

La CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS S.A., établissement bancaire sis à Paris - 38, rue de Provence 75009 Paris -, désigné ci-après "la CGD",

Propose à ses clients, au moyen de l'adhésion à la présente convention, un service de banque à domicile via internet dont l'objet est précisé à l'article 1.

La présente convention stipule les conditions d'adhésion et de fonctionnement, applicables au Client, ci-après désigné "l'Abonné", qui en fait la demande.

#### Article 1 : Objet de la convention

La présente convention définit les conditions dans lesquelles la CGD met à la disposition de l'Abonné, qui l'accepte, un produit de consultation de comptes bancaires et de passation d'ordres de banque et de bourse, dénommé CGD on-line.

Dans ce cadre, les conventions de compte et de compte de titres de la CGD continueront de s'appliquer dans toutes leurs dispositions.

#### Article 2 : Le choix du /des comptes et le type d'abonnement sélectionné

Suivant que l'Abonné sélectionne, pour les comptes qu'il souhaite inscrire, un compte individuel ou un compte collectif, l'abonnement sera de type individuel ou collectif.

##### 2.1. Le choix des comptes et de services

Dès son adhésion, l'Abonné a accès à l'ensemble des comptes dont il est le titulaire ou cotitulaire et sur lesquels l'abonné est mandataire et parmi ceux-ci au compte de facturation qui enregistrera les sommes dues au titre du présent abonnement.

Tous les comptes inscrits bénéficient d'office et au fur et à mesure de leur mise à disposition, de tous les services de base proposés par CGD on-line en fonction de la nature de chaque compte.

Cinq types d'abonnement sont ainsi proposés :

##### Abonnement CGD on-line pour SMS seul

Permet à l'abonné de recevoir sur un téléphone mobile des messages texte d'information sur la situation de son compte.

Le service Caixa SMS, peut être souscrit comme un abonnement simple n'ouvrant pas accès aux autres options des abonnements ci-dessous.

##### Abonnement Internet de type 1

Permet à l'abonné d'accéder en **consultation** à l'ensemble des services et de **commander des chèquiers** (selon le type de compte et en fonction de sa capacité à émettre des chèques).

Sur demande expresse de l'Abonné, des abonnements de type 2 et 3 peuvent être mis à sa disposition.

##### Abonnement Internet de type 2

Permet à l'Abonné, en plus de l'accès aux services de base, d'effectuer des virements entre ses comptes inscrits tenus dans les livres de la CGD ainsi que des virements SEPA pour des bénéficiaires dont les IBAN et BIC sont préalablement communiqués à son agence et de définir des alertes sur solde avec envoi de e-mail.

##### Abonnement Internet de type 3

Permet à l'Abonné, en plus des fonctions autorisées aux abonnements de type 1 et 2, d'effectuer des virements exceptionnels avec saisie des IBAN et BIC du bénéficiaire et de gérer des listes de bénéficiaires de virements.

##### Abonnement Internet de type 4

Permet à l'Abonné, en plus des fonctions autorisées aux abonnements de type 1, 2 et 3, de gérer **des opérations de prélèvement SEPA (SDD)**. (Soumis à tarification spécifique.)

Les adhérents à CGD On-line, titulaires d'un abonnement Internet, peuvent opter pour le service Caixa SMS moyennant une modification d'abonnement et une tarification spécifique.

#### 2.2. Abonnement individuel ou joint

##### 2.2.1. Abonnement individuel

Dans ce cas, l'Abonné est seulement autorisé à y enregistrer les comptes ouverts uniquement à son nom. Il pourra toutefois y inscrire aussi les comptes joints dont il est cotitulaire.

Toutefois, les comptes ne seront accessibles par CGD on-line que si la CGD est en possession de l'autorisation du cotitulaire à cet effet exprimée par la signature de la demande d'abonnement.

##### 2.2.2. Abonnement joint

Cet abonnement requiert les signatures conjointes des cotitulaires du compte de facturation.

Peuvent y être inscrits les comptes joints ouverts entre les co-Abonnés ainsi que les comptes dont ces derniers sont ou seront individuellement titulaires.

Toutes les dispositions concernant l'Abonné seront automatiquement applicables à chacun des co-Abonnés, sauf stipulation contraire.

##### 2.2.3. Procuration réciproque

En procédant à la souscription d'un abonnement joint, les co-Abonnés se donnent réciproquement pouvoir pour inscrire à CGD on-line tout compte ouvert ou à ouvrir au nom personnel de chacun d'eux et pour effectuer sur les comptes ainsi inscrits, toute opération réalisable par l'intermédiaire de ce produit télématique, conformément à la présente convention.

Dans l'hypothèse où la dénonciation de cette procuration intervenait par l'un quelconque des cotitulaires, elle entraînerait la résiliation de l'abonnement joint. Elle devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence qui tient le compte de facturation.

