

## Préambule

Le présent contrat relatif au Service de banque à distance Internet Pro se compose des Conditions Particulières, des présentes Conditions Générales, des Conditions Tarifaires, ainsi que de ses éventuels annexes et avenants.

Le présent contrat est complété :

- par la convention de compte courant,
- par toutes autres conventions existantes liées à des services spécifiques signées par le Client, par acte séparé.

Les opérations acceptées dans le cadre de Direct Ecureuil Internet Pro ne sauraient déroger aux Conditions Particulières et/ou Générales d'autres produits ou services ouverts ou à ouvrir, sauf stipulation contraire.

### 1 - Objet

L'abonnement au Service de banque à distance Direct Ecureuil Internet Pro (ci- après dénommé le « Service » ou ) permet au client abonné (ci-après « le Client») d'accéder à un ensemble de services rendus par la la Caisse d'Épargne (ci-après la « Banque »), utilisant les nouvelles technologies (internet, smartphone...), pour consulter et/ou réaliser à distance, tout ou partie, des opérations sur le ou les compte(s) bancaire(s) ouvert(s) dans les livres de la Banque, dans le cadre de son activité professionnelle.

Le Client peut ainsi obtenir des informations relatives au fonctionnement de son ou ses comptes courants professionnels, ainsi que diverses informations liées directement ou indirectement à l'activité bancaire. Le Service permet au Client d'effectuer diverses opérations (notamment virements, ...), selon les conditions contractuelles.

Le Service est disponible sur l'espace de banque à distance du Client 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 accessible soit via le site internet de la Banque, soit via l'application mobile de la Banque à télécharger préalablement (ci- après « Espace de banque à distance »).

Sont concernés par le Service, les comptes ouverts et/ou les produits souscrits par le Client à la date

d'adhésion audit Service et ceux ouverts et/ou souscrits ultérieurement.

Le Service ne permet pas :

- de recourir à des utilisateurs secondaires ;
- d'effectuer des virements sur liste (également appelés « virements groupés ») ;
- de gérer les effets de commerce.

Certaines opérations ou fonctionnalités peuvent, en fonction du canal ou du type de terminal utilisé, ne pas être accessibles.

La Banque se réserve le droit de modifier le contenu du Service, en vue d'en améliorer la qualité, notamment par l'adjonction de nouvelles fonctionnalités. Le cas échéant, le Client sera informé des impacts contractuels et tarifaires éventuels, dans les conditions prévues à l'article 11.1 ci-dessous.

### 2 - Clientèle concernée

Le Service est ouvert aux personnes physiques ayant le statut d'entrepreneur individuel, défini par l'article L. 526- 22 du Code de commerce, comme « une personne physique qui exerce en son nom propre une ou plusieurs activités professionnelles indépendantes » de nature commerciale, artisanale, agricole ou libérale sans avoir créé une personne juridique distincte (ci-après « Entrepreneur Individuel ») et qui a ouvert un compte courant professionnel auprès de la Banque.

### 3 - Moyens matériels et techniques nécessaires à l'utilisation du Service

Il appartient au Client de se procurer à ses frais et sous sa responsabilité les matériels et équipements appropriés ainsi que les moyens de communication (abonnements, accès à Internet...) nécessaires à l'utilisation par Internet du Service. Le Client devra également disposer d'un logiciel de navigation compatible dont les fonctions JavaScript et Cookies sont activées.

Pour l'application mobile de la Banque, il est nécessaire d'avoir une version minimum du système d'exploitation de l'appareil utilisé, selon les précisions



indiquées dans les espaces de téléchargement d'applications (Google Play, Apple Store, etc...).

La mise à jour du matériel, de l'équipement, du système d'information ou des applicatifs de ces matériels est sous la responsabilité du Client.

#### **4 - Modalités d'identification et d'authentification**

##### **4.1 Authentification forte pour l'accès au Service et son utilisation**

Le Client dispose d'un identifiant qui lui est propre. Pour accéder au Service, le Client doit saisir cet identifiant, son numéro d'utilisateur et le mot de passe associé et utiliser son dispositif d'authentification forte chaque fois que la Banque le lui demande.

Lors de l'ouverture du contrat, l'identifiant, le numéro d'utilisateur ainsi qu'un mot de passe provisoire sont attribués au Client. L'identifiant Client et le numéro d'utilisateur sont mentionnés dans les Conditions Particulières du présent contrat, signées par le Client.

Le Client est tenu de modifier son mot de passe lors de sa première connexion. Ce mot de passe pourra être modifié, à tout moment, par le Client et à sa seule initiative et par la Banque pour des mesures de sécurité.

De plus, le Client doit être équipé de l'un des dispositifs d'authentification forte suivants et est invité à se rapprocher de la Banque à cette fin :

- Sécur'Pass : fonction d'authentification intégrée à l'application mobile de la Banque et couplée à un code confidentiel (détaillé à l'article 4.2) ;
- Lecteur d'authentification par carte à puce («Lecteur CAP») associé à une carte bancaire ou à une carte, Sécur@ccès, permettant d'obtenir un code à usage unique. Le Client doit préalablement souscrire au service Sol par lecteur CAP par contrat séparé ;
- Code à usage unique mis à disposition par SMS. Le Client doit avoir préalablement communiqué son numéro de téléphone à la Banque (dit « numéro de téléphone sécurisé »), selon la procédure communiquée par la Banque et avoir souscrit dans les Conditions Particulières du présent contrat au service Sol Pro SMS (cf. Conditions générales d'utilisation du service Sol Pro SMS à l'article 4.3). ;
- Certificat numérique matériel associé à son code confidentiel ;
- Tout autre dispositif que la Banque jugera adéquat.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte, qui conduit la plupart du temps à la saisie d'un code spécifique (ci-après « Code »), sera exigée par la Banque lors du premier accès au Service, puis à intervalle régulier ou chaque fois que cela s'avère nécessaire pour des raisons de sécurité, dans les conditions prévues par la législation.

L'utilisation de ce dispositif d'authentification forte pourra aussi être requise pour la réalisation d'opérations de paiement ou d'opérations sensibles, dont notamment la validation d'un ordre de virement en ligne ou l'ajout de nouveaux bénéficiaires de virement (BIC/ IBAN) à la liste des bénéficiaires déjà existants.

Ce dispositif peut également être utilisé pour accéder aux espaces de signature électronique des contrats.

Ce dispositif d'authentification forte repose sur l'utilisation d'au moins deux éléments parmi les trois catégories suivantes :

- 1) une information que le Client est seul à connaître (mot de passe, code secret, code PIN),
- 2) l'utilisation d'un appareil qui appartient au Client (téléphone portable, montre connectée, appareil dédié fourni par la Banque...),
- 3) une caractéristique personnelle qui est intimement liée au Client (empreinte digitale, reconnaissance faciale, vocale...).

