

Conditions générales du paiement avec Alma

Article 1 : Définition

Les mots commençant par une majuscule dans les conditions générales ont les définitions suivantes :

- **Vendeur** : désigne toute personne morale ou personne physique, vendant ses Produits au Client et ayant souscrit aux Services proposés par Alma. Le Vendeur peut commercialiser ses Produits sur son Site Marchand ou au sein de son Point de vente physique.
- **Alma** : société par actions simplifiées, dont le siège social est situé 176, Avenue Charles De Gaulle, 92200 Neuilly-Sur Seine et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 839100575, (le montant du capital social est 312 942,78€). Alma est agréée en qualité d'Établissement de paiement et Société de Financement enregistrée sous le numéro 90786, consultable sur le site du Regafi.
- **Application** : désigne un Espace Client créé à travers une application mobile téléchargeable sur une plateforme de téléchargement tierce, actuellement disponible uniquement sur la plateforme iOS version 14 et supérieure. Les modalités de création de l'Espace Client ainsi que les fonctionnalités proposées par l'Application sont décrites à l'article 18.2 des présentes CGU et encadrées par les conditions générales d'utilisation de l'application.
- **Espace Client** : désigne l'entrée en relation avec le Client effectuée à travers le Navigateur ou l'Application. La création et les fonctionnalités diffèrent selon que l'Espace Client est utilisé sur le Navigateur ou l'Application, ces éléments sont décrits à l'article 18 des présentes CGU.
- **Produit** : désigne le bien ou le service, objet de la Commande, dont l'achat est la base de l'Opération de crédit.
- **Client** : désigne toute personne physique majeure, n'agissant pas pour les besoins de leur activité professionnelle, et réglant ses achats auprès du Vendeur via le service de facilité de paiement d'Alma.
- **Facilité de paiement** : "Paiement en plusieurs fois" ou le "Paiement différé", opérations de crédit visée au 5° de l'article L. 312-4 du Code de la consommation, consentie par un professionnel dans l'exercice de son activité, qui comporte un délai de remboursement ne dépassant pas trois mois et qui n'est assortie d'aucun intérêt ni d'aucuns frais ou seulement d'intérêts et de frais d'un montant négligeable.

- **Navigateur** : désigne l'accès par URL à la page de paiement Alma qui permet à l'issue de la transaction de créer son Espace Client selon les modalités décrites à l'article 18.1 des présentes CGU.

Article 2 : Objet

Le "Paiement en plusieurs fois" ou le "Paiement différé" sont des facilités de paiement consenties par le Prestataire Alma au Client permettant l'étalement du règlement de la commande en plusieurs fois ou son décalage à une date postérieure à la commande (2 fois, 3 fois, 4 fois, J+15 ou J+30 selon le choix du Vendeur).

Ces facilités de paiement ne rentrent pas dans le champ d'application de la réglementation sur le crédit à la consommation (cf. art. L. 312-4 du Code de la consommation « 5° Les opérations de crédit comportant un délai de remboursement ne dépassant pas trois mois qui ne sont assorties d'aucun intérêt ni d'aucuns frais ou seulement d'intérêts et de frais d'un montant négligeable »). Les opérations de crédit dont les délais ne dépassent pas les trois mois proposés par Alma ne sont pas échus d'intérêts.

Article 3 : Conditions

Ces personnes doivent être titulaires d'une carte bancaire de type Visa, Mastercard, American Express ou Cartes Bancaires émise par un prestataire de services de paiement de l'Union européenne, ou d'un compte de paiement tenu par un prestataire de services de Paiement de l'Union européenne et d'un numéro de téléphone. En cas de paiement par carte, celle-ci doit être valable au moins un mois après la date de dernière échéance de la facilité de paiement.

Les cartes à autorisation systématique, de crédit, prépayées, virtuelles ou émises par un émetteur implanté dans un pays n'appartenant pas à l'union européenne ne sont pas acceptées.

