



CONVENTION CREDIT AGRICOLE EN LIGNE / OFFRE CLIENTS CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 1 – OBJET

Le service "Crédit Agricole en Ligne" permet au Client qui dispose du matériel approprié, d'effectuer des opérations de banque, et toutes autres opérations quelle qu'en soit la nature, notamment d'assurance, par téléphone fixe ou mobile, par le réseau Internet, par minitel, par l'Internet Mobile (WAP et Imode), par fax, et en fonction des évolutions technologiques, par d'autres canaux, dans la mesure où ces canaux sont ouverts par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel, ci-après dénommée CRCAM.

Ce service s'ajoute, sans se substituer, à la relation de proximité établie avec l'agence de la CRCAM où les comptes ouverts par le Client continuent d'être domiciliés.

La présente convention a pour objet d'en définir le contenu, les conditions d'accès, de fonctionnement et de preuve. Elle complète les autres conventions signées avec le Client qui demeurent applicables, sauf dérogations expressément prévues par la présente convention.

Ce service comprend les offres suivantes :

- le service de base ouvert à tout client titulaire d'un compte à la CRCAM,
- des services complémentaires optionnels dans la mesure où le client y a souscrit comme indiqué aux conditions particulières.

Les conditions particulières mentionnent les offres choisies par le Client et précisent certaines conditions d'utilisation.

ARTICLE 2 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 - CONDITIONS D'ACCES SECURISE AU SERVICE

2.1.1 - Matériel utilisable

La mise à disposition du service implique :

- sur minitel, l'utilisation par le Client d'un terminal aux normes Vidéotex définies par la Direction Générale des Télécommunications (minitel ou émulateur minitel sur micro ordinateur),
- sur tout autre support télématique, l'utilisation d'un équipement approprié, par exemple ordinateur connecté à Internet, poste de télévision avec décodeur numérique, poste téléphonique muni d'un clavier à fréquences vocales (touches DTMF) ou téléphone mobile.

Le Client fait son affaire personnelle de la location ou de l'achat, de l'installation, du choix, de la sécurisation et de l'entretien de ce matériel.

Il veille particulièrement à la garde de ce matériel et à la conservation confidentielle de son code d'accès à ce matériel lorsqu'il en existe un, notamment pour le téléphone mobile. Dans le cas contraire, la responsabilité de la CRCAM ne pourra être recherchée.

De même, le Client prend à sa charge le coût des connexions et abonnements perçu par l'opérateur de télécommunications ou par le fournisseur d'accès au réseau Internet.

Le Client prendra toutes les dispositions requises et habituelles et/ou toutes les précautions d'usage nécessaires à la protection de ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par de possibles virus contenus dans des fichiers ou documents pouvant circuler sur les réseaux Internet ou téléphonie mobile.

En outre, l'utilisation à des fins bancaires du téléphone mobile impliquant la connaissance par la CRCAM du numéro de ce téléphone, le client fait le nécessaire auprès de l'opérateur pour lever la confidentialité, à l'égard de la CRCAM, pouvant résulter de son inscription éventuelle sur une liste qui permet de préserver la confidentialité de l'appelant à l'égard de l'appelé, telle, par exemple la liste 'ivoire'.

2.1.2 - Procédure d'accès au service

Le Client doit respecter une procédure chronologique et sécurisée d'accès, à savoir :

- la composition du nom et du numéro dédiés au service, tels qu'indiqués dans les conditions particulières, la CRCAM ayant la faculté de modifier ce numéro et ce nom (elle en informera préalablement le Client par tout moyen).
- la composition de l'identification permettant d'accéder aux services proposés. Il s'agit :
 - du numéro de compte identifiant (sur 11 caractères) figurant dans les conditions particulières,
 - du code d'accès numérique provisoire (sur 6 caractères) affecté au Client par la CRCAM lors de l'entrée en relation.