##### **4.2 Sécur'Pass**

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client a accès depuis l'application mobile de la Banque, à

Sécur'Pass, dispositif d'authentification forte permettant notamment au Client :

- d'accéder aux services de DEI PRO et à son(ses) compte(s) courant(s) en ligne,
- de sécuriser l'accès et l'utilisation de certains services ;
- de valider certaines opérations sensibles initiées depuis son Espace de banque à distance ;
- de valider des opérations de paiement réalisées en ligne (virements) sur son Espace de banque à distance et des opérations de paiement réalisées par carte bancaire sur internet (e-commerce) ;
- de s'authentifier lors de la souscription de produits et services commercialisés par la Banque par voie dématérialisée en ayant recours à un dispositif de signature électronique.

La liste des fonctionnalités offertes par Sécur'Pass est susceptible d'évolution. Le Client en est informé via l'application mobile ou via la documentation s'y rapportant.



Sécur'Pass complète ou se substitue, le cas échéant, aux autres modes d'authentification, en permettant au Client de bénéficier de possibilités étendues.

L'enrôlement à Sécur'Pass est effectué par le Client par la saisie de certains numéros de sa carte bancaire ou de sa carte Sécur@ccès en cours de validité et active, détenue auprès de la Banque, ou, dans le cas où il ne dispose pas de carte, par une demande formulée auprès d'un conseiller en agence. Le Client doit posséder un smartphone compatible et un numéro de téléphone mobile préalablement déclaré à la Banque en tant que téléphone sécurisé. Afin d'utiliser Sécur'Pass, le Client doit également activer le service à partir de son Espace de banque à distance accessible depuis l'application mobile. L'activation de Sécur'Pass nécessite la saisie par le Client d'un code Sécur'Pass qu'il a choisi.

Dans le cas où le Client est en double relation (voir article 6.1 a), ce code Sécur'Pass unique sera utilisé afin d'accéder, par authentification forte, à l'espace de banque à distance Direct Ecureuil associé à son compte de dépôt utilisé à titre privé et DEI PRO lié à son compte courant professionnel et de valider certaines opérations sensibles au sein de Direct Ecureuil et de DEI PRO.

Le changement de smartphone initialement enregistré et/ou la réinstallation de l'application mobile de la Banque nécessitent l'enrôlement du nouvel appareil ou un nouvel enrôlement à Secur'Pass.

Le choix, l'enregistrement, la modification, la réinitialisation et la conservation du code Sécur'Pass sont de la responsabilité du Client. Il lui appartient notamment de veiller à le conserver strictement secret, au même titre que l'ensemble des identifiant/mot de passe liés à son Espace de banque à distance ou à ses moyens de paiement. La Banque n'a aucun accès à ce code Sécur'Pass.

Il est conseillé au Client de changer son code Sécur'Pass fréquemment, de ne pas choisir un code Sécur'Pass simple aisément décelable par un tiers, et de ne pas choisir un code Sécur'Pass identique à celui qu'il utiliserait déjà par ailleurs, par exemple, le code PIN associé à son smartphone ou à sa carte SIM, ou le code confidentiel lié à son accès à la banque à distance, ou le code associé à sa carte bancaire.

Lors de l'utilisation de Sécur'Pass, la saisie du code Sécur'Pass pourra éventuellement être effectuée par le Client en utilisant la fonction biométrique de son smartphone.

Le Client a la possibilité de supprimer le dispositif Sécur'Pass à tout moment depuis l'application mobile. En cas de cession de son smartphone, il lui appartient de veiller à la suppression de Sécur'Pass

et à la désinstallation préalable de l'application mobile de la Banque.

La suppression de Sécur'Pass est susceptible d'empêcher l'accès à certains services nécessitant le recours à une authentification forte, ou d'entraîner l'application d'exigences ou de délais complémentaires pour la réalisation de certaines opérations.

Pour pouvoir à nouveau accéder au dispositif Sécur'Pass, le Client devra procéder à un nouvel enrôlement.

La suspension ou la fermeture de l'accès à Sécur'Pass pour quelque raison que ce soit, à l'initiative du Client ou de la Banque, entraîne l'impossibilité d'utiliser le dispositif Sécur'Pass et les fonctionnalités liées.

### **4.3 Conditions Générales d'Utilisation du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS**

#### **a) Description du service SOL PRO SMS**

Le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est un service de renforcement de la sécurité de la Banque qui permet au Client qui y a souscrit de réaliser certaines opérations avec une sécurité renforcée, protégées par un système d'ANR (Authentification Non Rejouable).

SOL PRO SMS, souscrit dans le cadre du Service de banque à distance Direct Ecureuil Internet Pro sur Internet, est un moyen de sécurisation de l'accès à DEI PRO et de la réalisation d'opérations dites « sensibles » via DEI PRO.

Il conduit à l'envoi d'un code spécifique à usage unique par SMS vers le numéro de téléphone mobile du Client renseigné dans le système d'information de la Banque.

Ce code spécifique est saisi par le Client, afin d'accéder à DEI PRO et/ou de réaliser les opérations « sensibles », dans le cadre de DEI PRO.

L'utilisation du code spécifique est d'usage unique, aléatoire et temporairement limité dans le temps.

#### **b) Transmission d'un code spécifique par SMS**

Il est convenu que sera utilisé, dans le cadre du service SOL PRO SMS, le numéro de téléphone portable sécurisé du Client enregistré dans les systèmes d'information de la Banque. Le Client s'engage à informer la Banque en cas de changement de numéro de téléphone portable sécurisé à utiliser pour le service SOL PRO SMS.

La Banque ne peut être tenue pour responsable d'une anomalie lors de l'acheminement du SMS transmis due à :



- un dysfonctionnement du réseau employé ou des systèmes du Client (ordinateur ou téléphone défaillant) et ce, quelle que soit la cause de l'anomalie d'acheminement,
- une erreur de manipulation du fait du Client (numéro de téléphone erroné, mémoire du téléphone mobile...),
- ou un fait constitutif d'un cas de force majeure (interruption du réseau...).

Pour recevoir le message SMS contenant le code spécifique à usage unique, le Client doit respecter la zone de couverture de son opérateur téléphonique.

En cas de non-respect de ces conditions, la Banque ne peut être tenue responsable des incidents de réception des messages SMS.

Dans le cas de réception de messages, l'attention du Client est attirée sur le fait que les informations qui circulent sur les réseaux de communication ne sont pas cryptées et que le bon acheminement, la confidentialité ou l'intégrité de ces informations ne peuvent être garantis.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires afin que l'accès aux communications arrivant sur son téléphone portable ne puisse se faire que de manière sécurisée, notamment après saisie d'un mot de passe, afin d'éviter une consultation par des tiers non autorisés. Le Client demeure responsable :

- des paramétrages du téléphone mobile utilisé,
- des précautions qui lui incombent de préserver la confidentialité des accès à son téléphone mobile.

