



## **CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES** **À L'OFFRE GROUPEE DE SERVICES ENJOY**

ENJOY est une offre groupée de services permettant au Client d'utiliser un ensemble de produits et services moyennant une cotisation prélevée mensuellement sur un compte de dépôt.

Cette offre est proposée uniquement aux personnes physiques majeures capables, titulaires d'un compte de dépôt individuel géré par l'agence à distance ENJOY de la Caisse d'Épargne. Ces clients ont accès à l'agence à distance ENJOY et aux espaces Libre-Service Ecureuil uniquement.

### **Article 1 - Contenu de l'offre**

L'offre est composée des services suivants :

- le service e-Documents dont le relevé de compte mensuel numérique,
- la tenue de compte,
- une carte bancaire Visa Classic à contrôle de solde,
- un chéquier (sur demande),
- l'abonnement à des services de banque à distance : Direct Ecureuil Internet et Mobile,
- Libre-Service Ecureuil (service permettant d'effectuer des opérations courantes sur tous les distributeurs et Bornes Libre-Service Caisse d'Épargne),
- un nombre illimité de retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets dans le réseau des Caisses d'Épargne,
- un nombre de retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets d'une autre banque (hors réseau Caisse d'Épargne) située dans la zone euro (précisé aux Conditions Tarifaires),
- l'adhésion au service de Sécurisation des Opérations en Ligne et au dispositif d'authentification forte Secur'Pass,
- l'abonnement au service Alert'Ecureuil formule individuelle (produit offrant des alertes de la situation du compte par SMS),
- le service Retrait SMS (retrait d'espèces sans carte bancaire au distributeur automatique de billets d'une Caisse d'Épargne),
- les prestations suivantes liées à la carte Visa Classic :
  - l'utilisation de la carte dans les solutions de paiement mobile agréées par la Caisse d'Épargne,
  - la réédition/réactivation du code confidentiel,
  - les frais d'opposition (blocage) de la carte,
  - la refabrication de la carte avant échéance,
  - les fonctionnalités de gestion de la carte mises à disposition dans l'espace de banque à distance sur internet et/ou sur l'application bancaire mobile (l'activation et la désactivation des paiements à distance, l'activation et la désactivation des paiements et retraits à l'étranger, le blocage temporaire de la carte, l'augmentation temporaire des plafonds de la carte - sous réserve de commercialisation).

### **Article 2 - Tarification de l'offre**

La tarification de l'offre est précisée aux Conditions Tarifaires. La souscription à ENJOY donne lieu à la perception d'une tarification forfaitaire mensuelle prélevée sur le compte de dépôt. Le premier prélèvement de cette cotisation interviendra le mois suivant celui de la souscription, aucune cotisation n'étant prélevée le mois de la souscription.

La souscription à ENJOY n'exclut pas la possibilité de souscrire à d'autres services proposés en dehors de cette offre par la Caisse d'Épargne, moyennant une tarification à l'unité précisée dans les Conditions Tarifaires.

Des intérêts débiteurs, commissions, dates de valeur et frais divers sont susceptibles d'être appliqués aux opérations effectuées sur le compte. Ils ne sont pas compris dans la cotisation relative à ENJOY.

Les frais régulièrement imputés au titre d'ENJOY sont dus au titre du mois précédent. En cas de résiliation, aucune tarification n'est due au titre du mois en cours.

Ces conditions tarifaires sont susceptibles d'évolution. Le Client en est informé dans les conditions prévues à l'article 10 des Conditions Générales de la convention de compte de dépôt (particuliers).

Le Client peut contester la modification tarifaire, dans un délai de deux mois, par lettre recommandée adressée à son agence. Dans ce cas, la Caisse d'Épargne pourra résilier le service dont il bénéficie et pour lequel il refuse la modification tarifaire. De plus, le compte pourra être clôturé, sans frais, à l'initiative du Client ou de la Caisse d'Épargne, dans ce dernier cas, à l'expiration du délai de préavis indiqué aux articles 12.2. et 12.3 des Conditions Générales de la Convention de compte de dépôt (Particuliers).

### **Article 3 - Changement de type d'offre**

Le Client peut, à tout moment, et sans pénalité, demander à changer d'offre, sous réserve d'acceptation de ce changement par la Caisse d'Épargne.

Dans ce cas, le tarif de la nouvelle offre souscrite se substitue à celui d'ENJOY à compter du prochain prélèvement mensuel correspondant.

### **Article 4 - Durée et résiliation de l'offre**

ENJOY est un contrat à durée indéterminée.