2.1.3 – Disponibilité du service

Les canaux Internet, Minitel, Serveur téléphonique, Internet Mobile et Mobile à la demande sont disponibles 24h/24 et 7j/7. En ce qui concerne le canal Téléphone sur le Centre de Contact Multimédia, le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 8h à 16h. Par ailleurs, pour des raisons techniques, révision de l'ordinateur, mises à jour des bases de données, les services peuvent être interrompus momentanément sans que cela remette en cause la présente convention. A cet égard, la CRCAM n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

2.1.4 - Sécurité de l'accès

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès au service, le client doit modifier son code confidentiel dès qu'il établira la première connexion. Ce code est modifiable à tout moment. Il est recommandé de le modifier périodiquement et de ne le communiquer qu'à quiconque. Le Client procédera à cette modification selon la procédure décrite à l'écran pour l'Internet, le Minitel ou l'Internet Mobile et dans le menu d'accueil sur le Serveur téléphonique.

Seul le respect de cette procédure d'accès permet au Client d'utiliser le service : à défaut le service est inaccessible.

L'accès au service sera refusé après 3 essais infructueux de l'utilisateur pour composer son numéro de compte identifiant et son code d'accès : Il sera bloqué jusqu'à réactivation, par la CRCAM, à la demande du client.

2.2 - CONDITIONS D'EXECUTION ET DE VALIDITE DES OPERATIONS

Les opérations réalisables dans le cadre de l'offre souscrite ainsi que leurs conditions d'exécution sont définies aux conditions particulières de la présente convention.

Lorsque le client est invité à « cliquer » pour valider une opération, en effectuant cette opération celui-ci reconnaît qu'il a lu, compris et accepté les conséquences de l'ordre donné.

Selon la nature et le montant de l'opération, précisés aux conditions particulières, la CRCAM exécute les ordres du Client qui a respecté les modalités d'accès définies à l'article 2.1, dans les conditions suivantes :

2.2.1 - Consultations télématiques

2.2.1.1 - Consultations de comptes

Pour les consultations du solde, de l'historique et des caractéristiques des comptes, les soldes et le détail des mouvements sont fournis à la date précisée à l'écran ou par le télé-conseiller et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation. Le client demeure tenu de contrôler les relevés de compte périodiques adressés par la CRCAM qui seuls font foi, conformément à la clause 'Preuve' ci-après. Le titulaire peut choisir d'exclure des comptes.

2.2.1.2 - Consultations cartes

Ce service concerne les cartes bancaires à débit différé. Il permet de connaître le détail des paiements

du mois en cours et le cas échéant du mois suivant ou précédent. Les informations sont fournies sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

2.2.1.3 – Consultation de prêts en cours

Les prêts consultables par le Client sont les prêts pour lesquels il est emprunteur ou co-emprunteur. La date et la nature des informations données sont précisées à l'écran ou par le télé-conseiller. Les informations sont fournies sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

2.2.2 - Ordres télématiques

Le client peut effectuer des virements entre les comptes consultables précisés aux conditions particulières, sous réserve de la réglementation les concernant. Le titulaire s'engage à ce que le solde de ses comptes permette le bon déroulement des opérations initiées. Le titulaire reconnaît et accepte que les virements définis dans la convention ne soient pas effectués si la provision venait à être insuffisante. Dans ce cas, la CRCAM se réserve le droit de ne pas en informer le client.

Le Client peut opérer des virements vers des comptes de tiers bénéficiaires ouverts au Crédit Agricole ou dans tout autre établissement bancaire sans que le bénéficiaire ait été prédéfini, suivant l'offre souscrite et dans les limites des plafonds définis aux conditions particulières. Ces plafonds peuvent être adaptés à la demande du client par son agence, et après signature d'un avenant aux conditions particulières.

Le cas échéant, si des tentatives de fraude par piratage sont détectées par la cellule de surveillance de la CRCAM, celle-ci se réserve le droit de modifier sans préavis les valeurs et périodicités de ces plafonds, voire de suspendre le service, par application du principe de précaution.

Le Client fait son affaire personnelle de la saisie du RIB du bénéficiaire. La CRCAM n'a pas à vérifier la validité des RIB saisis.

