

CONDITIONS GENERALES

CMUT DIRECT / BANQUE A DISTANCE PARTICULIERS / CMUT DIRECT CONNEXION

L'accès et l'utilisation du service télématique proposé par la BANQUE, ci-après désigné par le « Service », sont régis par les conditions particulières ainsi que les conditions générales suivantes.

1. OBJET DU SERVICE

Ce Service permet au souscripteur de traiter à distance l'essentiel de ses opérations sur son ou ses comptes. Certaines opérations sont détaillées ci-après. Cette liste n'est pas exhaustive et pourra évoluer au bénéfice du souscripteur et en fonction des évolutions technologiques. A cet effet, toute évolution du Service sera portée à la connaissance du souscripteur par tout moyen. A l'inverse dans l'hypothèse où la BANQUE ne pourrait maintenir ou déciderait d'interrompre une fonctionnalité, elle s'engage à en informer le souscripteur par tout moyen.

Le souscripteur s'oblige à respecter les modalités et limites propres à chaque type d'opération et les conditions de fonctionnement des comptes.

1.1 Selon le média utilisé, le souscripteur peut ainsi bénéficier de fonctionnalités de gestion de comptes notamment :

- consulter les comptes dont il est titulaire ou co-titulaire. Le souscripteur peut prendre connaissance du montant des soldes et du détail des mouvements intervenus, avec possibilité, le cas échéant, de modifier le classement des opérations ;
- gérer en temps réel ses comptes, avec notamment la recherche d'écritures et de mouvements, la consultation des soldes en valeur, le suivi des crédits ;
- commander des chèquiers ;
- initier des virements en euros ou en devises étant entendu que ces virements ne pourront être effectués que si le solde du compte à débiter le permet et sous réserve de validation par la BANQUE ;
- procéder en ligne avec «Factures à payer» au règlement par virement de factures envoyées par son créancier via SEPAmail. Les échanges entre le souscripteur et son créancier se font via leurs banques respectives dans le cadre de la messagerie interbancaire sécurisée SEPAmail. Le souscripteur utilise ce service soit en s'enregistrant auprès de son créancier via l'annuaire des créanciers SEPAmail disponible en ligne si celui-ci y est référencé, soit sur proposition de son créancier en lui transmettant ses coordonnées bancaires et en lui donnant son accord pour présenter des demandes de règlement.

La BANQUE met à la disposition du souscripteur dans son espace personnel, les demandes de règlement transmises par les créanciers de ce dernier. Chaque demande de règlement comporte les caractéristiques de la facture à payer, renseignées par le créancier du souscripteur, notamment : la référence, le montant, la date limite de règlement. Si ces informations ne permettent pas au souscripteur d'identifier la facture à payer, il lui appartient de se rapprocher de son créancier, la BANQUE déclinant toute responsabilité à cet égard. La demande de règlement peut être accompagnée d'une pièce jointe sous forme de fichier PDF, représentative de la facture. La BANQUE adresse au souscripteur une notification selon le média et l'adresse convenus (par courriel, par sms), pour l'informer de la présentation d'une demande de règlement et l'invite à se connecter à son espace personnel pour traiter la demande. L'attention du souscripteur est attirée sur la nécessité pour lui, de communiquer à la BANQUE des coordonnées personnelles adéquates valides permettant de recevoir un courriel ou un SMS, A défaut, la BANQUE ne pourrait être tenue pour responsable des conséquences dommageables qui pourraient en résulter. Le souscripteur peut accepter la demande de règlement émise par son créancier, refuser la demande, ou, uniquement dans le cas d'une demande de règlement à échéance, révoquer une acceptation ou un refus de paiement au plus tard jusqu'à la date et heure limites mentionnées dans les conditions générales tarifaires en vigueur. Après cette date, la BANQUE ne garantit plus au souscripteur la possibilité de traiter cette demande. Il est précisé que la BANQUE reste étrangère à tout éventuel litige commercial entre le souscripteur et son créancier ainsi qu'aux conséquences qui pourraient en résulter. Le souscripteur accepte que son créancier soit informé au plus tôt par la BANQUE du

traitement qu'il aura réservé à sa demande de règlement y compris le contenu du commentaire associé que le souscripteur aura le cas échéant saisi, ce commentaire étant obligatoire dans le cas d'un refus de paiement. L'acceptation par le souscripteur de la demande de règlement vaut ordre donné à la BANQUE d'effectuer un virement en faveur du créancier bénéficiaire. Après acceptation de la demande de règlement, un virement SEPA sera émis à partir du compte indiqué par le souscripteur à la date de règlement acceptée, sous réserve d'un solde disponible suffisant à cette date.