Le Client peut résilier l'offre ENJOY, à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception ou directement auprès de l'agence qui gère le compte. Cette résiliation prendra effet le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant la réception du courrier recommandé par la Caisse d'Épargne ou la résiliation à l'agence.

La résiliation de l'offre ENJOY n'entraîne pas la clôture du compte de dépôt. Si le Client souhaite conserver certains services, ils seront facturés à l'unité selon les Conditions Tarifaires en vigueur.

La Caisse d'Épargne se réserve le droit de résilier de plein droit ENJOY, sans préavis :

- si le Client manque à l'une quelconque de ses obligations dans le cadre du fonctionnement de son compte ;
- si le Client était placé sous un régime de protection de la personne majeure (tutelle, curatelle). La résiliation du contrat carte ou le retrait de la carte à l'initiative de la Caisse d'Épargne entraînera la résiliation automatique d'ENJOY et la tarification à l'unité des autres produits et services souscrits dans le cadre de cette offre.

ENJOY peut aussi être résiliée, avec un préavis de deux mois, par la Caisse d'Épargne, en cas de fusion de cette dernière avec une autre Caisse d'Épargne.

# CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE À DISTANCE « ENJOY »

## Article 1 - Champ d'application des conditions spécifiques

Les Conditions spécifiques de fonctionnement de l'agence à distance « Enjoy », ci-après dénommées les « Conditions spécifiques » ont pour objet de préciser les modalités et conditions de fonctionnement spécifiques de l'agence à distance « Enjoy » et s'appliqueront à tout Client de l'agence à distance « Enjoy » de la Caisse d'Épargne ayant souscrit à l'offre groupée de services Enjoy.

Elles complètent toutes les autres Conditions particulières et Conditions générales des conventions de compte et des produits et services que le Client a souscrits auprès de la Caisse d'Épargne. En cas de contradiction entre les Conditions spécifiques et les Conditions générales et particulières propres à chaque produit et service, les Conditions spécifiques de fonctionnement de l'agence à distance « Enjoy » priment.

Les présentes Conditions spécifiques sont susceptibles d'évolutions qui, selon leur nature, pourront être d'application immédiate, notamment pour faire face à des obligations légales nouvelles. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client par la Caisse d'Épargne.

Dans les présentes Conditions spécifiques, on entend par « Caisse d'Épargne », la Caisse d'Épargne à laquelle est rattachée l'agence à distance « Enjoy » qui gère les comptes du Client.

## Article 2 - Description de l'agence à distance « Enjoy »

L'agence à distance « Enjoy » de la Caisse d'Épargne offre à sa clientèle de particuliers (cf. article 3 - Conditions d'accessibilité à l'agence à distance), et sous réserve de l'accord de la Caisse d'Épargne, un service à distance permettant :

- l'ouverture de comptes de dépôt et/ou d'instruments financiers et/ou d'épargne ainsi que la souscription de produits et services bancaires et de certains produits d'assurance,
- la consultation et la gestion de comptes de dépôt et/ou d'instruments financiers et/ou d'épargne ainsi que la réalisation d'opérations bancaires et sur instruments financiers,
- la clôture de comptes de dépôt et/ou d'instruments financiers et/ou d'épargne,

dans les termes et conditions prévus dans les présentes Conditions spécifiques et dans les Conditions générales et les Conditions particulières de la Convention de compte de dépôt, de la Convention de compte d'instruments financiers et de la Convention de compte d'épargne, et celles spécifiques aux produits et services proposés dans le cadre de l'agence à distance « Enjoy » et de l'offre groupée de services « Enjoy ».

L'agence à distance « Enjoy » permet au client de gérer sa relation avec la Caisse d'Épargne intégralement à distance sans bénéficier d'un conseiller dédié. Le client accède à l'agence « Enjoy » via les outils de communication mis à disposition par la Caisse d'Épargne (téléphone, chat, mail, SMS, visio-conférence...) ainsi que par les outils de banque à distance de la Caisse d'Épargne (Direct Ecureuil, applications mobile de la Caisse d'Épargne...).

Les opérations décrites ci-dessus peuvent être effectuées par le Client, en fonction de l'opération réalisée, par Direct Ecureuil s'il est abonné et selon les canaux choisis par le client (internet, mobile...), par téléphone (avec un numéro dédié), par Messagerie Sécurisée Internet (sous réserve de disponibilité du service et si le Client est abonné à Direct Ecureuil Internet), par courrier ou dans les GAB de la Caisse d'Épargne. Ces opérations nécessitent une identification ou une authentification préalable du Client.