Le Client demeure responsable de son choix d'opérateur de téléphonie.

Les communications par voie électronique pouvant être porteuses de virus informatiques au travers des programmes téléchargés, il convient de choisir la/les solution(s) de protection qui semblera(ont) la/les plus appropriée(s). Le Client s'engage à prévenir, sans délai, la Banque de tout événement rendant impossible l'accès au service par SMS (notamment, changement d'opérateur, perte ou vol du téléphone mobile utilisé, changement de numéro de téléphone etc...).

En cas de défaut d'information de la Banque, le Client ne pourra présenter aucune réclamation de quelque nature que ce soit liée à cet incident.

#### c) Tarification du service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

La souscription au service « Sécurisation des Opérations en Ligne » est gratuite.

#### d) Durée - Résiliation de SOL PRO SMS

En cas de souscription au service à l'unité, le service « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS est conclu pour une durée indéterminée.

Le service peut être résilié à tout moment par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence qui gère le compte ou par la signature d'un document de clôture du service SOL PRO SMS auprès de cette dernière. Cette résiliation prend effet à compter de la date de réception de la lettre de résiliation par la Banque ou à la date de signature du document de clôture.

Le service SOL PRO SMS peut être résilié par la Banque à tout moment. Cette résiliation prend effet le mois suivant la date d'envoi de la lettre de résiliation.

#### e) Modification du service de « Sécurisation des Opérations en Ligne » SOL PRO SMS

La Banque se réserve le droit de modifier les modalités du service SOL PRO SMS, et les modalités auxquelles il donne accès par Authentification Non Rejouable, après en avoir préalablement informé le Client. La modification aura lieu sans préavis si elle est rendue nécessaire, notamment, par de nouvelles obligations de nature légale, la mise en place de solutions techniques nouvelles afin de renforcer la sécurité du service.

#### f) Responsabilité liée à l'utilisation du service SOL PRO SMS

Les dispositifs de sécurité mis en place par la Banque ne dégagent pas la responsabilité de du Client, qui doit, sous sa responsabilité, s'assurer de la protection du matériel informatique utilisé avec la solution de sécurité (pare-feu et anti-virus notamment) appropriée et du maintien de ces dispositifs à jour en permanence.

Le Client doit :

- toujours vérifier que les données des opérations qu'il souhaite valider (nom, coordonnées bancaires des bénéficiaires...) n'ont pas été altérées ;
- ne jamais divulguer ses codes confidentiels et codes spécifiques ; aucun collaborateur de la Banque ou d'un intermédiaire ne peut le lui demander ;
- ne pas répondre à des sollicitations de tiers qui tenteraient de se faire passer pour la Banque à travers des emails, loteries, prétendus dysfonctionnements ou vérifications diverses pour demander à la Banque ses identifiants, mot de passe, code confidentiel ou code généré par les nouvelles solutions de sécurité.



Le Client reste responsable des opérations effectuées avec ce système d'authentification renforcée.

#### g) Convention de preuve

Il est convenu que les opérations effectuées avec validation d'un code spécifique à usage unique seront réputées avoir été effectuées par le Client utilisateur du service SOL PRO SMS, sauf pour lui à rapporter la preuve contraire

## **5 - Confidentialité des éléments d'identification et d'authentification**

### **5.1 Obligations du Client**

Les éléments d'identification et d'authentification, tels que l'Identifiant, [ le numéro d'utilisateur, le mot de passe et le Code que le Client est amené à saisir dans le cadre de la mise en œuvre de son dispositif d'Authentification forte (code Sécur'Pass, code à usage unique communiqué par SMS ou par lecteur d'authentification par carte à puce, code confidentiel lié au certificat matériel) sont personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur usage et de leur conservation.

Le Client doit utiliser ces éléments d'identification et d'authentification mis en place par la Banque chaque fois qu'il en reçoit l'instruction, sous peine d'engager sa responsabilité.

Le Client prend toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de son identifiant, [ de numéro d'utilisateur, de son mot de passe, du Code et de tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories ci-dessus. Le Client s'oblige à les tenir secrets et à ne les communiquer ou les remettre à quiconque, même à la Banque qui ne peut en avoir connaissance et ne les lui demandera jamais. Par ailleurs, le Client peut consulter la page « Sécurité » disponible sur le site Internet de la Banque.

Dès qu'il a connaissance de la perte, du vol, du détournement ou de toute utilisation frauduleuse de son identifiant, [ du numéro d'utilisateur et de son mot de passe ou de ses identifiant, [ numéro d'utilisateur, mot de passe et Code /dispositif d'authentification, le Client doit en informer sans tarder la Banque aux fins de blocage de l'accès au Service. L'information devra être immédiatement confirmée par le Client par courrier recommandé avec avis de réception auprès de son agence ou par courrier libre remis à l'agence contre décharge. En cas de contestation, la date de réception de cet écrit fera foi entre les parties.

La remise en fonctionnement du Service est effectuée sur demande du Client. Elle pourra conduire le cas échéant à une remise en fonctionnement du dispositif d'authentification forte. Il sera aussi délivré un nouveau mot de passe provisoire au Client. Le Client est tenu de le modifier

lors de sa nouvelle connexion dans les mêmes conditions que lors de l'ouverture du service.

Il est également conseillé au Client de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers. Il ne doit jamais être indiqué sur les écrits ou messages électroniques adressés à la Banque, ou être mentionné sur les répondeurs téléphoniques.

Après plusieurs tentatives infructueuses de saisie du mot de passe, le dispositif d'accès au Service devient inopérant. Dans ce cas, le Service sera de nouveau accessible sur demande du Client auprès de l'agence de la Banque qui gère son compte.

### **5.2 Obligations de la Banque**

La Banque s'assure que les éléments d'identification et d'authentification (identifiant, [ numéro d'utilisateur, mot de passe, Code et tout élément d'authentification appartenant aux trois catégories précitées) ne sont pas accessibles à d'autres personnes que le Client.

#### **5.3 Accès au compte de paiement et initiation de paiement**

Dès lors que le Client autorise l'accès à son compte par un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, ce prestataire doit disposer de l'agrément délivré par l'autorité compétente d'un Etat membre de l'Espace Economique Européen ou être inscrit sur le registre tenu par cette autorité, conformément à la réglementation en vigueur. Le Client est tenu de vérifier que ce prestataire dispose de cet agrément ou est inscrit sur le registre concerné.

L'initiation d'opérations de paiement (virements) par ce prestataire, pour le compte du Client, s'effectuera selon les mêmes modalités et conditions d'authentification que si le Client réalisait directement ces opérations par l'intermédiaire du Service.