Dans l'hypothèse où la dénonciation de cette procuration intervenait par l'un quelconque des cotitulaires, elle entraînerait la résiliation de l'abonnement joint. Elle devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence qui tient le compte de facturation.

### **Article 3 : Désignation d'un mandataire**

L'Abonné peut désigner un mandataire et lui donner pouvoir pour consulter et pour effectuer des opérations sur ses comptes individuels inscrits à CGD on-line.

Le mandataire qui serait désigné conjointement par les co-Abonnés ne pourra accéder qu'aux comptes joints inscrits.

CGD attribue un numéro d'usager spécifique au mandataire ainsi qu'un mot de passe que celui-ci peut modifier.

Toute opération qui serait effectuée ou réputée telle par le mandataire engage l'Abonné, comme si elle avait été effectuée par lui-même ainsi qu'il résulte des règles relatives au mandat.

Les règles de confidentialité et la présomption prévues ci-dessous (article 4) s'appliquent au mandataire.

### **Article 4 : Modalité d'accès :**

#### **4.1. Identification**

Pour accéder à CGD on-line l'Abonné devra se faire identifier par la saisie d'une clé d'accès composée du numéro d'Abonné et du mot de passe qui lui sont communiqués par la Banque. Une clé d'accès provisoire est adressée par CGD à l'Abonné sous pli banalisé à l'adresse du compte de facturation.

L'Abonné doit saisir la clé d'accès provisoire qui lui aura été communiquée par CGD et dès la première connexion changer obligatoirement le mot de passe.

L'Abonné peut, à tout instant et à son initiative, modifier son mot de passe, ce qui lui est d'ailleurs fortement recommandé de faire périodiquement. Il lui est, en outre, recommandé de ne pas choisir un mot de passe qui serait aisément décelable par un tiers (par exemple, une date de naissance).

Le mot de passe a un caractère strictement personnel- CGD n'a pas accès au mot de passe choisi par l'Abonné - et est placé sous la responsabilité de l'Abonné pour ce qui concerne sa conservation et son utilisation.

En cas d'abonnement joint, les co-Abonnés sont solidairement responsables de la conservation et de l'utilisation du mot de passe.

Il est, en conséquence, expressément stipulé que toute interrogation ou tout ordre précédé de la saisie du numéro d'Abonné et du mot de passe, est réputée émaner de l'Abonné lui-même (de son mandataire si cette clé est celle de ce dernier ou de l'un des co-Abonnés en cas d'abonnement joint) et vaut signature électronique de l'Abonné.

Pour des raisons de sécurité, après plusieurs tentatives infructueuses de connexion, l'accès à CGD on-line devient impossible. Dans ce cas l'Abonné contactera son agence pour demander la réouverture de l'accès et l'attribution d'un nouveau mot de passe provisoire qui lui aussi devra être remplacé dès la première connexion.

### **4.2. Régénération du mot de passe**

En cas de tentatives infructueuses de connexion ou d'oubli de mot de passe, l'abonné peut obtenir un nouveau mot de passe auprès de son agence bancaire qui le communique sans délai par SMS après s'être valablement assuré de l'identité de l'abonné.

Cette possibilité d'obtenir un nouveau mot de passe requiert que l'abonné fournisse préalablement au guichet de son agence le numéro de téléphone portable destiné à recevoir le mot de passe provisoire.

En cas de changement de numéro, l'abonné procédera à la mise à jour en agence.

Il est expressément stipulé que toute connexion, toute consultation ou tout ordre précédé de la saisie du numéro d'abonné et du mot de passe provisoire reçu au moyen de la procédure de régénération du mot de passe est réputée émaner de l'abonné lui-même (de son mandataire si cette clé est celle de ce dernier ou de l'un de ces co-abonnés en cas d'abonnement joint) et vaut signature électronique de l'abonné.

### **Article 5 : Refus d'accès**

La composition à plusieurs reprises d'une clé erronée entraîne le blocage de l'accès.

Si des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse des services de CGD on-line se produisaient, l'Abonné serait informé que l'accès à CGD on-line pourra se trouver momentanément suspendu, ce dont CGD se réserve le droit, sans qu'aucun dédommagement puisse en être réclamé par l'Abonné à un titre quelconque. Une information serait transmise aussitôt à tout intéressé par tout moyen à la convenance de CGD.

### **Article 6 : Opposition**

L'Abonné ou chacun des co-Abonnés, dans le cas d'un abonnement collectif, agissant séparément, peut former opposition à l'accès à CGD on-line par la clé d'accès de l'Abonné ou par celle d'un mandataire. Il en est de même pour le mandataire, en ce qui concerne sa propre clé d'accès.

Toute opposition doit être effectuée par lettre, remise ou expédiée sous pli recommandé au siège de la CGD qui tient le compte de facturation.