2.2.2.1 – Virements immédiats :

Les virements peuvent être à exécution immédiate. Par virement à exécution immédiate, il faut entendre que le Client donne l'ordre d'exécuter le virement dans la journée où l'ordre a été saisi. Les virements sont exécutés en continu. Les virements par téléphone, sont à exécution immédiate sur simple appel après identification du Client. Dans ce cas, la CRCAM exécute l'opération dès réception effective de l'appel téléphonique dans les plages horaires définies (à l'article 2.13 / aux conditions particulières).

2.2.2.2 – Virements différés :

Ils peuvent aussi être à exécution différée c'est-à-dire à une date donnée, postérieure à celle de l'ordre. Dans ce cas, ils peuvent être modifiés ou annulés jusqu'à la veille de la date d'exécution demandée.

2.2.2.3 - Virements à échéance périodique :

Par l'Internet et le Minitel, les virements peuvent également être programmés à échéance : mensuelle, trimestrielle, semestrielle, annuelle. Les virements sont exécutés le jour ouvré suivant la date d'échéance.

2.2.2.4 – Virements OPEN :

Sur le canal Internet, le client peut utiliser sa réserve de crédit suivant l'offre souscrite. Les opérations initiées d'un compte OPEN vers le compte bancaire du client sont débitées à date "J" (J = jour de l'ordre). Elles figurent sur le compte bancaire crédité, à J + 1 jours ouvrés bancaires avec date de valeur de J, ce qui apparaîtra sur les relevés périodiques des deux comptes. Il en est de même pour les remboursements ponctuels initiés par le client de son compte courant vers son compte OPEN.

Nb - Jours ouvrés bancaires : du lundi au vendredi, hors jours fériés et jours non bancaires publiés par l'AFB - Association Française des Banques.



2.2.3 – Offre "Titres et Bourse"

Dès lors que le titulaire aura souscrit une offre lui permettant d'effectuer des opérations sur son compte titres, les opérations réalisables dans le cadre du service souscrit ainsi que les conditions d'exécution sont définies aux conditions particulières de la présente offre, dans le respect de la convention de compte titres souscrite par ailleurs par le titulaire. Ce service est disponible sur les canaux précisés aux conditions particulières. Le titulaire peut, sous réserve de respecter les procédures définies ci-après et les conditions générales du contrat, effectuer les opérations suivantes :

- Consulter des informations boursières d'ordre général et personnalisées sur les comptes titres.
- Effectuer des opérations sur les valeurs mobilières dans le respect des règles d'utilisation.

2.2.3.1 - Entrée en relation : ouverture d'un compte titres

L'utilisation de ce service ne pourra être autorisée avant la signature en agence d'une convention de compte titres (ordinaire, PEA...) et éventuellement toute convention complémentaire relative à des opérations ou marchés spécifiques.

2.2.3.2 – Nature des opérations concernées et plafonds autorisés

Les opérations réalisables dans la limite des plafonds sont définies avec précision dans les conditions particulières du contrat 'Crédit Agricole en ligne' module titres. Le titulaire transmet ses ordres dans la limite des plafonds définis et s'engage ce jour à ce que le solde de ses comptes permette le bon dénouement des opérations initiées. Les ordres excédant lesdits plafonds devront être transmis par le titulaire directement à son agence. Le PEA est inclus dans les plafonds.

2.2.3.3 – Responsabilité dans le cadre de la saisie des ordres de bourse

Dans le cadre de la transmission d'ordre par le titulaire, la CRCAM assume la responsabilité de la bonne exécution de l'ordre, dès l'instant où ce dernier a validé l'opération. La prestation prendra matériellement effet dès réception de l'ordre par l'intermédiaire financier négociateur. L'ordre ainsi transmis sera exécuté si les conditions de marché le permettent, et selon les instructions saisies ou données par le titulaire.

Ainsi, le service constitue un moyen supplémentaire et non exclusif de passation d'ordre. Il en résulte que le client ne pourra en aucun cas invoquer la non-fourniture ou l'interruption dudit service, dans l'hypothèse d'un cas fortuit, d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers, comme en cas de conflits sociaux. En cas de non-fourniture du service ou d'interruption prolongée du service, les ordres de bourse pourront être transmis par l'intermédiaire de l'agence du client ou par le Centre de Contact Multimédia, dans la limite de leurs jours et horaires d'ouverture.

