

# Conditions générales d'utilisation

Mise à jour 01/09/2025

## Introduction

La navigation sur ce site est soumise à la réglementation en vigueur et aux présentes conditions d'utilisation.

## Article 1 : Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation du service **CREANCE<sup>net</sup>** (ci-après " le **Service** ") fourni et hébergé par BPCE FACTOR. Le Service est un moyen d'accès à distance aux services d'affacturage de BPCE FACTOR, mis à disposition de son client, en la personne de son représentant légal (ci-après " l'**Abonné** ").

## Article 2 : Modalités d'accès au service **CREANCE<sup>net</sup>**

**2.1** Pour l'utilisation du Service, l'Abonné doit disposer d'une connexion au réseau Internet auprès d'un fournisseur d'accès de son choix et d'un logiciel de navigation compatible SSL. L'Abonné prend note que le réseau Internet constitue un réseau dont les caractéristiques et les limites lui sont connues. L'Abonné doit s'assurer, sous sa responsabilité, de la compatibilité de ces matériels et logiciels au Service.

**2.2** L'accès au Site s'effectue à l'adresse URL suivante : "www.creancenet.fr", ou via le lien hypertexte désignant la rubrique "**CREANCE<sup>net</sup>**" situé sur le site institutionnel BPCE FACTOR (" www.factor.bpce.fr ").

**2.3** Dans l'hypothèse de l'activation de son compte personnel sur le site BIENVENUE.CREANCE<sup>net</sup>, BPCE FACTOR adresse à l'Abonné un lien de connexion valable pendant une durée de 72 heures permettant l'accès au Service **CREANCE<sup>net</sup>**. Lors de sa première connexion, l'Abonné sera invité à se connecter avec les mêmes login et mot de passe (ci-après " **les Coordonnées de connexion** ") que ceux définis lors de l'activation de son compte personnel sur le site BIENVENUE.CREANCE<sup>net</sup>. En outre, les réponses aux trois questions de sécurité définies par l'Abonné lors de l'activation de son compte personnel sur le site BIENVENUE.CREANCE<sup>net</sup>, resteront les mêmes et lui permettront en cas de perte de son mot de passe, de le réinitialiser.

Dans l'hypothèse de la signature du contrat d'affacturage sans activation d'un compte personnel sur le site BIENVENUE.CREANCE<sup>net</sup>, BPCE FACTOR adresse à l'Abonné un lien de connexion valable pendant une durée de 72 heures permettant l'accès au Service **CREANCE<sup>net</sup>** à compter de la signature du contrat d'affacturage. Lors de sa première connexion, l'Abonné sera invité à renseigner l'adresse mail sur laquelle il aura reçu le lien de connexion qui sera son login personnel (adresse mail) et à définir son mot de passe (ci-après " **les Coordonnées de connexion** "), qui devra respecter des règles de robustesse qui lui seront indiquées sur le site. L'Abonné devra ensuite répondre à trois questions de sécurité qui lui permettront, en cas de perte de son mot de passe, de le réinitialiser.

Dans l'hypothèse où l'Abonné n'a pas utilisé le lien de connexion adressé dans le délai de validité de 72 heures, il devra alors solliciter son contact BPCE FACTOR afin qu'un nouveau lien, valable pour une durée de 72 heures, lui soit adressé.

Dans l'hypothèse où l'Abonné serait représentant légal de plusieurs sociétés ayant conclu un contrat d'affacturage avec BPCE FACTOR, l'Abonné recevra un lien de connexion unique. Une fois qu'il aura renseigné ses Coordonnées de connexion dans les conditions indiquées ci-dessus, il aura alors accès au(x) compte(s) de chacune desdites sociétés.

L'Abonné ne peut diffuser ses Coordonnées de connexion qui ont un caractère strictement confidentiel. S'il devait le faire, ce serait sous sa pleine et entière responsabilité.

