

CONVENTION PILOTE
CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

GESTION DE MANDATS ET DE CREATION DE PRELEVEMENT SEPA POUR REMISE EN BANQUE

Conditions Générales
Novembre 2012

ARTICLE 1 – OBJET

La CAISSE d'EPARGNE met à disposition de ses Clients ayant préalablement signé une Convention d'émission de prélèvements SEPA CORE (B2C) ou B2B un service complémentaire, non bancaire, permettant au Client de créer et de gérer les Mandats et prélèvements SEPA.

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales ») ont pour objet de définir et préciser les conditions relatives à :

L'utilisation du Service de Gestion de Mandats et de création des prélèvements SEPA par le Client
L'assistance Client pour ce Service.

Pour bénéficier du Service, le Client signera les conditions particulières (ci-après les « Conditions Particulières ») qui préciseront, notamment, les fonctionnalités choisies ainsi que la tarification applicable.

Un Manuel d'Utilisateur du Service sera remis au Client à la signature des Conditions Particulières.

Les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Manuel Utilisateur du Service forment l'intégralité du cadre contractuel de la prestation de Service de gestion de Mandats et de de création des prélèvements SEPA concluent entre la CAISSE d'EPARGNE et le Client.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DU SERVICE

La CAISSE d'EPARGNE met à disposition les fonctionnalités suivantes selon le choix du Client qui seront listées dans les Conditions Particulières :

2.1 Gestion des Mandats :

- Création et modification des Mandats dématérialisés par saisie du Client ou par import des données du Mandat et optionnellement du référentiel des débiteurs
- Gestion du cycle de vie du Mandat (activation, suspension, clôture)
- Transformation du stock des autorisations de prélèvements nationaux en Mandats SEPA
- Création de formulaires de Mandats personnalisés
- Archivage numérique de l'image du Mandat

2.2 Gestion des transactions :

- Création et modification des échéanciers associés aux Mandats
- Création et modification de prélèvements SEPA à partir d'échéanciers ou d'import de demandes de prélèvement
- Création des prélèvements SEPA à partir des données des avis de prélèvements nationaux et des Mandats
- Création et modification des remises de prélèvements SEPA
- Téléchargement des fichiers de prélèvements SEPA générés pour remise en banque
- Suivi des rejets et des retours

2.3 Gestion des alertes et notifications

- Paramétrage et personnalisation des notifications débiteurs et créanciers liés au cycle de vie des Mandats et des prélèvements SEPA
- Paramétrage des alertes sur différents événements sensibles du service ou nécessitant une action utilisateur
- Envoi par mail des alertes et notifications

2.4 Supervision des fichiers

- Suivi de fichiers clients importés par le Client sur la plate-forme de gestion des Mandats et de création des prélèvements SEPA _
- Suivi des fichiers mis à disposition du Client sur la plate-forme de gestion des Mandats et de création des prélèvements SEPA

ARTICLE 3 – ACCES AU SERVICE

3.1 A partir des fonctionnalités du Service choisies par le Client et dès que les droits attribués à chaque utilisateur désigné par le Client sont déterminés, confère les Conditions Particulières, la CAISSE d'EPARGNE effectuera les paramétrages du Service avant la mise à disposition de ce dernier au Client. L'accès au Service se fera dans les meilleurs délais.

Les éventuels différences entre le paramétrage demandé et le paramétrage constaté par le Client devront faire l'objet d'une notification écrite du Client dans les 10 jours ouvrés suivant la mise à disposition du Service et ne pourront pas faire l'objet d'une contestation ultérieure.

La CAISSE d'EPARGNE communique au Client une adresse URL lui permettant d'accéder au Service ainsi que des identifiants de connexion User/Password qui seront adressés par courrier après signature des Conditions Particulières.

La CAISSE d'EPARGNE se réserve le droit de faire évoluer les règles d'Identification d'accès au Service sous réserve d'en informer le Client dans les 30 jours avant la modification.