Une opposition, par tout autre moyen sans revêtir la signature de l'Abonné sur une simple déclaration, ou par un mandataire si elle vise le numéro d'Abonné de celui ci, devra être confirmée par écrit suivant les modalités précitées.

A sa demande expresse, l'Abonné pourra obtenir la restauration de son accès ou de celui de son mandataire à CGD on-line.

### **Article 7 : L'approvisionnement des comptes**

Toute opération susceptible d'entraîner un débit d'un compte inscrit ne sera effectuée que pour autant qu'au moment où doit être réalisée l'opération, le compte à débiter présente une provision suffisante et disponible et que l'opération soit compatible avec la nature du compte inscrit. Le système informatique de la CGD tient compte des opérations en cours de comptabilisation dont il a connaissance pour déterminer l'existence de la provision.

## **Article 8 : Modalités d'exécution de certaines opérations**

Les opérations décrites ci-dessous prévoient des modalités d'exécution spécifiques ; elles pourront se trouver conditionnées par le régime spécifique défini aux conditions générales de ces comptes (par exemple pour les Comptes et Plans d'Épargne Logement).

Les opérations de virement sont admises, dans la limite du solde disponible, avec un plafond journalier dont le montant est indiqué sur la page du site consacrée à cette opération.

Les éventuelles modifications de plafond journalier sont indiquées sur cette même page.

### **8.1. Virement vers un compte de l'Abonné ouvert à la CGD**

Sont concernés tous les comptes inscrits au moment de la souscription du contrat, ainsi que ceux ouverts ultérieurement. La liste de ces comptes peut être modifiée sur demande de l'Abonné.

### **8.2. Virement vers un compte d'un tiers ouvert à la CGD**

Sont admis comme comptes destinataires des virements, les comptes de tiers désignés par l'Abonné, tenus dans les livres et acceptés par CGD lors de la souscription du contrat. La liste de ces comptes peut être modifiée sur demande de l'abonné.

### **8.3. Virement interbancaires vers un compte de Le montant facturé comporte une cotisation forfaitaire, à l'abonné ou d'un tiers**

Sont admis comme comptes destinataires des virements interbancaires, les comptes de l'Abonné ou de tiers désignés par l'Abonné, acceptés par CGD lors de la souscription du contrat. La liste de ces comptes peut être modifiée sur demande de l'abonné.

### **8.4. Prélèvements**

Les conditions relatives à la gestion, à l'exécution et au fonctionnement de l'émission de prélèvement par le client en tant que créancier ainsi que celles relatives aux demandes de révocation, de remboursement et d'opposition sont celles visées dans les conditions générales annexées aux présentes.

## **Article 9 : Messagerie sécurisée**

La CGD met à disposition de l'abonné, un système de messagerie sécurisée en ligne (« la messagerie »). L'accès à la messagerie s'effectue dans les mêmes conditions et selon la même procédure que celles décrites en article 4.

### **9.1. Conditions d'utilisation**

La messagerie est destinée aux échanges d'informations entre la CGD et l'abonné sur des questions liées :

A la gestion des comptes dont l'abonné est titulaire chez CGD, ainsi qu'aux comptes de tiers sur lesquels il a une procuration ou un pouvoir de représentation adéquat, dès lors que ces comptes auront été inclus dans son espace de gestion en ligne

Aux produits et services proposés par CGD

La messagerie peut être utilisée par CGD pour transmettre à l'abonné de documents que celui-ci devra retourner par voie postale.

L'abonné ne peut pas utiliser la messagerie pour demander le traitement d'une opération de banque et/ou donner instructions à CGD.

L'abonné est responsable de tout contenu qu'il envoie par courrier électronique.

Compte-tenu des règles d'accès au service par authentification de l'abonné, il est convenu que les courriels échangés valent preuve du contenu et identifient l'abonné comme en étant l'auteur.

Les messages échangés par le biais de la messagerie sont archivés automatiquement par CGD et sont conservés pendant la durée de six ans.

L'utilisation de la messagerie implique la connaissance et l'acceptation des caractéristiques et des limites de l'internet, notamment liées aux performances techniques, aux temps de réponse ou aux risques d'interruption.

### **9.2. Fonctionnalités**

L'abonné pourra échanger des courriels avec la Banque. Ceux-ci peuvent comporter des pièces jointes limitées en nombre d'octets et dans une liste déterminée de formats de fichiers.

Le bon fonctionnement de la messagerie nécessite que l'abonné fournisse une adresse courriel. Un dispositif de notification informera l'abonné sur l'adresse courriel fournie de l'arrivée d'un courriel dans sa messagerie. En cas de changement d'adresse courriel, l'abonné devra communiquer à son conseiller sa nouvelle adresse de courriel personnelle.