Une fois que l'Abonné a défini ses Coordonnées de connexion, il a la possibilité, sous sa responsabilité, de donner des droits d'accès à ses mandataires et préposés, utilisateurs physiques de **CREANCE<sup>net</sup>** (ci-après dénommé(s) « **Utilisateur(s)** »). L'Abonné peut créer et paramétrer des habilitations différentes en fonction du profil de l'Utilisateur visé, et peut, à tout moment, les modifier et/ou les supprimer. Chaque Utilisateur dispose de ses propres Coordonnées de connexion (login personnel (adresse mail) et mot de passe), qui lui sont exclusivement personnelles. Dès sa première connexion au Service, l'Utilisateur doit choisir un nouveau mot de passe selon les règles de robustesse qui lui seront indiquées sur le site et devra répondre à trois questions de sécurité qui lui permettront, en cas de perte de son mot de passe, de le réinitialiser.

Chaque mot de passe a une durée de validité maximum de 90 jours. Il peut faire l'objet d'une modification à tout moment par l'Abonné ou l'Utilisateur selon le cas.

Les Coordonnées de connexion ont un caractère strictement confidentiel et l'Abonné est responsable, pour lui et pour les Utilisateurs, de leur conservation et utilisation. Toute utilisation des Coordonnées de connexion est présumée avoir été effectuée par l'Abonné ou par l'un des Utilisateurs valablement habilités. En tout état de cause, BPCE FACTOR n'est en aucun cas tenu responsable des utilisations illicites, frauduleuses ou abusives des Coordonnées de connexion.

**2.4** Par mesure de sécurité, la composition à cinq (5) reprises de Coordonnées de connexion erronées entraîne la suspension de tout accès au Service. De même, après 30 minutes d'inactivité, l'Utilisateur sera automatiquement déconnecté, à moins qu'il n'ait choisi de rester connecté lorsque cela lui a été demandé à la 29ème minute. De plus, la durée de connexion est limitée à trois (3) heures, durée au terme de laquelle l'Utilisateur devra ressaisir ses Coordonnées de connexion.

**2.5** En cas d'impossibilité de connexion, l'Abonné ou l'Utilisateur doit avertir BPCE FACTOR sans délai en appelant l'équipe gérant son contrat d'affacturage et/ou le service Assistance.

### **Article 3 : Services et fonctionnalités de CREANCE<sup>net</sup>**

#### **3.1. Description du Service**

**3.1.1** BPCE FACTOR met à la disposition de l'Abonné des fonctions permettant aux Utilisateurs la consultation et l'échange d'informations et notamment les fonctions suivantes :

- consulter ses comptes (position, solde, relevé de compte courant ...) ;
- consulter ses comptes acheteurs ;
- consulter ses états archivés ;
- ouvrir des comptes acheteurs ;
- transmettre des informations, des fichiers et/ou des questions à BPCE FACTOR ;
- demander un décaissement ;
- demander des approbations ou augmentation d'approbation. En cas de refus total ou partiel de la demande, celle-ci peut faire l'objet d'une seconde étude par BPCE FACTOR ;
- Mise à disposition et consultation des documents de gestion relatifs au fonctionnement du contrat ;
- Répondre à des enquêtes de satisfaction portant sur l'utilisation du service.

**3.1.2** Dans l'hypothèse où l'Abonné (ou l'Utilisateur disposant des mêmes habilitations que l'Abonné) a accepté, via son contrat d'affacturage ou via le site internet CREANCE<sup>net</sup>, que les documents de gestion lui soient uniquement mis à disposition sur ledit site, les dispositions du présent article 3.1.2 lui sont applicables.

Dans le cadre de l'exécution du contrat d'affacturage, l'Abonné reconnaît et accepte que les documents de gestion seront mis à la disposition du client et consultables par l'Abonné et les Utilisateurs sur leur espace personnel, accessibles sur le site internet CREANCE<sup>net</sup>. Lesdits documents seront considérés avoir été remis en mains propres au client de BPCE FACTOR. Le client et BPCE FACTOR accordent ainsi la même valeur juridique aux documents de gestion mis à la disposition de l'Abonné et des Utilisateurs sur support durable que celle reconnue au support papier. L'Abonné et/ou les Utilisateurs s'engagent en outre à consulter quotidiennement leur espace personnel.