3.2 Le Client s'engage à :

- Disposer du matériel hardware (Micro-ordinateur, imprimante, interfaces) et des software (logiciels micro-ordinateur, périphériques ou réseau) conforme aux prérequis de fonctionnement du service décrits dans le Manuel d'Utilisateur du Service
- Assurer sous sa propre responsabilité la compatibilité de son système informatique avec le Service
- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des accès physiques et de l'accès aux données du Service

La CAISSE d'EPARGNE se dégage de toutes responsabilités concernant les éléments cités ci-dessus et ne sera pas tenue d'assurer une maintenance à cet effet.
Le Client désignera à la CAISSE d'EPARGNE un interlocuteur responsable de la gestion des utilisateurs.

3.3 Accessibilité

Le Service est accessible du lundi au vendredi de 6 heures à 23 heures sauf les jours fériés.

Le Service peut être suspendu pour assurer sa maintenance ou sa mise à jour ou pour des motifs non imputables à la CAISSE d'EPARGNE, notamment en cas de force majeure ou du fait de tiers tels que les opérateurs de réseaux de télécommunications.

Le Client sera informé par la CAISSE d'EPARGNE par tous moyens, des nécessaires périodes de maintenance programmée. Sauf impératif technique, la CAISSE d'EPARGNE fera ses meilleurs efforts pour que les périodes de maintenance interviennent aux heures où elles entraîneront le moins de perturbation pour le Client. En tout état de cause, la responsabilité de la Banque ne pourra être engagée

La Caisse d'Epargne se réserve la faculté de suspendre le Service sans délai ni formalité, en cas d'utilisation du service non conforme aux Conditions Générales, aux Conditions Particulières ainsi qu'au Manuel d'Utilisation du Service et plus généralement pour des raisons de sécurité.

ARTICLE 4 – RESPONSABILITE du Client

Le Client a pris connaissance des obligations à sa charge décrites à l'article 2 de la Convention d'émission des prélèvements SEPA CORE.

Par ailleurs, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service définis dans les Conditions Générales, les Conditions Particulières et le Manuel d'Utilisation du Service.

Les Mandats et fichiers saisis ou déposés par le Client dans le cadre des fonctionnalités du Service sont sous la responsabilité exclusive du Client. Le Client reconnaît que la CAISSE d'EPARGNE n'est tenue à cet égard à aucun contrôle ou vigilance particulier. A ce titre, la CAISSE d'EPARGNE ne peut être tenue responsable des conséquences financières qui résulteraient d'une mauvaise indication des montants et/ou des comptes de destinataires, des Mandats des ordres ou de rejet lors de la présentation des prélèvements à la banque destinataire.

Le Client dégage la CAISSE d'EPARGNE de toute responsabilité en cas de non traitement d'un fichier en raison du non-respect des contraintes techniques du Service par le Client.

En tout état de cause, le Client fait son affaire des litiges l'opposant à ses débiteurs, la CAISSE d'EPARGNE étant déchargée de toute responsabilité à cet égard.

En cas de non-respect par le Client de ces règles, la CAISSE d'EPARGNE se décharge de toute responsabilité et dispose de la faculté de résilier le Service selon les conditions précisées dans l'article 14 des Conditions Générales.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE de la CAISSE d'EPARGNE

La CAISSE d'EPARGNE s'engage à mettre à disposition de ses Clients un service de Gestion de Mandats et de création des prélèvements SEPA Conforme aux règles édictées par l'EPC (European Payments Council) et le CFONB.

La CAISSE d'EPARGNE s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, et a, à ce titre, une obligation de moyens. le Service étant disponible via le réseau internet, il ne peut être garanti une disponibilité continue du service. Celui-ci peut notamment être interrompu de manière momentanée.