## **6 - Principaux services disponibles dans l'Espace de banque à distance (liste non exhaustive)**

**Seuls les principaux services disponibles dans l'Espace de banque à distance du Client sont présentés ci-après et non l'ensemble des fonctionnalités.**

### **6.1 Consultation des comptes et réalisation de certaines opérations**

Sous les conditions définies par la Banque, le Service permet au Client, depuis son Espace de banque à distance, de :

- consulter le solde actuel et prévisionnel de ses comptes courants, de ses comptes d'épargne ouverts dans les livres de la Banque dans le cadre de son activité professionnelle et de la plupart des produits et services souscrits également dans ce



cadre. Toutefois, seules les écritures indiquées sur le relevé de compte ou l'arrêté de compte font foi entre les parties ;

- consulter les dernières opérations de débit et/ou de crédit intervenues sur le ou les comptes, sous réserve qu'elles ne remontent pas à plus de vingt-six (26) mois ;
- consulter les opérations à venir, sur 30 jours glissants, connues de la Banque mais qui ne sont pas encore comptabilisées ;
- réaliser des opérations sur ces comptes ;
- visualiser l'historique de ses paiements et piloter sa carte bancaire à usage professionnel ;
- visualiser les informations concernant ses crédits et engagements par signature. La liste des crédits et engagements, ainsi que les informations fournies, peuvent alors ne pas être exhaustives ;
- gérer ses comptes et certains produits (comptes courants, crédits, comptes d'instruments financiers,...) ;
- télécharger le détail de ses opérations vers son logiciel de gestion.

De plus, le Client peut accéder à certains services proposés par la Banque ou ses partenaires, exclusivement par DEI PRO. L'accès effectif s'effectue après activation du service par ses soins et acceptation de Conditions Générales d'utilisation spécifiques, distinctes du présent contrat. Le Client peut également désactiver certains services par l'intermédiaire de DEI PRO. Cette désactivation vaut résiliation du contrat et du service concerné.

#### a) Cas des clients en double relation

Le Client, personne physique en double relation (titulaire d'un compte de dépôt à titre privé et d'un compte courant à titre professionnel dans le cadre de son activité d'Entrepreneur Individuel) (appelé dans le présent contrat « Client en double relation »), se connecte à son espace client unique, afin de consulter et gérer son compte de dépôt à titre privé et son compte courant professionnel.

L'ensemble du Service de banque à distance disponible pour le Client en sa qualité d'Entrepreneur Individuel, à des fins professionnelles : accès, fonctionnalités, opérations réalisées sur ses comptes courants professionnels, régime de contestation et de responsabilité en cas d'opérations frauduleuses et autres règles applicables à ce Service, est régi par le présent contrat de banque à distance DEI PRO signé par le Client et la brochure tarifaire applicable à la clientèle des professionnels.

L'ensemble du service de banque à distance disponible pour le Client, en sa qualité de « particulier » n'agissant pas pour des besoins professionnels, est régi par le contrat de banque à distance Direct Ecureuil pour les particuliers.

## 6.2 Virements



**CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE DE RHÔNE ALPES – CERA (Caisse d'épargne Rhône Alpes)**, Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital de 1 150 000 000 euros, dont le siège social est situé 116, Cours Lafayette – BP 3276 – 69404 LYON cedex 03, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 384 006 029, Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760, et titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).

Le Client peut effectuer des virements :

- de l'un de ses comptes courants vers un autre de ses comptes courants ou vers un compte de tiers ouvert à la Banque ou dans les livres de tout autre établissement de crédit,
- à partir d'un compte d'épargne vers l'un de ses comptes courants ouverts à la Banque, sous réserve d'avoir signé préalablement une convention de compte courant et le cas échéant, une convention de compte d'épargne auprès de la Banque.

Les caractéristiques des services de virements disponibles dans DEI PRO et leurs modalités d'exécution sont décrites dans la convention de compte courant du Client, et le cas échéant, de compte d'épargne, en vigueur.

Dès validation, notamment électronique, l'ordre de virement est enregistré et est irrévocable. Les opérations sont exécutées sous réserve du solde du ou des comptes du Client et de ses autres engagements. Les opérations passées via le Service seront enregistrées par la Banque dans le cadre des usages bancaires et financiers d'imputation.

Les opérations de virements sont traitées les jours ouvrables, pour la Banque. Les virements reçus avant l'heure limite fixée par la Banque seront traités le même jour (sous réserve de provision sur le compte à débiter). Au-delà, ils seront traités le jour ouvrable suivant. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable pour la Banque, l'ordre de virement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Pour des raisons de sécurité, des plafonds sont appliqués par la Banque sur le montant des virements externes réalisés par l'intermédiaire du Service. Le Client peut obtenir communication de ces plafonds auprès de son agence. La Banque est également susceptible d'appliquer des mesures complémentaires visant à protéger le Client de tout risque d'utilisation frauduleuse de son abonnement.

L'émission de virements vers un tiers nécessite que le Client ajoute préalablement le compte du bénéficiaire sur une liste de bénéficiaires de virements. L'ajout de ce compte sur cette liste de bénéficiaires ainsi que l'émission d'un virement externe nécessitera l'authentification forte du Client.

En revanche, l'émission d'un virement vers un compte dont le Client est titulaire, ouvert dans les livres de la Banque, ne donnera pas lieu à cette authentification forte.

La création, la modification d'un virement permanent et l'initiation du premier virement de la série sont soumis à authentification forte. Les virements successifs au premier de la série dans le cadre d'un virement permanent ne sont pas soumis à authentification forte.

Les virements effectués par le Client par l'intermédiaire de DEI PRO et portés sur le relevé ou arrêté de compte qui lui est adressé, peuvent être contestés par ce dernier dans le délai et aux conditions indiquées dans les conditions générales de sa convention de compte courant.

### **6.3 Catégorisation de dépenses et de revenus**

Cette fonctionnalité permet de catégoriser automatiquement les opérations du Client enregistrées sur son compte courant. Les écritures catégorisées sont disponibles pendant une période de 26 mois glissants à partir de la date de l'opération. Les opérations sont classées dans diverses catégories (Frais généraux, impôts ...), permettant de disposer d'une meilleure lisibilité des dépenses et revenus. Le Client a la possibilité de modifier la catégorisation d'une opération. En cas de résiliation du Service, l'ensemble des personnalisations et des catégorisations seront alors définitivement perdues.

### **6.4 Localisation des commerçants auprès desquels le Client a effectué une opération de paiement**

Cette fonctionnalité permet au Client, qui consulte au moyen du Service, le détail d'une opération de paiement qu'il a réalisée avec sa carte bancaire à usage professionnel, d'afficher sur un plan l'adresse du commerçant auprès duquel ladite opération a été effectuée. Cet affichage est réalisé sur la base des coordonnées GPS de l'adresse que le commerçant a préalablement déclarée, et est matérialisé par la visualisation d'un repère sur un plan généré par une application de cartographie (Google Maps, Plans) installée sur le matériel du Client et utilisant son adresse IP.