- créer, consulter, modifier et supprimer ses ordres de virements permanents ;
- initier et gérer des listes de prélèvements (modifications, oppositions) ;
- consulter son ou ses encours cartes ;
- gérer son crédit renouvelable utilisable par fractions (déblocage de crédit, remboursements anticipés,...) lorsqu'il bénéficie d'un tel crédit.

1.2 En outre, lorsque le souscripteur accède au Service via le média Internet, il bénéficie de fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes et d'un espace personnel. Toutefois, selon l'appareil électronique utilisé, certaines opérations ou actions ne seront pas accessibles, compte tenu des limites technologiques dudit appareil.

1.2.1 Fonctionnalités supplémentaires de gestion de comptes.

Ainsi, le souscripteur peut notamment :

- éditer des relevés d'identité bancaire (BIC/IBAN) ;
- payer des factures par télépaiement ;
- consulter les cours de la bourse, connaître la valorisation de son portefeuille d'instruments financiers et donner des ordres de bourse ainsi que des ordres d'achat et de vente de SICAV, de Fonds Communs de Placement ;
- de visualiser l'image du recto des chèques émis d'un montant supérieur à 5 000 euros. Le souscripteur s'oblige à un suivi personnel spécifique desdits chèques et à signaler immédiatement à la BANQUE toute anomalie ou toute fraude de manière à permettre le cas échéant le rejet de tout chèque litigieux dans les délais interbancaires ;
- effectuer des classements, tris, recherches, et impressions des opérations ;
- bénéficier du logiciel de gestion mis au point par la BANQUE.

1.2.2 L'espace personnel.

Le souscripteur accède à son espace personnel lui permettant notamment de :

- prendre un rendez-vous avec la BANQUE ;
- mettre sa ou ses cartes en opposition en cas de perte ou de vol ;
- accéder aux contrats d'assurance détenus auprès de ACM VIE et ACM IARD, et le cas échéant d'autres assureurs partenaires ;
- effectuer sur ces contrats d'assurance, dans les limites prévues aux dits contrats, certaines opérations (versements libres, modifications...);
- bénéficier de la souscription en ligne des divers produits et services ainsi proposés par la BANQUE.

1.3 Le souscripteur peut également accéder au Service en appelant par téléphone la plateforme « BANCASSURANCE EN LIGNE » au numéro de téléphone spécifique figurant aux conditions particulières.

2. ACCES AU SERVICE

2.1 Ce Service est accessible, sous réserve d'acceptation de la demande, aux personnes physiques et morales clientes de la BANQUE, en possession d'un ordinateur, micro-ordinateur ou tout autre appareil électronique ayant un accès Internet permettant la communication avec la BANQUE (smartphone, tablette, PC portable ...).

Ce service est également accessible par téléphone à ces mêmes personnes, à la condition qu'elles soient dotées d'un appareil

téléphonique à touches adapté et relié à un réseau téléphonique fixe ou mobile.

2.2 Pour accéder au Service, le souscripteur se voit attribuer un numéro d'identification, ainsi qu'un seul mot de passe communiqué confidentiellement.

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès, le souscripteur doit modifier lui-même son mot de passe dès qu'il établit la première connexion avec le Service.

Il est recommandé au souscripteur, dans son intérêt, de modifier périodiquement son mot de passe, de le tenir absolument secret et de ne le communiquer à personne.

Le souscripteur dispose de trois essais pour composer correctement son identifiant et son mot de passe. Au bout de trois tentatives infructueuses, l'accès au Service lui sera refusé.

La BANQUE ne peut pas reconstituer le mot de passe. Toutefois, à titre exceptionnel, la Banque peut attribuer un nouveau mot de passe au souscripteur lequel sera tenu de le modifier dès sa première connexion avec ce nouveau mot de passe.