CGD ne pourra voir sa responsabilité engagée en raison de l'absence de notification informant l'abonné de la réception d'un message dans la messagerie.

## **Article 10 : « Service Habilitations entreprises ».**

CGD propose un service permettant aux seuls clients personnes morales, par l'intermédiaire de personnes physiques désignés de consulter ou/et de gérer son/ses comptes en fonction du type d'abonnement souscrit.

L'accès au présent service est gratuit:

- tarification applicable en fonction des fonctions utilisées ou opérations effectuées.
- Fournisseurs d'accès internet.

Les services bancaires à distance proposés par la CGD sur internet permettent à l'Abonné, par l'intermédiaire de l'Administrateur principal ou de l'Administrateur simple désigné aux Conditions particulières ou à l'occasion de la configuration d'accès au service, d'effectuer dans un cadre permettant les délégations de pouvoirs selon les options choisies, des consultations et/ou d'opérations et/ou un accès à la messagerie sécurisée.

Définitions :

**Titulaire de l'abonnement :** Personne morale ayant souscrit à la convention CGD on-line.

**Administrateur principal :** Interlocuteur désigné par le représentant légal du titulaire de l'abonnement, une personne morale.

**Administrateur délégué :** Interlocuteur désigné par l'Administrateur principal détenant les prérogatives de ce dernier, exception faite de l'exécution d'opérations bancaires.

**Opérateurs :** Personne physique désignée par l'Administrateur principal ou par l'Administrateur délégué.

**Usager** : désigne, ensemble ou indifféremment, l'Administrateur principal, l'Administrateur délégué, l'Administrateur simple et les opérateurs

**Administrateur simple** : Interlocuteur désigné en dehors du service des habilitations par le représentant légal de l'abonné, personne morale.

**Titulaire de l'abonnement**, personne morale, demeure responsable de tout acte et agissement des utilisateurs quant à leur utilisation du présent service. La CGD ne saurait être responsable des droits d'accès et de toutes habilitations attribuées à l'Administrateur principal et aux utilisateurs désignés.

Enfin, la responsabilité de la CGD ne saurait être recherchée en cas d'usage frauduleux ou abusif ou du à une divulgation volontaire ou involontaire à quiconque de l'identifiant et du mot de passe des utilisateurs.

#### Modalités d'accès :

Pour accéder à CGD on-line, tous les utilisateurs habilités doivent dument s'identifier au moyen d'un numéro d'utilisateur et d'un mot de passe.

Quelque soit le niveau d'habilitation dont dispose l'utilisateur, les modalités d'accès applicables aux Abonnés reprises en article 4 doivent être suivies.

Il est expressément stipulé que toute interrogation ou tout ordre précédé de la saisie du numéro d'abonné ou d'utilisateur et du mot de passe est réputé émaner de l'utilisateur lui-même et vaut signature électronique.

#### Confidentialité des codes :

L'Administrateur principal, ou l'Administrateur délégué, doit informer les opérateurs de leurs obligations de confidentialité découlant du présent contrat, notamment en leur communiquant les éléments qui suivent.

Le mot de passe et le numéro d'usager circulent sur les réseaux de communication sous forme cryptée. Ils ne doivent jamais être indiqués sur les écrits ou messages électroniques adressées à la CGD, ou être mentionnés sur les répondeurs téléphoniques. Les usagers peuvent, à leur initiative et à tout moment, modifier leur code confidentiel, ce qui leur est conseillé de faire régulièrement. Il est également conseillé de ne pas choisir un mot de passe aisément décelable par un tiers (tel qu'une date de naissance par exemple). Le numéro d'usager et le mot de passe sont personnels aux usagers. Ils en assument la garde, les risques, la conservation et la confidentialité, cela même à l'égard des salariés de l'Abonné ou des membres de leur famille.

En fonction du type d'abonnement souscrit L'Administrateur délégué désigné par l'Administrateur principal dispose du pouvoir de consultation et de gestion des habilitations des opérateurs. L'opérateur désigné par l'Administrateur principal ou par l'Administrateur délégué dispose des pouvoirs de consultation des comptes qui lui sont associés et d'initiatives d'opérations soumis à la validation de l'Administration principal

### **Article 11 - Informations - La rubrique "Aide"**

#### **11.1. Une visite guidée**

Il est proposé à l'Abonné une visite guidée, mise à sa disposition, lui permettant une familiarisation plus aisée du produit.

#### **11.2. La rubrique "Aide"**

L'Abonné est invité à consulter régulièrement la rubrique "Aide" qui lui permet de trouver les informations pratiques concernant le fonctionnement et les évolutions du produit et de ses différents services.

Elles seront également portées à la connaissance de l'Abonné de façon régulière grâce aux lettres d'informations adressées à l'Abonné et aux messages diffusés.