L'accès au service de facilité de paiement est soumis à la décision d'Alma, qui peut refuser l'accès au Client.

Alma est susceptible de demander davantage d'informations au Client, afin d'autoriser son accès à une facilité de paiement. Cette demande pourra par exemple concerner la pièce d'identité du Client ou encore une demande d'accès au compte bancaire du Client afin de vérifier son identité ou d'évaluer sa solvabilité.

Le Client s'engage à ce qu'Alma puisse prélever sur ses moyens de paiement les sommes dues aux dates prévues dans le reçu du paiement - échéance. Le crédit sera donc remboursé par le Client à Alma par prélèvement sur la carte bancaire communiquée à cet effet.

Le Client consent à la facilité de paiement octroyée par Alma et s'engage à le payer selon l'échéance transmise par Alma.

Article 4 : Prise d'effet

Le Client matérialise sa demande d'accès à la facilité de paiement par le clic du bouton « Payer en plusieurs fois » (ou "Payer en 2 fois", "Payer en 3 fois", "Payer en 4 fois") ou "Vérifier ma carte" (pour "Payer dans 15 jours" ou "Payer dans 30 jours") d'Alma.

Alma formalise son accord pour cette facilité de paiement par le message « Paiement accepté » ou "Vérifié". La commande du Client est alors validée et la facilité de paiement prend effet immédiatement, le Client sera alors débité directement du montant de l'acompte.

Dans certains cas, conformément aux conditions générales de vente du Vendeur, la facilité de paiement ne prendra effet qu'à partir de la réalisation d'un événement rattaché au contrat de vente tels que l'expédition, la livraison etc. Dans l'hypothèse où la prise d'effet est retardée, le Client matérialise sa demande d'accès à la facilité de paiement par le clic du bouton "Vérifier ma carte" et Alma formalise son accord par un message. Le Client sera alors informé par mail de validation précisant les conditions et les délais de prise d'effet. Le Client sera alors débité du montant de la première échéance par le moyen de paiement communiqué à cet effet au moment du déclenchement de l'événement.

Le paiement en plusieurs fois sera échelonné sur plusieurs mensualités, le paiement effectué lors de la commande est encaissé au titre d'acompte pour le Vendeur son montant n'est pas inclus dans le crédit.

Article 5 : Rétractation

5.1. Rétractation de la commande

Le Client particulier dispose d'un délai de rétractation pour sa commande auprès du Vendeur tel que précisé dans les Conditions Générales de Vente du Vendeur. En cas d'exercice de ce droit auprès du Vendeur, l'annulation de l'achat et dès la confirmation de la rétractation par le Vendeur, la facilité de paiement sera alors annulée et l'ensemble des sommes déjà versées à Alma par le Client lui seront remboursées.

5.2. Rétractation de la facilité de paiement

Le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la date de commande pour renoncer à la facilité de paiement consentie par Alma et devra alors payer comptant, en notifiant directement sa décision de rétractation à l'adresse support@getalma.eu..)

Dans le cas d'une rétractation, les éventuels frais payés au Vendeur par le Client lui sont remboursés par le Vendeur (hors frais de retour de la commande).

Article 6 : Annulation

Si tout ou partie de la commande est annulée conformément aux conditions générales du Vendeur, le montant de la facilité de paiement sera révisé en conséquence afin d'être aligné avec le nouveau montant dû.

Le cas échéant (par exemple en cas d'annulation totale de la commande), Alma remboursera le Client des trop perçus.

Article 7 : Résiliation

En cas de non-paiement par le Client à échéance d'une somme due (sur l'échéancier qui lui a été transmis), Alma peut résilier les présentes de facto et exiger le paiement immédiat de la totalité de la somme restant due.

De même, Alma pourra résilier les présentes en cas de fausse déclaration de la part du Client (informations personnelles, données bancaires). Le paiement immédiat de la totalité de la somme restant due pourra alors être exigé.