Le client est responsable des choix qu'il effectue et de l'emploi des données recueillies. Pour les achats au comptant ou souscription d'OPCVM, le client s'engage à disposer sur son compte bancaire, d'une provision préalable et disponible. Conformément à la réglementation des marchés boursiers en vigueur, il s'engage par ailleurs à fournir une couverture en espèces et/ou en titres, à chaque fois qu'elle est requise. Il autorise la CRCAM à prélever sur son compte le montant de la couverture relative à ses engagements non couverts par des titres. Cette autorisation est également valable pour prélever un complément de couverture en cas de fluctuation de cours.

Le titulaire peut à sa convenance, procéder à une annulation de l'ordre enregistré. Cette annulation n'aura d'effet que dans la mesure où l'ordre n'aura pas été exécuté.

2.2.3.4 - Suivi de la relation

Qu'il s'agisse des ordres par Minitel ou par Internet, dès la mise en place de ce service, et pendant toute la durée d'exécution du présent contrat, le Client s'engage à prendre connaissance de toute information fournie par la CRCAM, sous forme consultable à l'écran ou par téléchargement, concernant l'(les) opération(s) qu'il envisage de passer, qu'il s'agisse d'informations sur les titres concernés comme sur les risques qu'elles peuvent présenter.

Ces informations ne sont en aucun cas destinées à inciter le Client à passer des opérations de quelque nature qu'elles soient. La CRCAM ne peut être tenue responsable de leur interprétation ou de l'utilisation que le Client décide d'en faire.

Par ailleurs, la CRCAM se réserve le droit de refuser d'exécuter certains ordres par le biais de ces canaux de distribution, en considération soit du montant de ceux-ci, soit des instruments financiers concernés, ce que le Client déclare accepter, renonçant ainsi à rechercher la responsabilité de la CRCAM de ce fait.

S'agissant de ces opérations, le Client devra, par conséquent, prendre contact avec son agence pour passer ses ordres.

De surcroît, le Client s'engage à respecter les plafonds fixés aux conditions particulières de la présente convention.

2.2.4 – Messages électroniques

Tout titulaire de contrat 'Crédit Agricole en Ligne' peut souscrire une ou plusieurs des 3 options 'Mobile à jours fixes', 'Mobile à la demande' ou 'Alertes Mail et SMS'.

Le numéro de portable et/ou l'adresse électronique sont communiqués par le titulaire sous sa seule responsabilité. L'envoi de messages électroniques (courriel et texto SMS) ne pourra se faire que sur un seul numéro de portable et sur une seule adresse électronique.

Le client reconnaît que ces messages n'ont qu'un caractère informatif et ne peuvent être utilisés comme moyen de preuve dans ses relations avec la CRCAM.

Les messages sont de 2 types :

- Type solde : il contient le numéro du compte, son solde, le total des encours sur cartes à débit différé, les 3 dernières opérations composées de la date, du type, du sens et du montant
- Type alertes : Sur solde, sur opérations et sur encours carte à débit différé, choisies par le client aux conditions particulières et modifiables sur le canal Internet. Lorsque la condition consiste en un seuil atteint, il est informé une seule fois lors du passage effectif du seuil.

2.2.4.1 – Périodicité des messages

- Pour l'option 'Mobile à jours fixes', les jours d'envoi standard sont le mardi et le vendredi, mais peuvent être changés à la demande du client.

- Pour l'option 'Mobile à la demande', si la CRCAM la propose, le client obtient, par simple envoi d'un message 'CA' au numéro indiqué aux conditions particulières, un message de type solde concernant son compte habituel. Il lui est possible d'obtenir un autre compte dont il est titulaire en tapant 'CA' suivi du numéro du compte demandé.

2.2.4.2 – Comptes concernés

L'ensemble des comptes bancaires et livrets peuvent faire l'objet d'envoi de message. Le titulaire peut exclure certains d'entre eux au choix.