### **Article 12 : Evolution technologique du produit / mise à disposition des services**

CGD apportera à CGD on-line les évolutions et adaptations en fonction, notamment, des évolutions technologiques, ce qui ne saurait en tout cas être une obligation pour CGD mais une faculté.

CGD mettra progressivement à la disposition de ses Abonnés, des services tels que :

Modification du mot de passe, consultation des soldes et des historiques des comptes, téléchargement des relevés d'opérations, visite guidée, aide, encours et détails des factures cartes bancaires à venir, portefeuille effets à l'escompte et encaissement, prêts en cours d'amortissement, consultation des opérations à venir, virements de comptes à compte, virements vers d'autres comptes, relevé de portefeuille - titres, consultation des cours de bourse, passation d'ordres de bourse, commandes de chèques, oppositions sur chèques et cartes bancaires, édition de RIB ou IBAN, émission d'alertes, etc.

CGD informera l'Abonné de l'ouverture des services qui ne seraient pas encore opérationnels au moment de l'inscription de l'Abonné mais qui seront progressivement mis à sa disposition, par tout moyen et notamment par une information dans l' "Aide".

### **Article 13 : Conditions financières**

#### **13.1. Une facturation mensuelle**

L'abonnement à CGD on-line est soumis aux tarifs et conditions en vigueur à la CGD à la date de réalisation des opérations et fera l'objet d'une facturation mensuelle.

Le montant facturé comporte une cotisation forfaitaire, à laquelle s'ajoute une facturation à l'unité pour certaines prestations.

#### **13.2. Un prélèvement automatisé**

L'Abonné autorise expressément CGD à effectuer un prélèvement de toute somme due sur le compte de facturation, en vertu de la présente convention.

#### **13.3. La publicité des tarifs**

Lors de son adhésion, et par la suite à tout moment, l'Abonné peut consulter les tarifs dans la rubrique "Aide".

Toute modification des tarifs ou des modalités de facturation sera portée à la connaissance de l'Abonné par tout moyen et sera signalée notamment dans la rubrique "Aide" de CGD on-line trente jours au moins avant sa date d'entrée en vigueur.

Si l'Abonné ne l'accepte pas, il lui est loisible de résilier la présente convention au moyen d'une notification écrite à l'agence tenant le compte de facturation, qui devra intervenir dans le mois de l'annonce de la modification du nouveau tarif.

Toutefois, toute utilisation de CGD on-line, postérieurement à l'entrée en vigueur des modifications tarifaires, vaudra acceptation de celles-ci par l'Abonné.

#### **13.4. Le coût des télécommunications**

Le règlement des communications dont le coût est fixé et directement facturé par l'exploitant du réseau de télécommunications est de la responsabilité personnelle et exclusive de l'Abonné qui en fait son affaire personnelle

## Article 14 : Responsabilité de la Banque

### 14.1. Le cryptage du n° d'Abonné et du mot de passe

En vue de garantir la bonne exécution des ordres reçus et la confidentialité des informations communiquées, CGD mettra en œuvre les moyens nécessaires et dans les meilleures conditions possibles au bon fonctionnement de CGD on-line.

C'est ainsi que toutes les informations personnelles - et en particulier les données bancaires, le numéro d'Abonné et le mot de passe - circulant sur les réseaux de télécommunications sont systématiquement cryptées.

### 14.2. Les cas d'exonération de responsabilité de CGD

La responsabilité de CGD est limitée aux dommages directs et ne pourra être recherchée que s'il est établi qu'elle a commis une faute lourde

La responsabilité de CGD ne pourrait notamment être engagée :

1. Lors du transport des données ;
2. En ce qui concerne la qualité et la disponibilité des réseaux de télécommunication ni des interruptions de service par suite de cas fortuits ou de force majeure et, en particulier, celles qui se produiraient du fait de conflits sociaux - même partiels - survenant à la CGD ou chez tout autre intermédiaire intervenant dans le fonctionnement de ses produits télématiques,
3. En cas de défaut de fourniture de courant électrique,
4. En cas d'interruptions de service consécutives à un mauvais fonctionnement du matériel de l'Abonné ou du réseau de télécommunications.

### 14.3. Le défaut d'opposition

L'Abonné doit immédiatement contacter CGD qui neutralisera l'accès en cas de perte ou vol des codes d'accès. L'opposition devra être confirmée sans délai à la CGD conformément à l'article 6. Le défaut d'opposition régulièrement notifiée exonère la responsabilité de CGD des conséquences de l'utilisation, par un tiers, du numéro d'Abonné et du mot de passe de l'Abonné et de l'un de ses mandataires.

## Article 15 : Préconisations

### 15.1. La protection de la confidentialité des données bancaires

Il est conseillé à l'Abonné, en fonction de son matériel logiciel, de prendre, suivant son choix, les mesures adéquates pour :

1. prévenir la mémorisation des données consultées dans son micro-ordinateur ;
2. pour procéder à l'effacement de celles - ci dès la consultation achevée.