Les documents de gestion seront conservés sur le site internet CREANCE<sup>net</sup> pendant une durée ne pouvant excéder 3 ans à compter de leur mise à disposition.

L'Abonné dispose néanmoins de la faculté de demander, par écrit, à BPCE FACTOR l'envoi de ces documents de gestion sur support papier.

**3.1.3** Pour certaines opérations (l'Export, Contrat hors assurance-crédit) des rubriques du site peuvent être indisponibles. Les données figurant sur le Site sont communiquées sous réserve des opérations en cours. La mise à jour des données accessibles sur le Site se fait quotidiennement à J (J étant le jour de consultation). Les relevés de compte mensuels sont réputés définitivement acceptés par l'Abonné à défaut d'observation écrite dans les trente (30) jours calendaires à compter de leur mise à disposition de l'Abonné. L'Abonné dispose en outre d'un délai conventionnel d'une durée de six (6) mois pour agir en contestation de ces relevés.

**3.1.4** BPCE FACTOR mettra à la disposition de l'Abonné/Utilisateur, via un pop-up affiché sur le site internet CREANCE<sup>net</sup>, des enquêtes de satisfaction portant sur l'utilisation du service décrit ci-dessus. L'Abonné/Utilisateur aura la faculté d'y répondre s'il le souhaite.

### 3.2. Services complémentaires et modification du Service

**3.2.1** BPCE FACTOR peut mettre à la disposition de l'Abonné, sous réserve d'acceptation d'un devis et d'une tarification spécifique, des modules optionnels lui permettant de télécharger des données spécifiques.

**3.2.2** BPCE FACTOR peut, notamment en fonction des évolutions techniques et réglementaires, apporter des modifications au Service ainsi qu'aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. Les nouvelles caractéristiques seront portées à la connaissance de l'Abonné et de chaque Utilisateur, via le Site. En l'absence de validation des nouvelles Conditions Générales d'Utilisation, l'Abonné ou l'Utilisateur ne pourra pas naviguer sur le site.

### 3.3. Accessibilité au Service et aide en ligne

**3.3.1** Le Site et ses différentes composantes sont accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le Service et le Site peuvent ponctuellement faire l'objet d'opérations techniques de maintenance, d'entretien et de mise à jour, entraînant momentanément leur indisponibilité. Les données consultées et échangées sur le Site sont sécurisées par un cryptage de type SSL 128 bits.

**3.3.2** BPCE FACTOR met à la disposition de l'Utilisateur, dès l'ouverture de l'accès au Service, sur le Site, une rubrique d'aide, expliquant l'utilisation du Service.

## Article 4 : Conditions financières

L'abonnement au Service donne lieu à l'application d'une tarification décrite dans les conditions tarifaires de BPCE FACTOR et dont l'Abonné reconnaît avoir pris connaissance et déclare les avoir acceptées. Le prix de l'abonnement s'entend hors coûts de connexion au réseau Internet, qui sont à la charge de l'Abonné. Les sommes dues seront débitées, chaque début de mois, du compte courant ouvert dans le cadre du contrat d'affacturage par l'Abonné.

## Article 5 : Responsabilités

**5.1** BPCE FACTOR, dans le cadre de son obligation de moyen, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir à l'Abonné le Service dans les meilleures conditions et ne pourra être tenu responsable du mauvais fonctionnement ou du non fonctionnement du Service, des difficultés ou de l'impossibilité d'accéder au Service, de toute interruption du Service, de l'inadéquation du matériel et des logiciels informatiques de l'Utilisateur ou de l'utilisation par l'Utilisateur de tout logiciel nécessaire à la connexion au Service.

**5.2** L'Abonné est seul responsable de la communication, au moyen du Service, de données et d'informations à BPCE FACTOR et garantit irrévocablement BPCE FACTOR de tout recours de tout tiers fondé sur la communication par lui et/ou l'utilisation par BPCE FACTOR de ces données et/ou informations. La responsabilité de BPCE FACTOR ne saurait donc en aucun cas être recherchée du fait de la communication de données et d'informations à BPCE FACTOR par l'Abonné, y compris via les Utilisateurs.