Dans ce cadre, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales relatives à l'utilisation de l'application de cartographie qu'il utilise, disponibles auprès de Google ou Apple :

- Google Maps : <https://policies.google.com/privacy>

- Plans (Apple) : <https://www.apple.com/legal/privacy/>

Seules les opérations de paiement réalisées avec la carte bancaire à usage professionnel chez des commerçants équipés de terminaux de paiement électroniques sont concernées par cette fonctionnalité, à l'exclusion des opérations réalisées à distance.

Le Client est informé que l'affichage de l'adresse du commerçant n'a qu'une valeur indicative, la Banque ne saurait être tenue pour responsable d'une erreur ou d'une absence de mise à jour de ses coordonnées GPS par le commerçant.

Par ailleurs, le Client peut à tout moment choisir de désactiver cette fonctionnalité dans les paramètres du Service.

### **6.5 Fonctionnalités de pilotage de la carte**

Dans le cadre du Service, le Client, détenteur d'une carte bancaire à usage professionnel émise par la Banque, peut avoir accès à des fonctionnalités de gestion en ligne de sa carte à usage professionnel dans son Espace de banque à distance sur internet et/ou sur son application bancaire mobile. Ces fonctionnalités dont notamment : paiements à distance, paiements et retraits à l'étranger, verrouillage temporaire, consultation des plafonds de paiement et de retrait, mise en opposition de la carte, consultation de son code secret et des numéros de sa carte bancaire à usage professionnel (sous réserve de disponibilité), sont décrites dans les Conditions générales de son Contrat Carte.

L'activation ou la désactivation de l'une quelconque de ces fonctionnalités par le titulaire de la carte à usage professionnel s'effectue sous sa responsabilité. Elle pourra être soumise à un dispositif d'authentification forte du titulaire de la carte mis en place par la Banque.

Cette activation ou désactivation est en principe opérationnelle en temps réel, sous réserve des délais techniques d'exécution ou de l'indisponibilité momentanée du service (exemple : maintenance).

Si la fonctionnalité est soumise à tarification, cette dernière est précisée dans les Conditions Tarifaires de la Banque applicables au Client titulaire de la carte à usage professionnel.

Depuis l'application mobile de la Banque, dans la rubrique lui permettant de gérer sa carte, le Client peut également enrôler sa carte à usage professionnel dans la solution de paiement mobile Apple Pay sur le même iPhone où il a téléchargé cette application mobile. Lors de cet enrôlement, il devra s'authentifier par Sécur'Pass.

### **6.6 Alertes sur la situation du compte par SMS, par email ou par push mobile (notification hors application – sous réserve de disponibilité)**

Dans le cadre de son abonnement au Service, le Client dispose de la fonctionnalité lui permettant de recevoir des alertes par email, par SMS ou par push mobile l'informant du solde de son compte et des opérations enregistrées sur celui-ci.

### **6.7 Opérations sur instruments financiers et autres titres**

Pour disposer de ce service, le Client doit avoir préalablement signé une convention de compte d'instruments financiers auprès de la Banque. Les ordres saisis en dehors des horaires d'ouverture du



marché seront présentés à la prochaine séance du marché concerné. Les passations d'ordres fermes s'effectuent sur la totalité des valeurs cotées sur les marchés financiers français hors MATIF, MONEP, marchés de matières premières et de marchandises.

Dans le respect des conditions de fonctionnement de cette convention, des règles de couverture et des conditions de passation des ordres, le Client peut passer tous ordres conformément aux règles et pratiques des marchés y compris tous ordres sur les OPC (Organismes de Placement Collectif) du Réseau des Caisses d'Épargne.

Les comptes d'instruments financiers indivis et ceux ouverts en nue-propriété avec réserve d'usufruit ne peuvent pas faire l'objet d'opérations dans le cadre du Service.

La souscription définitive des ordres d'achat de titres de sociétés en cours de privatisation et la souscription de titres d'emprunts sont subordonnées à la réception par la Banque, dans les délais imposés par la réglementation, des documents afférents à ces opérations dûment signés.

Les ordres ne pourront être acheminés sur le marché qu'aux jours et heures d'ouverture des Marchés financiers.

Conformément aux dispositions de la convention de compte d'instruments financiers, le Client sera informé par voie d'avis d'opéré de l'exécution de ses ordres sur instruments financiers dès leur réalisation. Le Client s'oblige donc à exercer ce contrôle dès sa réception et le cas échéant, à saisir immédiatement la Banque de toute anomalie ou cause de contestation. Les informations figurant sur l'avis d'opéré, non contestées dans les deux jours calendaires de leur réception, seront considérées comme approuvées. En tout état de cause, toute réclamation sera prescrite dans les 6 (six) mois de la conclusion de l'opération contestée. Les contestations doivent être formulées par écrit et être motivées.

## 6.8 Digital BOX

Ce service est souscrit contrat DEI PRO.

Ce service permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses documents liés à ses produits et services détenus auprès de la Banque, en format électronique déposés dans son Espace de banque à distance.

## 6.9 Rubrique « Souscrire »

Le Client peut souscrire, dans le respect de la réglementation en vigueur applicable, à certains services offerts par la Banque. La souscription effective du service ou la prise en compte d'un



**CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE DE RHÔNE ALPES – CERA (Caisse d'épargne Rhône Alpes)**, Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital de 1 150 000 000 euros, dont le siège social est situé 116, Cours Lafayette – BP 3276 – 69404 LYON cedex 03, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 384 006 029, Intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 004 760, et titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).

avenant peut être subordonnée au renvoi du contrat ou de l'avenant signé dans les délais qui seront indiqués au Client. Le cas échéant et sous réserve de disponibilité du service, le Client peut également procéder à la signature électronique de certains contrats via son Espace de banque à distance, notamment, un crédit ou une opération en lien avec ses crédits.

## 6.10 Consultation des contrats signés électroniquement par le Client

Le Client peut consulter, télécharger et/ou imprimer ses contrats signés électroniquement avec la Banque depuis son Espace de banque à distance, s'il a souscrit au service Digital BOX.

## 6.11 Commande de chèquiers et de bordereaux de remise de chèques (sous réserve de disponibilité)

Le Client peut commander ses chèquiers et ses bordereaux de remise de chèques depuis son Espace de banque à distance. Le nombre total de chèquiers commandés quel que soit le canal (agence, GAB, Espace de banque à distance) ne peut excéder le nombre maximal en commande par le Client, fixé par la Banque. Le Client est invité à se renseigner en agence.

## 6.12 Service d'échange de documents

### • Définition

Document(s) : ensemble de documents nécessaires à la gestion de la relation du Client avec la Banque (notamment KBIS, Statuts, CNI, Liasses Fiscales...).

### • Description du service :

Le service d'échange de document est une fonctionnalité de la banque à distance accessible via le menu « Mes Documents / Echange de documents ».

Le service d'échange de documents, accessible au Client, lui permet de :

- Visualiser les demandes de Documents de la Banque et suivre leur état d'avancement ;

- Déposer des Documents à destination de la Banque sous format électronique (notamment pdf, jpeg...) via son abonnement à DEI PRO.