La responsabilité de CAISSE d'EPARGNE ne peut pas être engagée :

- En cas difficultés techniques informatiques ou autres liées aux télécommunications et en particulier dans l'hypothèse d'une perturbation du réseau de communication utilisée,
- En cas de mauvaise utilisation du Service par le Client,
- En cas d'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- En cas de non-respect par le Client de ses obligations vis à vis de la CAISSE d'EPARGNE,

- En cas de non respect par le Client des règles SEPA énoncées par les instances de place EPC ou CFONB,
- En cas de Force Majeure, telle qu'elle est reconnue par la jurisprudence.

Toute perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de profit ou de données et plus généralement tout préjudice immatériel quel qu'en soit la nature ou la cause qui seraient subis dans le cadre de l'utilisation du Service ne pourra donner lieu à réparation, notamment financière, de la part de la CAISSE d'EPARGNE.

ARTICLE 6 – ASSISTANCE

Le Client bénéficie, s'il rencontre des difficultés dans l'utilisation du Service d'une assistance à distance du Lundi au Vendredi de 9h00 à 17h00.

Cette assistance sera accessible via une plate-forme téléphonique de la CAISSE d'EPARGNE dont les coordonnées et les détails de fonctionnement seront communiqués au Client dans les Conditions Particulières.

ARTICLE 7 – CONDITION D'UTILISATION DU SERVICE

Les modalités d'utilisation générales du Service sont décrites dans le Manuel Utilisateur du Service transmis au Client lors de la signature des Conditions Particulières. La CAISSE d'EPARGNE recommande au Client de lire attentivement les règles d'utilisation du Service afin de bénéficier au mieux de son exploitation. Dans ce contexte, il est notamment rappelé au Client les fonctionnalités suivantes :

7.1 Echange des fichiers par upload entre le système information du Client et le Service gestion de Mandats et de création des prélèvements SEPA

Le Client aura à charge de surveiller la bonne intégration des fichiers qu'il aura téléchargés.

L'échange des fichiers est effectué par et sous la responsabilité du Client qui dépose (upload) les fichiers attendus dans le respect des procédures décrites dans le Manuel Utilisateur du Service de gestion de Mandats.

7.2 Dans le cas où le Client opte pour une création de la Référence Unique de Mandat généré par le Service, le Client s'oblige à gérer cette référence (ou une référence unique interne de son système d'information) à partir de son système d'information et l'acheminer dans ses échanges de données avec la base Mandat pour la bonne gestion de celle-ci et de la création des prélèvements SEPA.

A default les fichiers ne seront pas pris en compte par le Service.

7.3 Migration du stock des autorisations de prélèvements

Le Service met à disposition au choix du Client deux modes de migration de son stock :

Le Client peut transmettre son stock d'autorisations de prélèvements à partir des éléments issus de son système d'information par transfert de fichier au format CSV.

Pour faciliter la migration de ses autorisations de prélèvements nationaux en Mandats SEPA, le Client peut également opter pour la migration de ses autorisations de prélèvements nationaux lors de la transmission lors de sa première demande de prélèvements SEPA effectuée via le service au format CFONB 160. Dans ce cas la date de signature du Mandat sera celle de la date du jour de la migration du prélèvement conformément aux dispositions du CFONB.

7.4 Messages de rejets des ordres de prélèvements SEPA

Les retours et rejets d'impayés reçus des banques débitrices concernant les prélèvements préalablement émis via les CAISSES d'EPARGNE seront mis automatiquement à jour dans le Service Mandat. Ils seront consultables sur le Service de gestion de Mandats et de création des prélèvements SEPA.

Dans le cas où la banque Donneur d'ordre n'est pas la CAISSE d'EPARGNE, le Client aura la charge d'intégrer les rejets et retours (modification du statut par saisie ou upload du fichier de rejet/retour préalablement récupéré auprès de sa banque émettrice). Le Client s'expose à des rejets des banques de débiteurs dans le cas du non-respect du type de séquence attendu du prélèvement.

Cette procédure est nécessaire pour garantir le cycle de vie du Mandat et des prélèvements.