L'Abonné devra veiller à prendre des mesures visant à interdire l'accès aux tiers non autorisés sur son logiciel de gestion dans le cas où il aura importé des données bancaires.

### 15.2. La protection contre les tentatives d'intrusion

La protection des données et/ou des logiciels stockés ou chargés sur l'équipement informatique de l'Abonné sont à sa charge pour éviter les risques de contamination par des virus ou des tentatives d'intrusion.

## Article 16 : Preuve des instructions et des opérations

Les relevés d'opérations et soldes portés à la connaissance de l'Abonné dans le cadre de la présente convention sont communiqués sous réserve des opérations en cours de comptabilisation.

L'Abonné est tenu de contrôler les relevés de compte périodiques adressés par la CGD, qui seuls font foi, et de procéder à la vérification de la conformité du traitement des opérations concernées à ses ordres.

Toute anomalie ou cause de contestation devra être signalée immédiatement par l'Abonné à CGD et au plus tard dans le mois suivant la réception du relevé de compte.

Faute de réclamation éventuelle dans les délais convenus, l'Abonné sera réputé avoir approuvé les opérations portées à sa connaissance et aucune réclamation les concernant ne sera plus recevable.

CGD apporte la preuve des opérations effectuées par l'intermédiaire de CGD on-line et la justification de leur inscription aux comptes inscrits dans l'abonnement au moyen du récapitulatif des transactions établi quotidiennement et automatiquement par ses systèmes et conservé par elle pendant trois mois.

## Article 17 : Durée de l'abonnement – Résiliation

### 17.1. La durée

Il est expressément stipulé que l'abonnement à CGD on-line est une convention conclue pour une durée indéterminée qui commence à courir du jour de l'adhésion de l'Abonné.

### 17.2. La résiliation à l'initiative de l'Abonné

La résiliation peut être effectuée à tout moment par l'Abonné au moyen d'une notification écrite adressée à l'agence tenant le compte de facturation. La résiliation prendra effet au jour de la réception par celle-ci de la notification, le cachet de la poste faisant foi.

### 17.3. La résiliation à l'initiative de la CGD

CGD pourra résilier l'abonnement moyennant un préavis de soixante jours en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de faute grave de l'Abonné (ou de l'un de ses mandataires), ou si un règlement quelconque des sommes dues faisait défaut au titre de la présente convention, CGD pourra notifier la résiliation immédiate et sans préavis à l'Abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception.

## Article 18 : Modification de la convention

Toute modification de la présente convention devra donner lieu à une notification par tout moyen (lettre, fax, etc) à l'Abonné en observant un préavis d'au moins soixante jours avant sa date d'entrée en vigueur, et notamment dans la rubrique "Aide", ou par l'intermédiaire de messages spécifiques ou inclus dans la lettre CGD adressée à l'Abonné.

En cas de désaccord, l'Abonné aura la possibilité de résilier, sans préavis, son abonnement.

A défaut de manifestation écrite de sa part, à l'expiration du délai précité, l'Abonné sera réputé avoir accepté la modification en question.

## Article 19 : Données personnelles

Les informations personnelles recueillies dans le cadre de CGD on-line seront principalement utilisées par CGD pour les finalités de gestion de la relation bancaire, gestion des produits et services, prospection commerciale, études statistiques, et respect des obligations légales et réglementaires, notamment en matière de gestion du risque opérationnel et de lutte contre le blanchiment.

Elle s'engage par ailleurs à assurer leur conservation conformément aux règles prescrites par la " loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément à cette loi, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de radiation des données personnelles le concernant, et de s'opposer à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection commerciale en adressant une demande écrite par courrier postal à Caixa Geral de Depósitos - Service Marketing et Communication - 38 rue de Provence - 75009 Paris.

L'Abonné et, le cas échéant, son mandataire autorisent expressément CGD à communiquer, aux entreprises auxquelles elle pourrait sous-traiter certains travaux, les données nécessaires à l'exécution de ceux-ci.

## Article 20 : Documents contractuels et loi applicable

20.1. Les documents contractuels visés par la convention CGD on-line sont constitués du présent texte, du bulletin d'adhésion et des avenants ou annexes qui viendraient en modifier ou compléter les dispositions.

20.2. La présente convention est soumise au droit français. Elle s'engage par ailleurs à assurer leur conservation conformément aux règles prescrites par la " loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Conformément à cette loi, l'Abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de radiation des données personnelles le concernant, et de s'opposer à ce qu'elles soient utilisées à des fins de prospection commerciale en adressant une demande écrite par courrier postal à Caixa Geral de Depósitos - Service Marketing et Communication - 38 rue de Provence - 75009 Paris.

CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS  
Succursale France



Fait en 2 exemplaires originaux, dont un en possession de l'abonné,

le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Visa agence

Visa de l'abonné

# CONDITIONS GENERALES

## EMISSION DE PRELEVEMENTS SEPA CORE

### Abonnement CGD On-Line

#### **Préambule : CHAMP D'APPLICATION**

Dans le cadre et en conformité avec les dispositions réglementaires (application du Règlement CE 924/2009, de l'ordonnance 2009-866 du 15 juillet 2009 et du SEPA Core Direct Debit Scheme Rulebook de l'EPC), CGD propose l'émission de prélèvements SEPA (Single Euro Payments Area) « CORE », au moyen du service CGD On-Line

Les dispositions suivantes ont pour objet de définir et préciser les conditions relatives à l'émission via la plateforme CGD On-Line par le Client en sa qualité de créancier et à l'exécution par la Banque de prélèvements SEPA (« CORE »), service de paiement tel que visé aux articles L. 133-1 et L. 314-1 II du Code monétaire et financier.

Les présentes Conditions Générales associées à la Convention CGD On-Line forment l'intégralité des stipulations contractuelles applicables à l'émission et la gestion de prélèvements SEPA via la plateforme CGD On-Line, elles complètent les conditions générales de la convention de gestion de compte en euro signée par le Client. Les autres dispositions de ladite convention de compte courant restent applicables.

#### **1- DEFINITIONS**

**Banque** : CAIXA GERAL DE DEPOSITOS, SA (CGD), Etablissement de crédit représentant du Client qui exécute les ordres de prélèvement SEPA émis par le Client conformément au contrat d'émission de prélèvement SEPA.

**Client ou créancier** : Personne physique ou morale signataire de la Convention CGD On-Line, présentateur du prélèvement SEPA et détenteur du compte à créditer.

**Contestation** : communication du débiteur à sa banque demandant de révoquer un prélèvement non autorisé déterminé ou de créditer en retour le montant débité.

**Débiteur** : Personne physique ou morale débitrice du Client.

**Identifiant créancier SEPA (ICS)** : Identifiant unique attribué par la Banque de France à chaque créancier dans le cadre du système de prélèvement SEPA. Cet identifiant remplacera à terme le Numéro National d'Emetteur en vigueur aujourd'hui pour le prélèvement national.

**Mandat de prélèvement SEPA ou mandat** : Mandat donné par le débiteur par lequel il autorise son créancier à envoyer des instructions à CGD pour débiter son compte et sa banque à débiter son compte conformément aux instructions.

**Prestataire de services de paiements** : Etablissement de crédit ou établissement de paiement qui fournit à titre de profession habituelle les services de paiement mentionnés à l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier.

**Reversement** : Annulation encadrée, après règlement interbancaire (échéance), à l'initiative du créancier ou de la Banque d'une opération qui n'aurait pas dû être réglée.

**Révocation du mandat de prélèvement SEPA** : communication du débiteur au client ayant pour effet de révoquer l'autorisation de prélèvement et de débit.

**SEPA (Single Euro Paiements Area)** : Zone à l'intérieur de laquelle les citoyens, les entreprises et les autres acteurs économiques pourront effectuer et recevoir des paiements en euros aux mêmes conditions et avec les mêmes droits et obligations, que ce soit au-delà ou à l'intérieur des frontières nationales.

**SEPA Core Direct Debit ou Prélèvement SEPA Core ou Prélèvement SEPA** : moyen de paiement utilisable dans la zone SEPA, qui est automatisé et initié par le créancier sur la base d'une autorisation préalable donnée par le débiteur sous forme de mandat.

**SEPA Core Direct Debit Scheme Rulebook** : Ensemble commun de règles de fonctionnement, pratiques et normes régissant la fourniture et le fonctionnement du prélèvement SEPA, convenu à l'échelon interbancaire dans un environnement concurrentiel.

#### **2- DESCRIPTION DU PRELEVEMENT SEPA**

##### **2.1 - Définition :**

Le prélèvement SEPA est une transaction de paiement automatisée initiée par le Client sur la base de l'autorisation du Débiteur donnée au Client que la Banque s'engage à recouvrer auprès du prestataire de service de paiement du Débiteur situé dans la zone SEPA pour le montant en euro fixé par le Client.

##### **2.2 - Obligations de la CGD :**

La Banque s'oblige à mettre en œuvre le prélèvement SEPA conformément aux dispositions et modalités stipulées aux présentes conditions générales, au SEPA Core Direct Debit Scheme Rulebook.