• Notifications liées aux demandes de documents

La Banque notifie le Client par email, lors de la création d'une demande de Document, d'une relance ou lors du rejet d'un Document déposé.

## 6.13 - Service « Relevés en ligne »

Le service de « Relevés en ligne » (ci-après dénommé « le service ») permet au Client abonné à DEI PRO de consulter sous forme électronique les relevés de compte qui lui sont adressés, appelés ci-après « Relevés en ligne ».

- Activation du service de « Relevés en ligne »

L'activation et la résiliation du service sont effectuées en ligne par le Client auprès de l'agence qui gère son (ses) compte(s).

Ce service concerne l'ensemble des comptes du Client ouverts au titre de son activité.

L'activation du service prend effet immédiatement. En cas d'activation du service par l'intermédiaire de DEI PRO, il est immédiatement confirmé en ligne.

Toutefois, les premiers Relevés en ligne seront mis à disposition sur DEI PRO à la date à laquelle les relevés de compte, sur support papier, auraient normalement été envoyés.

- Périodicité et conditions de mise à disposition des Relevés en ligne

Chaque Relevé en ligne sera mis à disposition du Client sur DEI PRO à la date d'arrêté habituelle choisie par le Client pour les relevés de compte sur support papier du ou des compte(s) concerné(s) par le service.

Le service permet au Client d'imprimer ou de télécharger les Relevés en ligne.

Chaque Relevé en ligne est consultable par le Client sur DEI PRO pendant une période de 10 ans glissants à partir de sa mise à disposition.

Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde régulière, sous forme électronique ou papier, des Relevés en ligne.

- Substitution des Relevés en ligne aux relevés sur support papier

Par l'activation du service de Relevés en ligne, le Client renonce expressément à recevoir des relevés sur support papier. Les relevés sur support papier ne lui seront donc plus adressés.

Toutefois, le Client peut à tout moment demander un relevé sur support papier qui lui sera alors facturé aux Conditions Tarifaires en vigueur.

En cas de relevés envoyés à plusieurs destinataires, le Relevé en ligne sera mis à disposition du destinataire principal et le relevé sur support papier ne lui sera plus adressé. Les autres destinataires continueront à recevoir un relevé sur support papier.

- Conditions tarifaires

La tarification des Relevés en ligne ou sur support papier, est définie aux Conditions Tarifaires de la Banque applicables aux clients entrepreneurs individuels, disponibles dans les agences et sur le site internet de la Banque.

- Délais de réclamation des opérations

Le Client doit vérifier dès réception l'exactitude des mentions portées sur le Relevé en ligne en vue de signaler immédiatement à la Banque toute erreur ou omission. Il doit contacter immédiatement son agence pour tout mouvement sur les comptes concernés par le service qui lui semblerait anormal.

Les réclamations relatives aux opérations figurant sur les Relevés en ligne doivent être formulées sans tarder par envoi d'un courrier adressé en recommandé avec accusé de réception à la Banque et dans les délais figurant dans la convention de compte courant du Client.

- Durée et résiliation du service de Relevés en ligne

Le Client peut mettre fin au service à tout moment et sans frais, en ligne, dans DEI PRO. Le Client peut aussi mettre fin au Service auprès de l'agence de la Banque qui gère son (ses) compte(s) ou par envoi à la Banque d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

La résiliation prend effet immédiatement et implique le retour automatique aux relevés sous forme papier. Toutefois, le premier envoi de relevé sous forme papier ne sera effectué qu'à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Banque peut résilier le service à tout moment. Le Client en sera informé par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet un mois après l'envoi de cette information. Les relevés seront alors adressés sous forme papier à la date habituelle de mise à disposition des Relevés en ligne.

La résiliation de la prestation optionnelle du service de Relevés en ligne choisie aux Conditions Particulières du contrat Dei PRO, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service DEI PRO continuant de produire ses effets entre les parties. En cas de souscription à une offre groupée de services, la résiliation du service de Relevés en ligne ne met pas fin à l'offre groupée de services.

Après la résiliation du service (ou la clôture du compte dont le service assure la mise à disposition des Relevés en ligne), l'accès à l'historique des Relevés en ligne reste possible par le Client, pour les relevés intervenus durant la période pendant laquelle le Client a bénéficié du service. Ces Relevés en ligne resteront consultables pendant une période de 10 ans glissants à partir de leur mise à disposition.



En cas de résiliation de DEI PRO, le service de Relevés en ligne sera résilié de plein droit.

Dans cette hypothèse, il ne sera plus possible de consulter en ligne les relevés. Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ces Relevés en ligne avant la résiliation effective de son contrat DEI PRO.

Le service sera automatiquement suspendu en cas de suspension de DEI PRO. Les relevés seront alors adressés sous forme papier. Le premier envoi de relevé papier interviendra à la prochaine date habituelle de mise à disposition du Relevé en ligne.

La Banque se réserve la possibilité de refuser l'activation du service en cas d'activations ou de résiliations successives multiples.

- **Modification des conditions d'utilisation**

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du service de Relevés en ligne.

Les nouvelles conditions d'utilisation seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via DEI PRO) un (1) mois avant leur entrée en vigueur.

Le Client auprès de l'agence de la Banque qui gère son (ses) compte(s) ou encore par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à la Banque, a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le service sans aucun frais. Si le service continue à être utilisé à l'expiration du délai ci-dessus, le Client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions d'utilisation.

## **7- Responsabilités**

### **7.1 Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service, notamment la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées.

D'une manière générale, la Banque ne pourra être tenue pour responsable que des dommages ayant pour cause unique son propre fait.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect par le Client des procédures d'utilisation du Service ;
- en cas de divulgation par le Client de tout ou partie de ses éléments d'identification et d'authentification à une tierce personne, y compris à un prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes, disposant d'un agrément ou d'un enregistrement prévu par les textes en vigueur ;



**CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE DE RHÔNE ALPES – CERA (Caisse d'épargne Rhône Alpes)**, Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital de 1 150 000 000 euros, dont le siège social est situé 116, Cours Lafayette – BP 3276 – 69404 LYON cedex 03, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 384 006 029, Intermédiaire d'assurance, immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 004 760, et titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).

- lorsque les informations communiquées par le Client, lors de son adhésion ou lors de son utilisation du

Service s'avèrent inexactes ou incomplètes ;

- en cas d'interruption des prestations pour des raisons résultant de la force majeure, du cas fortuit ou du fait d'un tiers ;

- en cas de connexion du Client à un autre site que le site légitime et sécurisé de la Banque (https + adresse habituelle) ;

- en cas d'interruption temporaire du Service pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du Service, y compris de l'application mobile de la Banque.

La Banque n'est pas responsable du transport des données, de la qualité et de la disponibilité des réseaux de télécommunication, ni des interruptions pour les interventions de maintenance, par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produisent suite à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications.