7.5 Spécificité de création des ordres de prélèvement SEPA

Si la demande de création des ordres de prélèvements par échéancier ou import d'un fichier de demandes de prélèvement ne respecte pas les délais de présentation des remises en banque préalablement paramétrés et que le recalcul de la date d'échéance n'a pas été choisi par le créancier, les ordres ne pourront être créés.

ARTICLE 8 – CLIENT MANDATAIRE

Si le Client intervient, en qualité de mandataire, pour le compte d'une ou plusieurs sociétés du groupe auquel il appartient (ci-après les « Sociétés du Groupe») pour bénéficier d'une ou plusieurs prestations, telles que définies aux Conditions Particulières, la CAISSE d'EPARGNE devra alors préalablement être destinataire d'un original du mandat donné par la Société du Groupe considérée au Client.

A tout moment, la Société mandante peut révoquer le mandat donné au Client et le Client renoncer au(x) mandat(s) qu'il a reçu(s). La CAISSE d'EPARGNE devra alors être informée de la révocation ou de la renonciation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard dix (10) Jours Ouvrables avant la date d'effet de la révocation ou renonciation souhaitée.

Cette disposition ne limite pas les restrictions d'utilisation du Service, de ce fait le Client accepte de ne pas mettre à disposition le Service d'un tiers sans accord préalable de la CAISSE d'EPARGNE.

ARTICLE 9 – PREUVE ET DELAI DE RECLAMATION

La CAISSE d'EPARGNE met à disposition du Client sur le site du Service le résultat des actions initiés par ses soins ou déclenchées automatiquement par la base mandat.

Toute réclamation doit être signalée par le Client à la CAISSE d'EPARGNE par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans tarder et au plus tard dans le délai prévu aux Conditions Générales et/ou Particulières régissant la Convention de compte courant selon l'opération de paiement contestée.

ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

Le Client et la CAISSE d'EPARGNE s'engagent respectivement à considérer comme confidentielles, à ne pas utiliser, et à préserver la confidentialité :

- des informations qu'ils auront pu, peuvent ou pourront recevoir l'un de l'autre,
- de tous documents et informations échangés entre eux dans le cadre du Service et de la documentation contractuelle y afférente.

Afin de permettre à la CAISSE d'EPARGNE d'exécuter ses obligations de mise à disposition du service, le Client autorise la CAISSE d'EPARGNE à utiliser et/ou divulguer toutes informations ou données le concernant dont la CAISSE d'EPARGNE aurait connaissance - ou qui seraient connues d'elle et qui sont nécessaires à l'exécution du service à :

1. toute succursale de la CAISSE d'EPARGNE, ou société du groupe BPCE,
2. tout mandataire, agent ou autre intermédiaire pour les besoins de toutes opérations de maintenance ou de support, en particulier celle relatives au Site ou au Service, et réaliser tout test ou essai.

ARTICLE 11 – SOUS-TRAITANCE

Le Client autorise la CAISSE d'EPARGNE à sous-traiter à des sociétés tierces une partie du Service défini dans les présentes.

ARTICLE 12 – TARIFICATION

La tarification du Service est soumise à la tarification prévue aux Conditions particulières..

Le Client s'oblige à payer et autorise par la présente la CAISSE d'EPARGNE à débiter automatiquement et mensuellement sur un compte bancaire identifié dans les Conditions Particulières, le montant des sommes dues au titre du Service.

Tout défaut de paiement ouvre la faculté à la CAISSE d'EPARGNE de suspendre le Service sans préavis ni formalité.

En cas de désaccord sur la nouvelle tarification, le Client aura la possibilité de résilier le Service sans pénalité, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception avant la date d'entrée en vigueur de la nouvelle tarification.

Sans résiliation de sa part dans le délai de trente (30) jours suivant l'information donnée par la CAISSE d'EPARGNE, le Client est réputé avoir accepté ladite révision.

ARTICLE 13– MODIFICATION DU SERVICE

Les dispositions des présentes Conditions Générales peuvent évoluer en raison de mesures législatives ou réglementaires ; en ce cas, les modifications prennent effet à la date d'entrée en vigueur des mesures concernées. Le Client sera informé de ces modifications par tous moyens (relevés de compte, lettre circulaire...) trente (30) jours avant leur entrée en vigueur.

