompenses tout au long de l'année ! À client particulier, attentions particulières... Alors profitez-en, c'est rien que pour vous !



Des chèques-fidélité

1 € d'achat = 1 point
300 points = 10 € en chèque fidélité⁽⁷⁾



Journées Privilèges

Des remises exceptionnelles plusieurs fois dans l'année.



Des prix carte⁽⁸⁾

Bénéficiez de prix réduits sur une sélection de produits dans les catalogues.



10% de remise pour votre anniversaire⁽⁹⁾



10% de remise chez ⁽¹⁰⁾

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.



Voir conditions et renvois en page 17

[RETOUR AU SOMMAIRE](#)

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 accidentelle,
- 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 euros – 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 euros - 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 euros - 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 91^{ème} 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 31^{ème} 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.



Les bons réflexes en cas d'utilisation frauduleuse ou de perte/vol de votre carte

Vous êtes victime d'une utilisation frauduleuse de votre carte ?

En cas de paiement frauduleux à distance ou de contrefaçon de votre carte de crédit Mr Bricolage associée à votre crédit renouvelable alors que vous êtes toujours en possession de celle-ci, adressez sans tarder une réclamation écrite à votre Centre de Relation Client Cetelem et au plus tard dans les treize mois suivant la date du débit de l'opération.


Précaution :

Pensez à signer votre carte au dos. Composez votre code à l'abri des regards indiscrets. Ne le communiquez à personne et ne le notez pas à proximité de votre carte. Vérifiez régulièrement vos relevés pour déceler toute anomalie. Si une opération de paiement vous paraît suspecte, contactez aussitôt votre Service Client Cetelem.

Votre carte est perdue ou volée ?

Faites immédiatement opposition sur votre carte de crédit Mr Bricolage.

Comment ?

- En appelant le centre d'opposition au **09 69 36 60 12**  24h/24
- En confirmant votre opposition par **lettre recommandée** adressée à : BNP Paribas Personal Finance - Service Client - 95908 Cergy-Pontoise Cedex 9.

➤ **En cas de vol**, joignez à votre courrier :

- la photocopie de votre carte nationale d'identité,
- le récépissé du Procès Verbal de Police,
- une photocopie de votre contrat de crédit renouvelable Cetelem et une attestation sur l'honneur signalant les faits et vos dernières utilisations (date et montant).

➤ **En cas de perte**, joignez à votre courrier :

- votre attestation sur l'honneur ou une déclaration de perte signalant les faits, indiquant vos dernières utilisations (date et montant)...

Conditions de fonctionnement du Service Mensualité d'alerte



BNP Paribas Personal Finance, Société Anonyme, au capital de 529 548 810 €, dont le siège social est à Paris 9^{ème} - 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).



Le fonctionnement du 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 Client⁽²⁾ 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 Client⁽²⁾ 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 des dites modifications.



Mentions légales

Offre de crédit renouvelable d'un montant consenti pouvant aller de 150€ à 4500€ 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 Mr Bricolage facultative et gratuite, associée à un crédit renouvelable.

Les achats réalisés avec votre carte de crédit Mr Bricolage 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.

- (1)** Dans la limite du montant disponible de votre crédit renouvelable.
- (2)** Sous réserve de votre adhésion à l'Espace Client, qui est gratuite et facultative.
- (3)** Possibilité de changer la formule de remboursement de son solde débiteur à tout moment entre deux arrêts de compte, sous réserve que votre crédit ne présente pas d'impayé, ni retard de paiement, ni reports commerciaux, ni prise en charge de remboursement par assurance. Chaque changement de formule entraîne une modification des conditions financières et de remboursement applicables au solde débiteur des utilisations ordinaires de votre crédit hors utilisations spéciales. Si vous effectuez plusieurs demandes de changement de formule entre deux arrêts 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)** Voir conditions consultables sur le site www.cetelem.fr (coût de connexion selon opérateur). L'envoi d'un SMS d'alerte ne suspend pas votre droit d'utiliser votre crédit renouvelable.
- (5)** Opérations de retrait gratuites à partir de 101 €. Pour tout montant inférieur, la tarification est de 1 € par retrait. Retrait maximum : 300 € par jour avec un plafond de 600 € sur 7 jours glissants. Dans la limite de votre crédit renouvelable disponible.
- (6)** Augmentation sous réserve d'étude et d'acceptation de votre dossier par Cetelem, de la signature d'un nouveau contrat et le cas échéant de la production de pièces justificatives. Vous disposez d'un droit de rétractation.
- (7)** Chèque de fidélité envoyé à votre domicile tous les 3 mois (février, mai, août, novembre) sous réserve d'un seuil minimum de 300 points, valable dans les magasins Mr Bricolage adhérent au programme de fidélité et sur mr-bricolage.fr. Il est utilisable en une seule fois sur un achat d'un montant supérieur à sa valeur faciale et sur présentation de la carte fidélité. Non remboursable, non cumulable avec d'autres offres de fidélité en cours, hors promotions, hors achat de carte cadeau, produits électroportatifs, outillage motorisé de jardin, matériaux, combustibles, commandes, réservation et services et dans la limite du seuil de revente à perte. La carte de fidélité Mr Bricolage est réservée à un usage personnel, valable 3 ans après le règlement de la cotisation de 10 €, utilisable dans les magasins Mr Bricolage adhérent au programme de fidélité et sur mr-bricolage.fr.
- (8)** Bénéficiez d'un prix réduit sur une sélection de produits signalés en catalogue. Offre valable sur présentation de votre carte de crédit Mr Bricolage, dans les magasins participants à l'opération.
- (9)** Le mois de votre anniversaire, sur présentation de votre carte Mr Bricolage profitez d'une remise de 10%, sur l'article de votre choix hors promotions, produits électroportatifs, outillage motorisé de jardin, matériaux combustibles et services. Offre valable une seule fois sur le mois de votre anniversaire.
- (10)** Offre valable sur présentation de la carte de crédit Mr Bricolage lors de la conclusion du contrat Kiloutou, bénéficiez de 10% de remise immédiate sur la location hors Service Loc proposé en magasin, véhicule utilitaire et achat de produits consommables associés ou non. Offre valable uniquement sur le tarif public TTC en vigueur applicable aux particuliers, non cumulable avec des tarifs professionnels ni avec toute autre offre promotionnelle.

BNP Paribas Personal Finance SA 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 Taibout 75009 Paris.

Contactez-
nous...

1



Votre conseiller commercial

0 820 00 99 00

Service 0,12 € / min
+ prix appel



**Votre Espace Client*
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 Client 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)



PLUS RESPONSABLES, ENSEMBLE

* Sous réserve de votre adhésion à l'Espace Client 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.