Article 8 : Fraude

Le Client est dans l'obligation de fournir des informations correctes et d'utiliser son identité. Toute utilisation d'informations qui ne vous appartiennent pas ou que vous n'êtes pas autorisé à utiliser pour d'autres raisons, ou l'utilisation du Service de manière non prescrite, sera considérée comme une utilisation abusive. Toutes les données relatives à une mauvaise utilisation ou à une suspicion d'utilisation abusive peuvent être enregistrées et utilisées pour une évaluation future des risques et pour la protection des parties concernées. Alma se réserve le droit de bloquer toute utilisation ultérieure du Service.

En cas de fraude bancaire, d'escroquerie organisée, de défaut de règlement avéré, d'usurpation d'identité ou utilisation contournée des facilités de paiement Alma, Alma est susceptible de procéder aux actions suivantes :

- débit des fonds sur l'ensemble des cartes ou moyens de paiement connectés au Client;
- bloquer le remboursement du Client afin de procéder au recouvrement de son défaut ;
- bloquer les remboursements du Client afin de permettre des investigations supplémentaires surtout en cas de récidive;

- demande d'annulation de la vente auprès du Vendeur, ou l'assistance du Vendeur dans l'enquête menée et la fourniture de toute preuve nécessaire.

Alma est susceptible d'utiliser les éléments à sa disposition pour relier les numéros de carte bancaire liés à une transaction suspecte et un Client, Le lien n'est établi que lorsque Alma dispose des éléments suffisants pour corroborer ce lien. Dans l'objectif de prouver sa bonne foi, Alma s'attachera à documenter l'ensemble des éléments ayant permis ces connexions, notamment afin d'être en capacité de les produire auprès d'un tribunal.

Alma est susceptible de bloquer les fonds du Client pour une période pouvant aller jusqu'à (180) cent-quatre-vingts jours (notamment en cas d'utilisation de documents falsifiés) afin de permettre aux équipes d'Alma d'effectuer les investigations nécessaires à l'établissement des faits. À l'issue de cette période, les fonds seront remboursés au Client sans frais ou conservés afin de couvrir un défaut du Client.

Article 9 : Relations

Alma octroie la facilité de paiement au Client. Alma effectue alors le contrôle, l'acceptation, le prélèvement, le remboursement et le recouvrement. Il a recours à des supports de communication dématérialisés.

Alma et le Client entrent en relation d'affaire, d'où la nécessité pour Alma d'identifier et le cas échéant vérifier l'identité du Client.

Si Alma accepte d'accorder la facilité de paiement au Client, il paiera alors les sommes dues par le Client directement au Vendeur.

Le Client reçoit les présentes conditions générales par email et peut les recevoir sur un support papier s'il en fait la demande auprès d'Alma.

Article 10 : Preuve

Le Vendeur, le Client et Alma conviennent que les données, fichiers, enregistrements ou toute opération reçues ou conservées sur tout support informatique du Vendeur ou d'Alma, ainsi que tout échange entre le Client et le Vendeur ou Alma réalisé par voie électronique ou tout autre moyen dématérialisé constituent la preuve de la facilité de paiement accordée.

Le Client reconnaît que le fait de cliquer sur le bouton « Payer en plusieurs fois » ou « Payer plus tard », ou d'apposer sa signature sur l'interface d'Alma, vaut engagement plein et entier de sa part.

Article 11 : Pénalités de retard

Le Client a la possibilité de décaler jusqu'à 15 jours le paiement des échéances prévues dans son échéancier, sur simple demande adressée à Alma sur l'adresse support@getalma.eu.

En cas de retard de paiement caractérisé du Client, défini comme un retard de plus de 15 jours sur une échéance, Alma fera tout son possible pour procéder à une résolution amiable et n'appliquera aucune pénalité de retard à condition que le Client coopère pleinement dans le cadre de la démarche de résolution de l'impayé.

Toutefois, si le Client ne coopère pas pleinement avec Alma dans le cadre de la démarche de résolution de l'impayé, Alma se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard d'un montant au plus égal à 8% des sommes restant dues.