La Banque dégage sa responsabilité des difficultés associées au contrat passé entre le Client et son fournisseur d'accès à internet.

La Banque demeure étrangère à tout litige pouvant survenir entre le Client et :

- tout prestataire substitué, tant en ce qui concerne la facturation des coûts des transmissions que le bon fonctionnement du réseau téléphonique ;

- le prestataire de services fournisseur d'accès Internet en ce qui concerne l'accès aux différents sites

Internet ;

- le fournisseur du matériel informatique (modem, ordinateur, logiciels, etc...) destiné à recevoir les informations par l'intermédiaire du téléchargement des écritures ;

- son prestataire de service d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes.

La Banque n'est pas responsable des conséquences résultant d'un défaut de sécurité (matériel ou logiciel, antivirus) du terminal de connexion (ordinateur, terminal mobile...) utilisé par le Client n'ayant pas détecté, notamment, l'intrusion d'un virus informatique.

De même, la responsabilité de la Banque ne saurait être engagée en raison des conséquences directes et indirectes liées aux mesures, quelles qu'elles soient, notamment de gel des avoirs, qu'elle pourrait être amenée à prendre dans le cadre des obligations mises à sa charge par les pouvoirs publics, en particulier au titre de la lutte contre le blanchiment

des capitaux et le financement du terrorisme. A ce titre, la Banque ne saurait être tenue pour responsable des retards d'exécution.

La Banque se réserve le droit de limiter l'accès du Client aux seules fonctions de consultation ou de bloquer l'accès au Service, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité du Service, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du Service ou au risque sensiblement accru ou avéré que le Client soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement. Dans ces cas, la Banque informe le Client, par tout moyen, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le Service ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La Banque débloque le Service dès lors que les raisons du blocage n'existent plus. La Banque met en place les moyens appropriés permettant au Client de demander à tout moment le déblocage du Service.

La Banque informera le Client par tout moyen, de façon sécurisée, en cas de soupçon de fraude, de fraude avérée ou de menaces pour la sécurité survenant sur le Service de banque à distance.

## **7.2 Responsabilité du Client**

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions d'utilisation du Service et particulièrement au respect des instructions liées à la sécurité du Service.

Le Client est tenu de sécuriser son ordinateur, sa tablette ou son téléphone mobile au moyen de solutions de sécurité de son choix (verrouillage du téléphone, logiciel anti-virus et anti-espion, pare-feu, logiciels de nettoyage

...) et de maintenir ces dispositifs à jour en permanence. Il est conseillé au Client d'utiliser un téléphone mobile fonctionnant avec Android ou IOS et déconseillé d'utiliser les autres types de systèmes d'exploitation. Il lui est interdit de procéder au déverrouillage des systèmes d'exploitation.

Le Client est ainsi invité à prendre connaissance des mesures à mettre en œuvre afin de sécuriser ses connexions Internet en consultant les informations relatives à la sécurité disponibles sur le site internet de la Banque.

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Banque, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite celui-ci à prendre toutes les dispositions utiles, notamment en effaçant, dès la fin de sa consultation, les traces de sa navigation et en interdisant l'accès aux tiers non autorisés dans

l'hypothèse du téléchargement de ces données bancaires vers un logiciel de gestion.

Toute consultation suivie d'une opération réalisée sur le(s)compte(s) du Client au moyen de l'identifiant, [ du numéro d'utilisateur et du mot de passe et le cas échéant du Code/dispositif d'authentification du Client sera considérée comme émanant du Client et de lui seul et autorisée par lui, à moins qu'il n'ait préalablement signalé à la Banque la perte, le vol, le détournement ou toute utilisation frauduleuse de ses moyens d'identification et d'authentification, aux fins de blocage du Service conformément à l'article 5.1.

## **7.3 Responsabilité en cas d'opérations non autorisées**

Le Client supporte les opérations non autorisées, consécutives à la perte, au vol, détournement ou utilisation frauduleuse de ses identifiant, numéro d'utilisateur, mot de passe et Code /dispositif d'authentification, effectuées avant le signalement aux fins de blocage du Service mentionné à l'article 5.1 ci-dessus.

Toutefois, le Client ne supporte aucune conséquence financière avant signalement aux fins de blocage du Service en cas de perte ou de vol des éléments d'identification et d'authentification due à des actes ou à une carence d'un salarié, agent ou d'une succursale de la Banque ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

A compter du signalement aux fins de blocage susvisé, il est convenu que le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant des opérations non autorisées.

Le Client supporte toutes les pertes occasionnées par des opérations non autorisées si ces pertes résultent d'un agissement frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait, lui-même, intentionnellement ou par négligence grave, aux obligations mentionnées dans le présent Contrat et en particulier aux articles 4, 5.1 et 7.2 ci-dessus.

## **8 - Informations diverses**

Le Client reconnaît que les informations bancaires ou renseignements généraux ne concernant pas directement le fonctionnement de son ou ses comptes, présentent un caractère purement indicatif et ne peuvent, à ce titre, engager la responsabilité de la Banque.

Seuls les extraits de compte adressés par la Banque continuent de faire foi.

La transmission des données ayant lieu par Internet, environnement international ouvert et non sécurisé, la Banque ne saurait être responsable de l'utilisation, de la sécurité, de la conservation, de la confidentialité ou de l'intégrité des données transmises. Le



téléchargement de données est donc réalisé sous l'entière responsabilité du Client.

Le Service peut renvoyer le Client vers d'autres sites tiers dont la Banque n'est nullement propriétaire. En conséquence, la Banque ne saurait être tenue pour responsable du contenu de ces sites.

## **9 - Preuve des opérations**

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des procédures d'accès, d'authentification et d'utilisation qui lui sont indiquées.

Lorsqu'un écrit, dûment signé par le Client, est une condition impérative d'exécution de l'opération envisagée, notamment pour souscrire aux produits et services offerts via les services bancaires à distance, le Client s'engage expressément à respecter cette condition. A défaut, la Banque sera fondée à ne pas tenir compte de l'opération demandée.

De convention expresse, la Banque et le Client reconnaissent que les interrogations ou ordres précédés, dans le cadre des canaux de services bancaires à distance, de l'utilisation de l'identifiant, [ du numéro d'usager, du mot de passe, et le cas échéant du Code/dispositif d'authentification forte cités à l'article 4, sont réputés émaner de lui-même et autorisées par lui et constituent une preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, sauf preuve contraire.

Le Client accepte l'enregistrement informatique des connexions et opérations réalisées au cours de l'utilisation du Service. La preuve des opérations effectuées via le Service pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Banque, dont les récapitulatifs des transactions établis par les systèmes informatiques de la Banque. De convention expresse, la Banque et le Client reconnaissent que les enregistrements effectués par la Banque, quel qu'en soit le support, feront foi en cas de contestation sauf preuve contraire.