2.3 En outre, s'agissant du média INTERNET, le souscripteur peut se voir attribuer un élément d'authentification complémentaire, tel qu'une CARTE DE CLES PERSONNELLES à titre d'exemple. Au même titre que son numéro d'identification et son mot de passe, le souscripteur doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité et la confidentialité de cet élément d'authentification complémentaire, doit le tenir absolument secret et ne le communiquer à personne. Il dispose également de trois essais pour le saisir correctement, étant entendu que trois tentatives infructueuses rendent cet élément complémentaire d'authentification inopérant.

3. COMPTES CONCERNES PAR L'ACCES AU SERVICE

Les comptes concernés par le Service sont indiqués dans les conditions particulières, étant entendu que lorsque le Service permet d'accéder à tous les comptes ouverts dans les livres de la BANQUE, tout nouveau compte ouvert postérieurement au présent contrat, sera également concerné par le Service.

3.1 Comptes ouverts auprès de la BANQUE

Le souscripteur choisit les comptes, ouverts en son nom, sur lesquels le Service doit fonctionner. Il a la faculté de demander un accès limité à un ou plusieurs de ses comptes ou un accès étendu à l'ensemble de ses comptes ouverts auprès de la BANQUE.

3.2 Comptes ouverts auprès d'autres banques du groupe auquel appartient la BANQUE

Lorsque cette faculté est techniquement possible, le souscripteur peut demander en outre que le Service soit étendu à tout ou partie de ses autres comptes ouverts auprès d'autres établissements du groupe sous réserve toutefois de l'acceptation de ces derniers. A cet effet, la BANQUE est mandatée par le souscripteur pour faire le nécessaire auprès des autres banques concernées du groupe. Les présentes conditions générales et les conditions particulières lieront le souscripteur vis à vis de ces autres banques sans qu'il soit nécessaire de signer une convention distincte avec chacune d'elles, leur acceptation résultant suffisamment de l'ouverture et du maintien par elles du Service.

3.3 Comptes de tiers

Le souscripteur peut également accéder à des comptes de tiers à condition de justifier d'une procuration l'y habilitant, signée par acte séparé. La BANQUE se réserve toutefois le droit de refuser un tel accès.

4. PREUVE DES OPERATIONS

4.1 Les enregistrements informatiques ou leur reproduction sur tout autre support par la BANQUE constituent la preuve des opérations effectuées par le souscripteur et, s'il y a lieu, la justification de leur imputation aux comptes concernés.

4.2 La seule réception par la BANQUE des ordres de virements et des ordres de prélèvements adressés par voie télématique vaut ordre de virement ou ordre d'encaissement adressé par le souscripteur à la BANQUE. La preuve de l'ordre donné résultera suffisamment des enregistrements informatiques en la possession de la BANQUE, le souscripteur étant en droit de rapporter la preuve contraire.

4.3 De convention expresse, en raison des obligations faites au souscripteur de modification du mot de passe lors de la première connexion au Service, et de celles relatives à la confidentialité et la sécurité d'accès au Service, toutes actions, interrogations ou opérations (concernant le ou les comptes du souscripteur

notamment), précédée de la saisie de l'identifiant, du mot de passe et, le cas échéant, de l'élément d'authentification complémentaire, sera réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, du souscripteur lui-même, ce que le souscripteur accepte.

En cas d'accès au Service via une plateforme téléphonique, le souscripteur autorise la BANQUE, à enregistrer toute conversation téléphonique. Ces enregistrements téléphoniques en possession de la BANQUE feront foi en cas de contestation.

5. SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE

Les éléments d'identification et d'authentification décrits à l'article « ACCES AU SERVICE » nécessaires pour accéder au Service sont strictement confidentiels. Il est de la responsabilité du souscripteur de veiller à ce que lesdits éléments ci-dessus cités demeurent secrets et ne soient divulgués à quiconque. Il lui appartient également de s'assurer que la conservation et la saisie desdits éléments soient effectuées dans des conditions parfaites de sécurité et de confidentialité.

Le souscripteur est seul responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des informations données qui lui seront communiquées pour se connecter au serveur de la BANQUE.

Le souscripteur est également responsable de la garde, de la conservation et de la confidentialité des identifiants et des certificats utilisés dans le cadre du Service.