Article 12 : Informations, réclamations

Pour toute question relative aux présentes conditions, ou en cas de réclamation, le Client peut contacter Alma à l'adresse support@getalma.eu. Alma s'engage à apporter une réponse dans les 48h (jours ouvrables).

Article 13 : Collecte et traitement des données

Dans le cadre de la relation contractuelle qui lie Alma au Client, Alma sera amenée à traiter des données et les conserver conformément au RGPD. Le client peut toutefois exercer ses droits conformément au RGPD, dès lors qu'il ne s'agit pas d'un traitement dont la finalité est légale. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la Politique de confidentialité et de gestion des données.

En acceptant le présent contrat, le Client donne son consentement à Alma pour l'utilisation des données à caractère personnel collectées (nom, prénom, adresse email) afin de réaliser des enquêtes de satisfaction pour optimiser les solutions proposées et/ou développées par Alma dans le cadre de son activité. Cette finalité est fondée sur le consentement du client.

Le Client peut répondre à cette enquête mais aussi se désinscrire des futures enquêtes de satisfaction organisées par Alma. La désinscription est effectuée par courriel à support@alma.eu.

Article 14 : Loi applicable

Les présentes CGU sont soumises à la loi française.

Article 15 : Jurisdiction Compétente

TOUT DIFFÉREND RELATIF AUX PRÉSENTES RELÈVERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX FRANÇAIS.

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend survenant entre elles au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent Contrat.

Le Client a la possibilité de saisir le Service Clients d'Alma par courriel à support@getalma.eu.

Si aucun accord n'est trouvé, il sera alors proposé une procédure de médiation facultative, menée dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable.

Pour enclencher cette médiation, le Client peut gratuitement contacter le médiateur d'Alma : Le médiateur de l'AFEPAME qui peut être saisi via ce lien : <https://mediateur-consommation-afepame.fr/>

La Partie souhaitant mettre en œuvre le processus de médiation devra préalablement en informer l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant les éléments du conflit. La médiation ne présentant pas un caractère obligatoire, le Client ou Alma peuvent à tout moment se retirer du processus.

Article 16 : Cession

Les présentes CGU ne pourront faire l'objet d'une cession par le Client, sauf accord exprès d'Alma.

Article 17 : Acceptation et signature

Après avoir validé votre commande et sélectionné le mode de paiement Alma en plusieurs fois, vous êtes redirigé vers la page de paiement Alma, vos informations seront déjà renseignées, vous prenez connaissance des conditions générales d'octroi de facilité de paiement, vous notifiez votre acceptation électronique en cliquant sur le bouton "Payer". Vous reconnaissez que ce clic associé à la prise de connaissance des conditions générales vaut consentement et constitue une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales. Votre contrat sera conservé chez Alma, vous recevrez une copie électronique.

Article 18 - Espace client

Le Client peut créer et accéder à un espace client (« Espace Client ») soit à travers l'application mobile (« Application ») soit au moment de la finalisation de la transaction sur le navigateur internet (« Navigateur »).

La création de l'Espace Client et les fonctionnalités offertes diffèrent selon qu'il s'agisse de l'Application ou du Navigateur. Il est important de noter que l'accès à l'Espace Client se fait uniquement à travers l'Application.

18.1 Le Navigateur

Description de la création à travers le Navigateur

A l'issue d'une transaction, le Client se voit proposer la création d'un Espace Client. Il s'agit alors d'une création sur le navigateur internet (« Navigateur»). Alma détecte grâce au numéro de téléphone renseigné si un Espace Client a déjà été créé; si c'est le cas, le Client est alors proposé au client de se connecter à son Espace Client.

Modalités de création de l'Espace Client

Si le Client souhaite créer son Espace Client, il doit cocher la case « Je souhaite activer mon compte avec le numéro (Alma va afficher le numéro du Client)» après avoir complété le formulaire d'information relatif à la transaction et accepter les présentes CGU. Alma propose alors de télécharger l'application.