## Article 3 - Conditions d'accessibilité à l'agence à distance « Enjoy »

L'agence à distance « Enjoy » de la Caisse d'Épargne est réservée aux personnes physiques majeures capables agissant pour des besoins non professionnels. Lorsqu'une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) intervient postérieurement à l'ouverture du compte, le représentant du majeur protégé en informe la Caisse d'Épargne et lui présente la décision de justice ayant ordonné la mesure. La personne protégée est tenue de transférer ses comptes dans une agence physique de la Caisse d'Épargne.

## Article 4 - Moyens matériels et techniques

Le Client accède à l'agence à distance « Enjoy », par un matériel compatible avec les normes télématiques (vidéotex, audiotex, télécopieur, ordinateur multimédia, téléphone fixe ou portable), et plus généralement tout terminal utilisable de façon banalisée, ou leurs évolutions futures, relié au réseau de télécommunications.

Le Client fait son affaire personnelle de l'acquisition ou de la location, de l'installation et de la connexion, de l'entretien et plus généralement de la garde du matériel et de tous moyens techniques, accès aux réseaux ou logiciels autres que ceux placés sous contrôle exclusif de la Caisse d'Epargne. Il en dispose sous sa responsabilité exclusive.

La Caisse d'Epargne n'est pas responsable de l'évolution des logiciels, de leur mise à jour et du maintien des référencements.

Le Client déclare être informé que la sécurité du fonctionnement du réseau de télécommunication ne peut être garantie par la Caisse d'Epargne.

La Caisse d'Epargne ne peut être tenue pour responsable des conséquences qui résultent d'une erreur de manipulation de la part du Client ou d'une anomalie de transmission, ainsi que de l'impossibilité d'accès à l'agence à distance « Enjoy » résultant notamment d'un incident technique. La Caisse d'Epargne s'engage par ailleurs à mettre en oeuvre, dans ses systèmes, des moyens techniques et d'organisation appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie pour le fonctionnement de l'agence à distance et la sécurité des opérations. Pour des raisons de sécurité, la Caisse d'Epargne peut être amenée à suspendre l'accès à l'agence à distance « Enjoy ». Dans ce cas, le Client pourra effectuer ses opérations au sein d'une agence physique de la Caisse d'Epargne.

## **Article 5 - Preuves des opérations et responsabilité**

### **La preuve des opérations sollicitées et/ou réalisées, dont l'enregistrement des conversations téléphoniques**

La preuve des opérations effectuées pourra être faite par toute forme d'enregistrements résultant des moyens de communication utilisés entre le Client et la Caisse d'Epargne. De convention expresse, les parties reconnaissent que les enregistrements effectués par la Caisse d'Epargne, quel qu'en soit le support, feront foi, sauf preuve contraire.

Lorsque le Client dialogue avec un conseiller, il autorise la Caisse d'Epargne à enregistrer ses conversations téléphoniques, ainsi que celles des personnes auxquelles il aurait confié ses codes d'accès et il admet ces enregistrements comme mode de preuve. Ces supports ou leur reproduction seront conservés par la Caisse d'Epargne pendant les délais réglementaires.

### **La responsabilité de la Caisse d'Epargne**

La Caisse d'Epargne s'engage à tout mettre en oeuvre pour assurer au Client le bon fonctionnement des outils de communication permettant la relation à distance et la confidentialité des informations communiquées.

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

Au cas où la responsabilité de la Caisse d'Epargne serait établie, seul le préjudice personnel du Client, prévisible, matériel et direct peut donner lieu à réparation.

La Caisse d'Epargne ne saurait être tenue pour responsable :

- en cas de non-respect des procédures de fonctionnement de l'agence à distance « Enjoy », lorsque les informations communiquées par le Client lors de l'adhésion ou lors de l'utilisation des services de l'agence à distance « Enjoy » 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.

La Caisse d'Epargne 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 ou du réseau de télécommunications du Client.

La Caisse d'Epargne dégage sa responsabilité des difficultés associées aux contrats passés entre le Client et son fournisseur d'accès ou son opérateur de téléphonie fixe ou mobile.

### **La responsabilité du Client**

Le Client s'engage, notamment, au respect des conditions de fonctionnement de l'agence à distance « Enjoy » et particulièrement au respect des instructions liées à sa sécurité.

Il appartient au Client de préserver la sécurité et la confidentialité des messages électroniques et téléphoniques échangés avec la Caisse d'Epargne par l'intermédiaire de l'e-mail et du téléphone.

Le Client s'engage à ne pas enregistrer les entretiens réalisés par téléphone ou en visio-conférence avec un Conseiller de l'agence à distance « Enjoy ». Il s'engage à ne pas diffuser de quelque manière que ce soit aucun enregistrement audio ou vidéo résultant d'un entretien avec un Conseiller de cette agence à distance. Dans le cas où le client dérogerait à cette règle, la Caisse d'Epargne se réserve le droit d'engager toute action auprès des tribunaux compétents.