## **10 - Tarification du service**

Le Service pourra être mis à disposition du Client gratuitement par la Banque ou moyennant le paiement d'un abonnement mensuel figurant dans les Conditions Tarifaires de la Banque en vigueur.

Le Service peut également donner accès à des fonctionnalités pouvant faire l'objet d'une facturation. Le montant de cette tarification est mentionné dans les Conditions Tarifaires en vigueur de la Banque.

Il est rappelé que les services et/ou opérations sollicitées et/ou effectuées, notamment par l'intermédiaire du Service, peuvent donner lieu à

tarification conformément à ces mêmes Conditions Tarifaires.

Le coût des communications téléphoniques et les frais divers qui sont directement facturés au Client, en particulier par les exploitants des réseaux de télécommunications, sont à sa charge.

Dans le cas où le dispositif d'authentification ferait l'objet d'une facturation par la Banque, le montant de cette tarification sera porté à la connaissance du Client.

La tarification pourra être révisée à tout moment. Le nouveau tarif sera porté à la connaissance du Client dans les conditions prévues par l'article 11.

Le Client supportera le coût des consommations téléphoniques ainsi que tout montant, redevance, abonnement ou taxes afférentes à l'abonnement téléphonique ou auprès du fournisseur d'accès internet.

## **11 - Modifications des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires**

### **11.1 Modifications à l'initiative de la Banque**

La Banque aura la faculté de modifier les Conditions Générales et les Conditions Tarifaires de ses services. A cet effet, la Banque communiquera le projet de modification par écrit (par exemple, lettre, mention sur le relevé de compte ou information dans son Espace de banque à distance) au Client, au plus tard un mois avant la date d'application envisagée.

La Banque et le Client conviennent que l'absence de contestation du Client dans ce délai vaut acceptation par ce dernier des modifications. En cas de refus du Client, il peut résilier sans frais, avant la date d'application des modifications, le présent contrat et le Service. A défaut de résiliation dans ce délai, les modifications lui seront opposables.

Compte tenu de l'évolution nécessaire et régulière des moyens de sécurité, la Banque se voit expressément reconnaître par le Client, sans recours possible de ce dernier contre la Banque, la possibilité, à tout moment et à effet immédiat, de modifier de façon unilatérale les conditions d'authentification nécessaires à l'accès aux services, ou de supprimer certains dispositifs d'authentification moyennant une information du Client par tout moyen au choix de la Banque.

### **11.2 Modifications imposées par des textes législatifs ou réglementaires**

Les modifications de tout ou partie des Conditions Générales, qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès la date d'entrée en vigueur de celles-ci.



## 12 - Durée du contrat- Résiliation ou suspension

Le contrat relatif au Service est conclu pour une durée indéterminée. Il pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec avis de réception. Cette résiliation prendra effet dans le mois suivant la réception, par la Banque, du courrier recommandé envoyé par le Client. La cotisation du mois en cours devra être payée par le Client.

La résiliation par la Banque respecte un préavis d'un mois.

Le contrat relatif au Service est résilié de plein droit et sans préavis en cas de décès du Client ou de résiliation de sa convention de compte courant.

La résiliation du contrat entraîne la désactivation de l'ensemble des fonctionnalités et services de banque à distance activés à partir du Service.

En tout état de cause, pour le Client ayant bénéficié du service Digital BOX, l'accès à l'Espace de banque en ligne est maintenu même après la clôture du dernier contrat du Client, afin de permettre l'accès à l'historique des documents numériques dans les conditions spécifiques au service Digital BOX.

La Banque pourra également suspendre l'accès ou l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités du Service ou résilier le présent contrat, sans préavis ni formalité, pour motif grave et notamment en cas de tentative ou d'utilisation frauduleuse ou abusive du service par le Client, ou en cas de rupture des relations commerciales (non-paiement d'une facture, clôture du compte...), ce dont le Client en serait immédiatement informé.

Tout ordre donné avant la date de résiliation est exécuté aux conditions et dates convenues.

Le Service pourra également être temporairement interrompu pendant des périodes courtes pour des raisons techniques et en vue de réaliser des prestations de maintenance ou d'actualisation du Service, y compris de l'application mobile de la Banque.

Sauf indication contraire du Client, la résiliation de l'une des prestations optionnelles de DEI PRO éventuellement choisie aux Conditions Particulières, n'entraîne la résiliation que de cette seule prestation, le service DEI PRO continuant de produire ses effets entre les parties.

## 13 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant le Client et les personnes physiques intervenant dans le cadre

de ce contrat (mandataire, représentant légal, caution, bénéficiaire effectif...).

Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées ainsi que les droits dont le Client et ces personnes disposent sur leurs données figurent dans la Notice d'information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel. Cette notice est disponible à tout moment sur le site internet de la Banque via l'adresse suivante : [www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/](http://www.caisse-epargne.fr/rhone-alpes/) ou sur simple demande auprès de l'agence du Client. La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

## 14 - Réclamations – Médiation

En cas d'insatisfaction ou de désaccord sur les services relevant du présent Contrat, le Client peut obtenir de son agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le service en charge des réclamations de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son agence ne lui convient pas.

Le Client trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la Banque ainsi que sur son site internet, dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « RECLAMATION » dans le moteur de recherche.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le Client recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le Client, dès lors qu'il est un Entrepreneur Individuel au sens de l'article L526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas, a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque par voie postale ou sur son site internet, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.



**CAISSE D'ÉPARGNE ET DE PRÉVOYANCE DE RHÔNE ALPES – CERA (Caisse d'épargne Rhône Alpes)**, Banque coopérative régie par les articles L 512-85 et suivants du Code monétaire et financier, société anonyme à directoire et conseil d'orientation et de surveillance au capital de 1 150 000 000 euros, dont le siège social est situé 116, Cours Lafayette – BP 3276 – 69404 LYON cedex 03, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 384 006 029, Intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n°07 004 760, et titulaire de l'identifiant unique REP Papiers n° FR232581\_03FWUB (BPCE – SIRET 493 455 042).

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la Banque.

Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.

## **15 - Démarchage bancaire et financier**

Si le Client a été démarché en vue de la souscription du Service dans les conditions prévues par les articles L 341- 1 et suivants du Code monétaire et financier et même si l'exécution de ce contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Client est informé de la possibilité de revenir sur son engagement. Ce droit de rétractation peut être exercé dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat par lettre simple adressée à la Banque.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel des services effectivement fournis à l'exclusion de toute pénalité.

## **16 - Attribution de compétence – Droit et langue applicables**

En cas de contestation, pour quelque cause que ce soit, la Banque et le Client attribuent compétence au Tribunal matériellement compétent dans le ressort duquel est situé le siège social de la Banque.

La Convention est soumise à la loi française et au droit français.

Le présent contrat est conclu en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelles et contractuelles.