2.2.5 – Effets – Décisions de paiement de lettres de change relevé

La CRCAM fournit la liste des lettres de change relevé pour lesquels le titulaire doit notifier sa décision de refus au plus tard le jour du règlement avant 17 heures.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage en particulier à approvisionner suffisamment son ou ses comptes préalablement à tout ordre de virement ou à tout ordre de bourse.

3.1 - Respect des conventions passées avec la CRCAM

Le Client s'engage à respecter les conditions de la présente convention, et de ses annexes éventuelles. Ces conditions ne modifient pas les termes des autres conventions signées avec la CRCAM, et/ou entre le client, Predica et Pacifica d'autre part, dont les dispositions continuent de produire leurs effets pleins et entiers, sauf dérogations expressément prévues par les présentes.

Le client s'engage en particulier à approvisionner suffisamment son ou ses comptes préalablement à tout ordre de virement et d'opération de souscription de contrat d'assurance de Pacifica.

3.2 - Compte joint

Si les opérations réalisées portent sur un compte joint, le Client accepte que les règles juridiques et pratiques de fonctionnement du compte joint s'appliquent aux opérations traitées.

Chaque co-titulaire se verra attribuer, dans les conditions fixées à la clause "confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès", son propre code confidentiel d'accès au service.

S'il dispose d'un terminal avec lecteur de carte à mémoire, chaque co-titulaire pourra ainsi utiliser le code de sa propre carte.

3.3 - Compte indivis

Si les opérations portent sur un compte indivis, celles-ci ne pourront être initiées que par un mandataire désigné à cet effet par l'ensemble des co-indivisaires ou, le cas échéant, par le gérant de l'indivision. Le présent paragraphe n'est pas applicable aux opérations d'assurance Pacifica.

3.4 – Caractère personnel du service - Utilisation du service par un mandataire

L'accès au service est réservé personnellement au client. Ce dernier s'engage à n'en permettre l'utilisation à quiconque hormis son mandataire. Le client s'engage à informer son mandataire des conditions d'utilisation du service et à assumer la responsabilité des opérations initiées par celui-ci, selon les règles du droit commun.

Le mandataire se verra attribuer son propre code confidentiel d'accès au service, dans les conditions fixées à la clause "confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès".

De même, le client veillera à préserver la confidentialité des messages adressés à sa demande ou non par la CRCAM sur son téléphone mobile, son fax, son P.C. ou tout autre matériel, la responsabilité de la CRCAM ne pouvant être recherchée en cas de lecture des informations par un tiers non habilité.

A cet égard, il s'engage à informer la CRCAM de toute modification de son abonnement relatif au téléphone mobile, notamment changement d'opérateur sans changement de numéro (portabilité des numéros mobiles), changement de numéro, ou résiliation pour éviter tout risque lié à une éventuelle réattribution du numéro de téléphone par l'opérateur à un tiers.

Le présent paragraphe n'est pas applicable aux opérations d'assurance de Pacifica.

3.5 - Confidentialité et conservation du code d'accès

Le code d'accès ayant un caractère confidentiel, le Client s'engage à prendre toutes mesures propres à assurer cette confidentialité, en s'interdisant notamment de le communiquer à quiconque et de l'inscrire sur un quelconque document.

Toutes les opérations effectuées avec le code d'accès seront réputées avoir été effectuées par le Client.

Il lui est recommandé de modifier périodiquement ce code.

En cas de perte de confidentialité du code d'accès, le Client doit immédiatement modifier son code dans les conditions prévues à l'article 2.14 "Sécurité de l'accès". En cas d'impossibilité (code modifié par un tiers) ou d'oubli, il est expressément rappelé au client qu'il peut invalider ce code par 3 tentatives d'accès successives avec un code quelconque puis demander, par tout moyen, à la CRCAM de lui attribuer un nouveau code d'accès.



3.6 - Confidentialité des informations

Le Client veillera à préserver la confidentialité des messages adressés à sa demande ou non par la CRCAM sur son fax, son P.C. ou tout autre matériel, la responsabilité de la CRCAM ne pouvant être recherchée en cas de lecture des informations par un tiers non-habilité.