### **Quelques recommandations importantes**

Dans le souci de protéger la confidentialité des données bancaires du Client, la Caisse d'Epargne, en particulier dans le cadre des règles d'usage d'Internet, invite le Client à prendre toutes 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 de leur téléchargement vers un logiciel de gestion.

De façon générale, la Caisse d'Epargne rappelle au Client qu'il lui appartient de protéger ces données et/ou les logiciels stockés ou chargés, et/ou l'équipement informatique utilisé, de la contamination par des virus ou de tentatives d'intrusion, quelles qu'elles soient.

Pour information du Client, la Caisse d'Epargne met à la disposition du Client sur son site Internet [www.caisseepargne.fr](http://www.caisseepargne.fr) un espace dédié à l'information relative à la sécurité sur Internet.

## **Article 6 - Conditions de fonctionnement spécifiques à l'agence à distance « Enjoy »**

L'ensemble des opérations est réalisé à distance, à l'exception de certaines opérations nécessitant un déplacement en agence physique de la Caisse d'Epargne, pour des raisons notamment réglementaires.

La réalisation de certaines opérations nécessite obligatoirement l'utilisation du service Direct Ecureuil, notamment pour des raisons de sécurisation des opérations. Néanmoins, la nature de certaines opérations à réaliser ne rend pas indispensable ou ne permet pas l'utilisation du service Direct Ecureuil. Les opérations réalisées par Direct Ecureuil sont régies par les Conditions générales de la convention de compte de dépôt.

### **Procuration**

La procuration est formalisée par un document spécifique adressé par l'agence à distance « Enjoy » au mandant pour signature par le mandant et par le mandataire, puis retournée à l'agence à distance de la Caisse d'Epargne. Tout mandataire sur les comptes du mandant devra faire fonctionner ces comptes selon les présentes Conditions spécifiques.

La procuration prend fin en cas de renonciation du mandataire ou de révocation par le mandant. Le mandant peut révoquer sa procuration à tout moment. La révocation prend effet :

- soit à la date de réception par la Caisse d'Epargne d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le titulaire notifiant la demande de révocation,
- soit à la réception d'une demande de révocation par Messagerie Sécurisée Internet (sous réserve de disponibilité du service), ou par téléphone auprès d'un Conseiller Caisse d'Epargne.

### **Mise à disposition des moyens de paiement**

Selon les options proposées par la Caisse d'Epargne et le choix exercé par le Client mentionné aux Conditions particulières de sa convention de compte de dépôt, les chèquiers sont soit envoyés par lettre recommandée avec avis de réception, soit adressés par courrier simple sur demande expresse du Client. Le Client reconnaît avoir été averti des risques qu'il encourt en acceptant de recevoir ses chèquiers par lettres simples.

La première carte sera envoyée par lettre recommandée avec avis de réception.

Les envois postaux sont effectués à l'adresse de correspondance indiquée aux Conditions particulières de la convention de compte de dépôt du Client. Celui-ci doit signaler immédiatement tout changement d'adresse à sa Caisse d'Epargne. Les frais d'envoi sont à la charge du Client et sont portés au débit de son compte à la date d'envoi et sont précisés dans les Conditions et tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des particuliers.

En cas de non réception, le Client doit former immédiatement opposition selon les modalités précisées dans la Convention de compte de dépôt du Client.

### **Remise de chèques et retraits/dépôts d'espèces**

Les chèques peuvent être remis à l'encaissement soit auprès de l'agence à distance « Enjoy », sous la responsabilité du Client, par envoi postal sous enveloppe accompagné d'un bordereau de remise de chèque, soit dans une agence physique de la Caisse d'Epargne par remise contre reçu ou dans le réceptacle identifié spécialement prévu à cet effet.

Les dépôts d'espèces sont possibles uniquement dans certains automates de la Caisse d'Epargne, avec une carte bancaire de la Caisse d'Epargne.

Les retraits d'espèces de montant élevés sont possibles dans les agences physiques de la Caisse d'Epargne.

### **Opérations sensibles nécessitant l'adhésion à Direct Ecureuil**

Le Client déclare être informé que certaines opérations dites « sensibles » ne peuvent pas être réalisées par téléphone, mail, SMS, chat ou visio. Elles nécessitent l'adhésion au service Direct Ecureuil Internet et à certaines de ses options, dont les conditions de fonctionnement sont décrites dans des Conditions générales spécifiques. Ces opérations sensibles sont réalisées par l'intermédiaire de Direct Ecureuil Internet en utilisant un dispositif d'authentification forte mis à disposition par la Caisse d'Epargne (sous réserve de disponibilité).