Le Client aura la possibilité, pendant un délai de trente (30) jours à compter de la date de la notification qui lui aura été faite, de résilier les Conditions Particulières sans pénalité, dans les conditions visées à l'article 14 ci-dessous. Sans résiliation de sa part à l'expiration de ce délai de trente (30) jours, le Client est réputé avoir accepté les modifications annoncées.

Article 14– DUREE ET RESILIATION

1) Durée

Les Conditions Générales et Particulières sont conclues pour une durée indéterminée.

Toutefois, chacune des parties peut résilier à tout moment le Service. La résiliation deviendra effective au terme d'un délai de 3 mois à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

2) Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une quelconque des parties aux obligations dont elle a la charge au titre des présentes, et auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de huit (8) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation du Service.

3) Résiliation de plein droit

La Documentation Contractuelle sera résiliée de plein droit par la CAISSE d'EPARGNE en cas de clôture par le Client du compte supportant la facturation du service objet des présentes à moins que celui-ci n'ait désigné un autre compte ouvert dans les livres de la CAISSE d'EPARGNE à cet effet.

4) Effets de la résiliation

En cas de cessation du Service, pour quelque motif que ce soit, les parties sont tenues de prendre toutes dispositions utiles en vue du dénouement des opérations en cours.

Le Client reste tenu de ses engagements, vis-à-vis de la CAISSE d'EPARGNE et du débiteur, pendant un délai de 14 mois suivant la date d'échéance du dernier prélèvement émis.

5) Restitution des données

La CAISSE d'EPARGNE restituera ou fera restituer au Client propriétaire des données et sur demande de celui-ci les données dans un délai de deux mois suivant la demande écrite du Client faisant suite à la résiliation du service.

Les données seront restituées sous forme de fichiers informatiques dans le format disponible du service au moment de la demande de restitution. Toute demande spécifique pourra faire l'objet d'une facturation.

ARTICLE 15 – ELECTION DE DOMICILE - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Pour l'exécution des présentes, il est fait élection de domicile par chacune des parties à leur siège social respectif. La Documentation Contractuelle est régie par le droit français.

Pour le règlement de toute contestation ou de tout litige qui pourrait se présenter au sujet des présentes, les parties conviennent de rechercher, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable. A défaut d'accord, il est expressément fait attribution de compétence au Tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la CAISSE d'EPARGNE.

ARTICLE 16 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

La Documentation Contractuelle qui lie les parties pour la prestation de Service de gestion de Mandats et de création des prélèvements SEPA, est étroitement liée à la Convention d'Emission de prélèvement SEPA CORE. Il est précisé que toutes modifications des modalités définies aux Conditions Particulières feront l'objet de la signature d'un avenant.

ARTICLE 17 – GLOSSAIRE

CFONB : désigne le Comité Français d'Organisation et de Normalisation Bancaire

Client : désigne le client de la CAISSE d'EPARGNE agissant en qualité de créancier dans le cadre d'une opération de prélèvement SEPA et voulant bénéficier du Service de gestion de mandat et création de prélèvement.

Documentation Contractuelle : désigne les présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières du Manuel d'Utilisateur du Service.

Mandat SEPA: désigne un mandat par lequel le débiteur d'une part autorise un créancier à émettre des prélèvements SEPA payables sur son compte et d'autre part autorise sa banque à débiter son compte du montant des prélèvements présentés par le créancier mentionné sur le mandat. Le mandat de prélèvement SEPA est géré et conservé par le créancier.

Référence Unique de Mandat (« RUM ») désigne un identifiant donné par le créancier ou généré par le Service à chaque Mandat de prélèvement.

SEPA : désigne l'Espace Unique de Paiement en Euros.

Service : désigne le service de gestion de Mandat et de création de Prélèvement SEPA, objet des présentes Conditions Générales.