3.7 - Prix du service

Le prix du présent service est un abonnement mensuel forfaitaire, un prix forfaitaire à l'acte ou une combinaison des deux. Il ne comprend pas les autres coûts, consécutifs aux techniques et moyens de communication utilisés, qui sont dus par le client à d'autres intervenants, tel par exemple France Télécom.

Le montant de ces cotisations, applicable au jour de la signature de la présente convention, est indiqué aux conditions générales de banque de la CRCAM. La périodicité de l'abonnement est mensuelle et couvre un mois civil.

Le prix de l'abonnement pourra être révisé, à tout moment, par la CRCAM qui en informera le client par écrit ou sur un support quelconque. Ces prix révisés seront mentionnés aux Conditions Générales de Banque.

Le prix révisé prendra effet le premier jour du deuxième mois qui suit l'information.

L'acceptation, par le client, du prix révisé résultera de la poursuite de la présente convention et/ou de l'utilisation du service.

En cas de refus, le client a la possibilité de dénoncer la présente convention dans les conditions prévues à la clause "durée et conditions de résiliation de la convention".

Toutes les sommes dues par le client à la CRCAM seront exigibles et payables dans les termes indiqués aux conditions particulières. En conséquence, le client autorise expressément la CRCAM à en prélever les montants sur son compte mentionné aux dites conditions, ou le cas échéant sur tout compte dont il peut ou pourra être titulaire ou co-titulaire.

3.8 – Opposabilité

Dans l'hypothèse où d'autres fonctionnalités, ayant trait à une relation contractuelle entre le client et une personne morale filiale de CREDIT AGRICOLE S.A. - société anonyme ayant siège social 91/93 boulevard Pasteur 75015 Paris à la date de signature de la présente-, viendraient à être ajoutées comme le permet l'article 6.3 "Modification du contenu du service", le client déclare et accepte que les dispositions de la présente convention, notamment celles relatives à la validité des opérations et à la preuve, lui soient opposables par les dites personnes morales, peu important que ces dernières ne soient pas signataires de la présente convention.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA CRCAM

4.1 - Obligations

La CRCAM s'engage à mettre à disposition du client le service dans les conditions définies par la présente convention et à mettre en oeuvre des moyens techniques et d'organisation appropriés au regard des normes courantes de sécurité des systèmes informatiques, pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations, notamment par des méthodes assurant l'intégrité des opérations passées, l'authentification de leur auteur et la protection des données à caractère confidentiel.

4.2 - Responsabilités

La responsabilité de la CRCAM ne pourra être engagée pour inexécution ou mauvaise exécution du service, consécutive :

- soit à un cas de force majeure ou tout événement rendant difficile l'exécution normale du service.

- soit à la faute du Client dans l'utilisation du service (non-respect des procédures d'accès ou mauvaise application des modes opératoires par exemple) ou à la négligence du client dans la garde confidentielle de son code d'accès

- soit à un mauvais fonctionnement du matériel du Client ou du réseau de télécommunications dont elle n'a pas la maîtrise.

De même, la responsabilité de la CRCAM ne pourra être engagée, dès lors que le dommage dont se plaint le Client trouve son origine dans l'intrusion d'un tiers sur son micro ordinateur, dont il a seul la maîtrise conformément à l'article 2.1 "Conditions d'accès sécurisé au service".

Par le Minitel ou l'Internet, en ce qui concerne les opérations sur titres, la CRCAM est responsable de la bonne exécution de l'ordre, après que la confirmation de prise en compte a été adressée au Client par affichage à l'écran et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

Par le Téléphone, en ce qui concerne les opérations sur titres, la CRCAM n'est responsable que de la bonne exécution de l'ordre, après que la confirmation de prise en compte a été signifiée au Client par reformulation et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord. Il est rappelé que les échanges téléphoniques font l'objet d'un enregistrement.

ARTICLE 5 - PREUVE – RECLAMATIONS

Les règles de validité et de preuve convenues dans la présente convention s'appliquent à toutes les opérations entrant dans son champ d'application.

5.1 - Preuve des informations

Les informations communiquées au Client dans le cadre de toute consultation de ses comptes ou de ses cartes à débit différé, y compris ceux relatifs aux messages électroniques de type solde ou "alertes", sont données sous réserve des opérations en cours. Seuls font foi les relevés écrits adressés périodiquement au Client.