Ces opérations sensibles sont fixées comme suit :

- La modification des données personnelles du Client : N° de téléphone mobile, adresse d'envoi des chèquiers, commandes de chèquiers.

La liste des opérations dites « sensibles » est susceptible d'évolution. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client par la Caisse d'Epargne.

## **Clôture des comptes à l'initiative du client**

Le client peut demander la clôture des comptes par lettre recommandée avec avis de réception ou par téléphone.

La demande est formalisée par un document spécifique adressé par l'agence à distance « Enjoy » au Client (et aux représentants légaux/ au mandataire le cas échéant) pour signature par le Client (et les représentants légaux/le mandataire le cas échéant).

A réception de ce document dûment signé, la demande de clôture ne pourra être prise en compte par la Caisse d'Epargne qu'une fois dénouées les opérations en cours sur le compte et :

- dans le cas d'un compte de dépôt, le Client (les représentants légaux/ le mandataire le cas échéant) doit remettre à la Caisse d'Epargne par Lettre Recommandée avec Avis de Réception tous les instruments de paiement en sa possession ou à défaut, s'engager à ne pas les utiliser et à procéder à leur destruction,
- dans le cas d'un compte d'instruments financiers, le client doit nécessairement transférer ou vendre chacun des titres inscrits en compte sur son compte-titres/son PEA titres, soit en ligne via Direct Ecureuil Service Bourse (DESB), soit par téléphone via une demande à Direct Ecureuil. Il est impératif que le compte du client ne contienne plus aucune valeur au moment de la clôture.

La clôture de l'ensemble des comptes du client entraîne la résiliation immédiate et de plein droit des présentes Conditions Spécifiques.

## **Article 7 - Tarification**

Le coût des produits et services est précisé dans les Conditions et Tarifs des opérations et services bancaires applicables à la clientèle des particuliers de la Caisse d'Epargne. A cet effet, le Client autorise la Caisse d'Epargne à prélever sur le compte désigné aux Conditions particulières de la Convention de compte de dépôt toutes sommes dues au titre des prestations et services fournis. Tout défaut de paiement ouvre la faculté pour la Caisse d'Epargne de suspendre les prestations sans préavis ni formalités.

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 la charge du Client.

## **Article 8 - Durée, modification et résiliation de l'accès à l'agence à distance « Enjoy »**

Les présentes Conditions spécifiques de fonctionnement de l'agence à distance « Enjoy » sont applicables pour une durée indéterminée.

Les présentes Conditions spécifiques ne s'appliquent plus si le Client cesse de remplir les conditions d'accessibilité à l'agence à distance « Enjoy » et la gestion de ses comptes est alors transférée de plein droit dans une agence physique de la Caisse d'Epargne. De même, en cas de non-respect des Conditions spécifiques, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de transférer la gestion des comptes du Client, après information préalable, dans une agence physique de la Caisse d'Epargne.

En outre, la Caisse d'Epargne se réserve le droit de transférer, à tout moment, la gestion des comptes du Client dans une de ses agences physiques moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois après l'envoi d'un courrier d'information au Client.

Le Client peut décider à tout moment de transférer ses comptes et produits et services associés dans une agence physique de la Caisse d'Epargne, sous réserve d'en informer l'agence à distance « Enjoy » par courrier.

Toute décision, de la Caisse d'Epargne ou du Client, de transférer la gestion des comptes du Client dans une agence physique de la Caisse d'Epargne entraîne de plein droit la résiliation des présentes Conditions spécifiques.

Toute modification des modalités de fonctionnement et de l'accès aux produits et services de l'agence à distance sera portée à la connaissance du Client par la Caisse d'Epargne.

## **Article 9 - Mentions légales**

Les parties choisissent d'un commun accord d'utiliser la langue française durant leurs relations précontractuelles et contractuelles et de rédiger les présentes dispositions contractuelles en langue française.

La Caisse d'Epargne est adhérente au Fonds de garantie des dépôts et de Résolution, 65 rue de la Victoire, 75009 Paris. L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution est l'autorité chargée du contrôle de la Caisse d'Epargne, située 4, place de Budapest, CS 92459, Cedex 9. La loi applicable à la présente convention est la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français. En cas de contestation, le Client peut s'adresser à son agence, à défaut de réponse satisfaisante, au Service Relations Clientèle et, à défaut de solution, au Médiateur de la Caisse d'Epargne.