Fonctionnalité de remplissage automatique aussi appelée pré-remplissage

La création de l'Espace Client à travers le Navigateur permet au Client de bénéficier de la fonctionnalité remplissage automatique aussi appelée pré-remplissage.

Le remplissage automatique est utilisé pour accélérer le parcours client lorsque le Client effectue une transaction et se connecte à son Espace Client via la reconnaissance de son numéro de téléphone.

Le remplissage automatique permet au Client que le formulaire de paiement soit pré rempli par Alma avec les données du Client qui sont enregistrées dans son Espace Client. Les données du Client utilisées pour le remplissage automatique sont notamment: nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, email.

Les données que le Client communique lors de son inscription seront traitées et conservées conformément à notre politique de confidentialité. La transmission par le Client de ses

informations est considérée comme une acceptation explicite du traitement indiqué qui est l'identification du Client et le remplissage automatique du formulaire de paiement.

L'Espace Client créé à travers le Navigateur est uniquement accessible à travers l'Application si le Client télécharge cette dernière, s'identifie et accepte les Conditions Générales d'utilisation associées à l'Application. Les informations contenues dans l'Espace Client seront alors automatiquement accessibles depuis l'Application qui propose diverses fonctionnalités.

18.2 L'Application

L'Application est encadrée par les Conditions générales de l'Application.

Création de l'Application

L'utilisation de l'Application est gratuite et suppose son téléchargement sur le terminal mobile du Client, l'Application est téléchargeable sur la plateforme iOS version 14 et supérieure. L'inscription s'effectue en remplissant le formulaire proposé par l'Application pour la création de l'Espace Client et en validant les termes des présentes CGU et de la politique de confidentialité.

Lors de la création, les informations indiquées, notamment votre numéro de téléphone, seront utilisées pour identifier le Client.

Fonctionnalités de l'Application

- Consulter les transactions et l'historique des transactions à compter de la création de l'Espace Client. Les transactions antérieures ne sont pas visualisables mais restent dues ;
- Payer ou décaler de (2) deux semaines les versements liés à une transaction ;
- Modifier ou ajouter vos informations qui doivent être à jour ;
- Contacter le service client d'Alma pour modifier votre numéro de téléphone, via l'adresse bonjour@getalma.eu. Pour maintenir l'accès à son Espace Client, effectué par l'intermédiaire du numéro de téléphone, le Client doit informer Alma dans les plus bref délais d'un changement de numéro de téléphone ;

Néanmoins, Alma et son service client, ne sont pas concernés par les problèmes liés au bien ou service acheté par la transaction, le Client est dans ce cas invité à s'adresser directement au marchand ;

- Modifier ou ajouter les moyens de paiement ;

Il est important de noter qu'en choisissant d'enregistrer les détails de votre carte bancaire auprès d'Alma, nous conservons uniquement les informations suivantes de votre carte

bancaire : les quatre derniers chiffres ; la date d'expiration. Vous autorisez donc Alma à débiter cette source de financement pour toute utilisation ultérieure lors de vos transactions. Vous ne serez pas facturé tant que vous n'aurez pas effectué une demande de financement et validé le paiement de la transaction. Si votre source d'approvisionnement par carte bancaire par défaut ne peut pas être débitée pour une transaction, vous autorisez Alma à débiter les autres sources d'approvisionnement connues, qu'elles soient enregistrées ou non sur votre Espace Client.

- Sauvegarder les données communiquées lors de l'inscription pour l'identification et le remplissage automatique des champs lors d'une opération future, par exemple les coordonnées. Le pré-remplissage est notamment utilisé lors d'une transaction effectuée à partir de l'Application ;

Les données que le Client communique lors de son inscription seront traitées et conservées conformément à notre politique de confidentialité. La transmission par le Client de ses informations est considérée comme une acceptation explicite de l'utilisation de ces données pour proposer les fonctionnalités décrites ci-haut.