Dans les deux cas, le souscripteur est responsable, le cas échéant, des conséquences de leur divulgation ou de leur utilisation par des tiers. Il s'engage à signaler à la BANQUE toute perte ou usage abusif des identifiants et certificats dans les plus brefs délais et par tous moyens, et à confirmer sans délai à la BANQUE cette perte ou cet usage abusif par lettre recommandée.

A compter de cette demande de blocage et jusqu'à son éventuelle levée, le Service ne sera plus accessible, ni utilisable.

En cas de contestation, la date de réception de l'écrit par la BANQUE fera foi.

L'attention du souscripteur est particulièrement attirée sur les pratiques dites de « phishing » ou de vol d'identité : la BANQUE rappelle expressément qu'en dehors des connexions initiées directement par le souscripteur lui-même au Service, en aucun cas, elle sera amenée à demander au souscripteur et ce, pour quelque motif que ce soit, la communication de ses identifiant, mot de passe ou tout autre élément d'authentification complémentaire, que ce soit par téléphone, courrier électronique, service de messagerie, SMS, fax, ou tout autre moyen. En outre, le souscripteur s'engage à prendre régulièrement connaissance des informations de sécurité qui lui sont communiquées sur le site de la BANQUE.

Par ailleurs, à la fin de chaque utilisation du Service, le souscripteur doit veiller à se déconnecter systématiquement et correctement du Service.

6. RESPONSABILITE

Le souscripteur et la BANQUE ne sont responsables de l'exécution défectueuse d'une de leurs obligations respectives qu'autant que celle-ci est due à leur faute, leur négligence ou à un quelconque manquement à leurs obligations contractuelles, dont la preuve incombe à celui qui demande réparation.

A ce titre, il est précisé que les obligations de la BANQUE sont des obligations de moyens.

Ni le souscripteur, ni la BANQUE ne peuvent engager la responsabilité de l'autre en cas de dysfonctionnement imputable à un tiers.

D'une manière générale, le souscripteur et la BANQUE garantissent que l'exécution de leurs obligations contractuelles ne contrevient à aucune disposition légale ou réglementaire qui leur serait applicable.

Par ailleurs, le souscripteur reconnaît avoir été avisé que des incidents dans le fonctionnement du Service ne peuvent être exclus, notamment dus aux nouveautés technologiques. Il dégage la BANQUE de toute responsabilité à cet égard et l'autorise à interrompre ou modifier à tout moment le fonctionnement partiel ou total du Service pour en préserver la fiabilité et la sécurité, étant entendu que la Banque en informera le souscripteur.

D'une manière générale, il est rappelé au souscripteur qu'en cas d'interruption du Service, il peut effectuer ses opérations en se rendant directement dans les locaux de la Banque pendant ses horaires d'ouverture.

La BANQUE ne saurait être tenue pour responsable des risques liés aux caractéristiques même du média Internet ou inhérents aux échanges d'informations par le biais dudit média, risques que le souscripteur déclare accepter. Le souscripteur fait son affaire personnelle de l'acquisition, de l'installation, de la maintenance de son système informatique et de son raccordement au réseau Internet, ainsi que de sa protection au moyen d'un « pare-feu » (firewall), d'un antivirus à jour ou de tout autre moyen de protection. Il s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir le niveau requis de protection de son ordinateur, micro-ordinateur ou de tout appareil électronique ayant accès à Internet contre tous risques de virus ou de logiciels espions quels qu'ils soient et des mises à jour régulières de ces mesures de protection. La BANQUE ne saurait dès lors être tenue responsable d'une défectuosité du système et/ou du Service dû à une telle altération, ce que le souscripteur accepte.

Dans tous les cas, la responsabilité de la BANQUE ne sera pas engagée du fait du retard ou de la défaillance dans la fourniture des prestations du Service tenant à un cas de force majeure, au sens habituellement retenu par la jurisprudence de la Cour de Cassation et, notamment, tout événement irrésistible, imprévisible et extérieur, par exemple :

- le défaut de fourniture de courant électrique,
- les interventions administratives ou législatives,
- les contingences techniques, administratives ou autres, intéressant les lignes et les réseaux de transmission,
- les guerres ou menaces de guerre, terrorisme, sabotage, émeutes, grèves externes, incendies, inondations,
- la grève de l'opérateur,
- la défectuosité ou le mauvais fonctionnement éventuel des lignes de transmission (téléphone, câble...), du matériel et des logiciels utilisés pour accéder au Service ni de leur utilisation.