5.2 - Preuve des ordres et des opérations

En raison de la confidentialité du code d'accès, il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant le ou les comptes du Client, réalisée conformément à la procédure décrite au paragraphe 2.12 "Procédure d'accès au service" est, pour la CRCAM, réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, du Client lui-même.

Lors de l'utilisation par le Client d'un service de banque par téléphone, le Client autorise expressément la CRCAM à procéder à l'enregistrement de ses échanges téléphoniques avec le ou les collaborateurs de la CRCAM assurant ce service. Ces enregistrements seront conservés 5 ans au maximum. En vue d'assurer un service de qualité, un autre collaborateur de la CRCAM peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement à y prendre part.

A cet effet, le client donne expressément son consentement à la captation de ses échanges téléphoniques avec le collaborateur de la CRCAM.

Il est expressément convenu que les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques, ou leur reproduction sur un quelconque support ainsi que, selon le type d'opération, les écrits, télex ou télécopies requis pour assurer la validité de l'ordre téléphonique passé par le Client, feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

En cas de contradiction entre l'enregistrement de l'échange téléphonique ou l'enregistrement informatique des opérations détenu par la CRCAM et la confirmation écrite par le Client, l'enregistrement prévaudra.

Les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées

5.3 – Dispositions applicables aux opérations Titres et Bourse

Les délais de réclamation prévus dans la convention titres signée du client sont applicables. Faute de contestation dans le délai imparti, le client est réputé avoir ratifié l'opération. A cet effet, les écritures de la CRCAM feront foi des opérations effectuées sur le compte.

5.4 – Dispositions applicables aux autres services

Les délais de réclamation prévus dans les contrats signés avec le client restent applicables. Le client est réputé avoir accepté les opérations figurant sur le relevé de compte à défaut de réclamation dans le délai de 30 jours à compter de la mise à disposition du relevé.

ARTICLE 6 – RETRACTATION MODIFICATION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

6.1 – Rétractation

- Toute personne qui a été démarchée, à son domicile, sur son lieu de travail ou en tout lieu non destiné à la commercialisation, ou qui a conclu un contrat dans le cadre de la vente à distance, dispose d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature de la convention.

- Dans ce cas, le contrat ne peut recevoir de commencement d'exécution avant la fin du délai de rétractation de quatorze jours qu'avec l'accord du client. Le client qui accepte le commencement d'exécution immédiate du contrat conserve le bénéfice du droit de rétractation.

- La rétractation met fin au contrat. Si le contrat a commencé à être exécuté, la Caisse régionale ou le client le cas échéant doit restituer toute somme reçue dans les 30 jours. Le client reste tenu au paiement du prix correspondant à l'utilisation du produit.

6.2 – Modification des conditions de fonctionnement

La CRCAM a la faculté de modifier les conditions de fonctionnement du service. Selon la nature des modifications, elle informera le Client, soit par écrit, soit par affichage à l'écran, soit sur tout autre support de son choix. L'acceptation par le Client des nouvelles conditions résultera de l'utilisation par lui du service et de la poursuite de l'exécution de la convention.

En cas de refus, le Client a la possibilité de dénoncer le présent contrat dans les conditions prévues à l'article 6.4 "Durée et conditions de résiliation de la convention".

6.3 – Modification du contenu du service

Toute modification du service fera l'objet de la signature d'un avenant à la présente convention, à moins qu'il s'agisse de modifications liées soit à une amélioration apportée au service par la CRCAM, soit à une évolution technique, n'entraînant notamment ni augmentation de prix, ni altération du service. Dans ces derniers cas, les modifications prendront automatiquement effet après information du Client telle que prévue à l'article 6.2 "Modification des conditions de fonctionnement". En cas de désaccord, le Client pourra dénoncer la convention selon les dispositions de l'article 6.4 "Durée et conditions de résiliation de la convention".