**5.3** De manière générale, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de CREANCE<sup>net</sup> par l'Utilisateur, et notamment il est seul responsable en cas de violation par ce dernier des mentions légales et des présentes Conditions générales d'utilisation.

## Article 6 : Propriété intellectuelle

Le Service et son contenu (images, photographies, logos, marques, vidéos, sons, textes ...) sont la propriété de BPCE FACTOR et sont protégés par le Code de la propriété intellectuelle. Il est strictement interdit d'exploiter tous ces documents et notamment de les reproduire, représenter, modifier ou adapter en tout ou partie. Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, des pages, des données et de tout autre élément constitutif du Site, par quelque procédé ou support que ce soit, est interdite et constitue un acte de contrefaçon.

## Article 7 : Durée et résiliation

**7.1** L'abonnement au Service est conclu pour une durée indéterminée et prendra automatiquement fin trois (3) mois après la résiliation du contrat d'affacturage. L'Abonné peut résilier son abonnement au Service par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

**7.2** En cas d'inexécution par l'Abonné ou par l'un des Utilisateurs d'une des obligations résultant des présentes Conditions Générales d'Utilisation et/ou du contrat d'affacturage, BPCE FACTOR se réserve le droit de suspendre immédiatement tout ou partie de son accès au Service et/ou de résilier de plein droit le présent contrat, sous huit (8) jours après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée par recommandé avec avis de réception.

L'Abonné reconnaît que BPCE FACTOR ne pourra être tenu pour responsable à son encontre, ou à l'encontre de tiers, pour toute résiliation de son accès au Service dans les conditions prévues au ci-dessus.

## **Article 8 : Données personnelles et cadre juridique**

Conformément à la réglementation en vigueur, dans le cadre de la signature et l'exécution du présent contrat et du contrat d'affacturage, et plus généralement, de sa relation d'affaires avec l'Abonné ou l'Utilisateur, BPCE FACTOR recueillera, en sa qualité de responsable de traitement, certaines données nominatives concernant toute personne physique ayant des liens directs ou indirects avec l'Abonné tels que les éventuels représentants légaux, les mandataires, les personnes à contacter, les préposés, les bénéficiaires effectifs ou encore les personnes se portant caution.

BPCE FACTOR se réserve le droit d'adresser des communications promotionnelles à ses clients et prospects. L'Abonné ou l'Utilisateur a la possibilité de refuser de recevoir ce type de communications. À tout moment, il peut se désinscrire en utilisant le lien de désinscription inclus dans chaque communication promotionnelle.

Les informations, expliquant aux personnes concernées à quelles fins et de quelle façon BPCE FACTOR entend utiliser ces données ainsi que leur durée de conservation, sont détaillées dans la notice d'information disponible, à tout moment, à l'adresse suivante <https://www.factor.bpce.fr/notice-rgpd/>.

Les personnes concernées bénéficient à tout moment, dans les conditions prévues par la loi, d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, d'effacement, et d'un droit à communiquer des instructions sur le sort de ces données en cas de décès, de retrait de leur consentement (si donné), ainsi que de la faculté de former une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

Pour exercer ces droits, les personnes concernées doivent effectuer leur demande auprès du Délégué à la Protection des Données de BPCE FACTOR :

- à l'adresse suivante <https://www.factor.bpce.fr/contact-delegue-protection-donnees/>, ou
- par courrier postal en indiquant, nom, prénom, coordonnées de contact et en fournissant une copie de leur pièce d'identité : Délégué à la Protection des Données - BPCE FACTOR – DIRECTION RISQUES ET COMPLIANCE 5, avenue de la Liberté 94676 Charenton-le-Pont Cedex, ou
- par courrier électronique à [factor-cnll@bpce.fr](mailto:factor-cnll@bpce.fr).

BPCE FACTOR informera l'Abonné ou l'Utilisateur en temps utile, et par ses moyens habituels de communication, des évolutions significatives apportées à ces informations.

L'Abonné ou l'Utilisateur accepte l'ensemble des dispositions du présent contrat et s'engage à les respecter.