La BANQUE sera dispensée jusqu'à complet rétablissement de ces dysfonctionnements, de fournir des informations par le système télématique, et ce, sans qu'aucune indemnité ne puisse lui être réclamée.

En cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse du Service, le souscripteur en supportera intégralement le risque jusqu'à ce qu'il ait demandé le blocage de l'accès au Service dans les conditions prévues à l'article « SECURITE D'ACCES - BLOCAGE DE L'ACCES AU SERVICE ». Toutefois, si le souscripteur a fait preuve d'une négligence grave ou s'il a lui-même agi frauduleusement, la BANQUE se réserve la possibilité de lui faire supporter le risque même après la confirmation de sa demande de blocage de l'accès au Service.

7. INFORMATIONS FOURNIES

Les informations relatives au fonctionnement du(des) compte(s) du souscripteur sont arrêtées au dernier traitement informatique précédant la consultation, et fournies sous réserve des opérations en cours.

Les informations relatives aux produits et services de la BANQUE sont celles connues au moment de la consultation. Elles peuvent être mises à jour ou modifiées à tout moment.

S'agissant des cours de change, titres ou de tout autre cours, la BANQUE ne prend aucun engagement quant à leur exactitude, ceci du fait du caractère provisoire qu'ils peuvent revêtir. Il appartient au souscripteur de se les faire confirmer au besoin.

8. CONDITIONS FINANCIERES

8.1 Selon la nature du Service souscrit tel que précisé aux conditions particulières, le Service peut être payant soit par facturation d'un abonnement, soit ponctuellement par journée de connexion au Service, et ce conformément à ce qui figure sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Si la facturation s'effectue au moyen d'un abonnement, celui-ci donnera lieu à la perception d'une cotisation mensuelle telle qu'indiquée sur le recueil des tarifs que le souscripteur reconnaît avoir reçu. Elle est payable d'avance au début de chaque mois civil, par prélèvement sur le compte du souscripteur, ce à quoi celui-ci consent expressément.

Par ailleurs, certaines fonctionnalités peuvent faire l'objet d'une tarification précisée dans le recueil des tarifs de la Banque et d'une perception séparée.

Toute demande du souscripteur à la Banque de modification des fonctionnalités choisies devra faire l'objet d'une confirmation écrite de sa part.

Le montant de l'abonnement, de la facturation à l'utilisation ou des perceptions séparées liées aux fonctionnalités visées ci-dessus sont révisables annuellement dans les conditions prévues à la Convention de compte des particuliers – Conditions générales.

8.2 En cas d'adjonction de nouvelles fonctionnalités au Service, la BANQUE informera préalablement le souscripteur, par tout moyen à sa convenance, des coûts liés à l'utilisation de celles-ci, étant entendu que le fait d'utiliser lesdites fonctionnalités vaudra accord du souscripteur sur lesdits coûts, leur souscription et sur le montant de l'abonnement ainsi impacté.

8.3 Il est rappelé que ces conditions financières concernent le Service proposé par la BANQUE, à l'exclusion du coût des médias de communication pouvant être utilisés par le souscripteur pour l'utilisation du Service tels que facturation des communications téléphoniques, abonnements Internet et autres dont le souscripteur fait son affaire personnelle.

9. DUREE

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Il prend effet à la date de sa signature.

Il pourra être mis fin au présent contrat par le souscripteur ou par la BANQUE, à tout moment, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de 1 (un) mois à compter de la date de première présentation de ladite lettre.

Toutefois, le présent contrat pourra être résilié sans délai par le souscripteur ou par la BANQUE en cas de manquement par l'un ou l'autre à l'une quelconque des obligations lui incombant aux termes du présent contrat ou de clôture de l'intégralité des comptes du souscripteur dans les livres de la BANQUE.

En outre, en cas de dysfonctionnement des comptes du souscripteur, de comportement gravement répréhensible de ce dernier ou de circonstances le justifiant, notamment prévues par la réglementation, la BANQUE sera en droit de limiter l'accès au Service pour le souscripteur, à la consultation de ses comptes ainsi qu'à son espace personnel uniquement et ce, à tout moment et sans préavis.