S'il s'agit d'une nouvelle fonctionnalité payante proposée au choix du client, la CRCAM l'informera préalablement par courrier de sa mise en place et de son prix. Le client sera libre de choisir ou non cette option. L'acceptation de cette option résultera de l'utilisation de la nouvelle fonctionnalité en toute connaissance de cause.

6.4 – Durée et conditions de résiliation de la convention

La présente convention est conclue pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut la dénoncer à tout moment, moyennant un préavis de 15 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie.



Toutefois, la CRCAM a la faculté de mettre fin immédiatement et sans préavis au service, sous réserve de liquidation des opérations en cours, dans les cas suivants :

- abus par le Client dans l'utilisation du service ou comportement gravement répréhensible du Client,
- s'agissant plus particulièrement des ordres de bourse : défaut de provision suffisante sur le compte de dépôts associé au dossier titres préalablement à l'achat de valeurs, vente de titres à découvert ou, le cas échéant, non-respect du taux de couverture en vigueur lors de la transmission d'ordres de bourse.
- à la clôture de tous les comptes du Client ouverts dans les livres de la CRCAM.
- décès, incapacité du Client ou ouverture d'une procédure collective.

La résiliation de la présente convention n'entraînera pas automatiquement résiliation des autres conventions conclues entre les parties.

ARTICLE 7 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations personnelles recueillies par la CRCAM dans le cadre du service "Crédit Agricole en Ligne" sont nécessaires à l'ouverture, la tenue et le fonctionnement de la convention. Elles pourront faire l'objet de traitements informatisés, pour les finalités et dans les conditions ci-dessous précisées.

Elles seront principalement utilisées par la CRCAM pour les finalités suivantes: connaissance du client, gestion de la relation bancaire et financière, octroi de crédits, gestion des produits et services, recouvrement, prospection et animation commerciale, études statistiques, évaluation et gestion du risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude.

Les opérations et données personnelles du client sont couvertes par le secret professionnel auquel les agents de la CRCAM sont tenus.

Toutefois, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, la CRCAM est parfois tenue de

communiquer des informations à des autorités judiciaires ou administratives légalement habilitées.

En outre, le client autorise expressément la CRCAM à partager les données le concernant et leurs mises à jour éventuelles avec les tiers suivants

- toute entité du Groupe Crédit Agricole, à des fins de prospection commerciale ou en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de sociétés ;
- nos sous-traitants participant notamment à la gestion de notre offre de produits bancaires ou financiers, et ce pour les seuls besoins des travaux de sous-traitance.

La liste des entités du Groupe Crédit Agricole susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant le client pourra lui être communiquée sur simple demande de sa part à l'adresse indiquée aux conditions particulières.

Le client peut également, à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par la CRCAM, à des fins commerciales, en écrivant par lettre simple à l'adresse indiquée aux conditions particulières .

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de la CRCAM ne pourra pas être engagée en cas de faute du Client dans l'utilisation de son équipement ou de négligence de sa part dans la conservation des informations transmises au titre du service "Crédit Agricole en Ligne" ou de négligence de sa part dans la conservation de ses codes d'accès personnels. De même, la responsabilité de la CRCAM ne pourra pas être engagée, au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou plusieurs obligations contenues dans le présent contrat, résulte d'un cas de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure, les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et les inondations, la foudre, les attentats, les grèves, les restrictions de service liées aux impératifs de sécurité et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité d'échanger des données due à une perturbation du réseau téléphonique, problème d'ordre informatique et technique et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil et/ou qualifié comme tel par la jurisprudence des Tribunaux français même en cas de décisions non encore définitives.

ARTICLE 9 - LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS

La loi applicable à la présente convention et à ses suites est la loi française.

Dans le cas où le client a contracté en qualité de commerçant, les parties conviennent expressément que tout litige, contestation ou difficulté découlant de l'exécution du présent contrat, sera soumis à la compétence du Tribunal de Commerce (ou, le cas échéant, du Tribunal de Grande Instance statuant en matière commerciale), du siège social de la Caisse régionale, y compris en cas de référé.

Dans le cas où le client n'a pas contracté en qualité de commerçant, la détermination du Tribunal territorialement compétent ressortira de l'application des règles de droit commun.