##### **2.3 - Engagements du Client :**

Le Client qui souhaite émettre des ordres de prélèvements SEPA dans le cadre de l'utilisation de la plateforme CGD On-Line s'oblige aux modalités prescrites aux présentes, notamment à :

##### **2.3.1- Détenir un identifiant Créancier SEPA (ICS) délivré ou non par la Banque de France.**

Si le Client ne dispose pas d'ICS ou s'il ne dispose que d'un NNE, le Client doit demander l'obtention d'un ICS à sa banque (sur la base de son NNE s'il en possède). La Banque procède à la demande auprès de la Banque de France. Une fois l'ICS obtenu, la Banque le communique à son Client. L'obtention d'un ICS étant facturée par la Banque de France, la Banque refacture ce coût au Client.

**2.3.2- Reproduire sur son formulaire de mandat les données et les mentions obligatoires**(le client utilise le modèle de formulaire de mandat disponible sur la plateforme) :

Le mandat papier doit impérativement contenir :

Le titre : « Mandat de prélèvement SEPA »

La « Référence Unique du Mandat » attribuée selon les règles de choix du Client et fournie de préférence dès l'émission du mandat par le Client.

Les coordonnées du Client : l'adresse et le nom ou la dénomination sociale, ou le nom ou la dénomination commerciale, s'il est différent ; cette donnée doit être explicite car cet élément est restitué au Débiteur.

L'Identifiant créancier SEPA ( ICS) du Débiteur

Les mentions suivantes : « En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (Nom du Client) à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte et (Nom de la banque du Débiteur) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de (Nom du Client).

Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle.

Une demande de remboursement doit être présentée :

§ Dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé.

§ Sans tarder et au plus tard dans les 13 mois en cas de prélèvement non autorisé »

Et « vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. »

Le type de prélèvement SEPA : ponctuel ou récurrent

Les informations nécessaires (adresse) pour que le Débiteur puisse adresser le mandat signé au Client.

**2.3.3- Assurer la collecte des mandats** liés aux contrats signés. La Banque fournit un outil de gestion, de création et de suppression des mandats. Le client doit contrôler, valider les données du mandat et s'engage à ne jamais altérer les données du mandat à sa dématérialisation. Le client s'engage à archiver le mandat physique ainsi que les modifications intervenues le concernant (courriers, ...).

Le Client doit transmettre à la banque dans un délai maximum de 48 heures tout mandat dont elle demande communication.

Dans ces conditions, le Client est responsable des conséquences résultant d'un retard ou du défaut de transmission d'un mandat réclamé par CGD.

**2.3.4- Gérer les modifications liées aux données du Mandat**, que celles-ci lui soient relatives ou bien qu'elles concernent le Débiteur. Le Client doit informer sa banque de tout changement Le Client doit prendre en compte ces modifications et transmettre, dès l'échéance suivante des prélèvements SEPA comportant les nouvelles données.

En cas de changement de banque du Débiteur, le Client doit transmettre à CGD, l'ordre de prélèvement SEPA contenant les changements au plus tard 6 jours ouvrés bancaires avant l'échéance. Dans tous les autres cas, notamment en cas de changement de numéro de compte du débiteur (sans changement de banque), ce délai est de 2 jours ouvrés avant l'échéance.

En cas d'absence de ces données, le Client s'expose au rejet de ses opérations.

**2.3.5- Gérer les annulations des mandants et enregistrer chronologiquement les évènements liés au mandat.**

**2.3.6- Gérer la caducité du mandat.**

Un mandat pour lequel aucun ordre de prélèvement SEPA n'a été présenté pendant une période de 36 mois (à compter de la date d'échéance du dernier prélèvement SEPA, même si celui-ci a été refusé, rejeté, retourné ou remboursé par la banque du débiteur) devient caduc et ne doit plus être présenté. Pour émettre à nouveau des prélèvements SEPA au titre du Contrat sous-jacent concerné, le Client doit faire signer à son débiteur un nouveau mandat qui comportera une nouvelle RUM.

### **3 - Migration du prélèvement national vers le prélèvement SEPA**

Lorsque le prélèvement national que le débiteur a préalablement accepté est remplacé, à l'initiative du Client, par le prélèvement SEPA, le mandat de prélèvement et l'autorisation de prélèvement valablement délivrés et les oppositions que le débiteur a faites avant la mise en service du prélèvement SEPA conservent leur validité.

Le débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avec le Client et de renouveler les oppositions qu'il formulées auprès de sa banque.

Le Client est tenu d'informer ses débiteurs que les créances recouvrées jusqu'alors par prélèvement national le seront dorénavant par prélèvement SEPA et doit se conformer aux engagements stipulées aux présentes.

### **4 - Relations entre le Client et son débiteur.**

Le client est seul responsable des produits et services vendus ou fournis à son débiteur.

Le Client assume la pré-notification au débiteur de chaque prélèvement SEPA au moins 14 jours calendaires avant la date d'échéance (sauf accord bilatéral sur un délai différent), part tout moyen à sa convenance (facture, avis, échéancier..) et doit prendre en compte les éventuelles réclamations du débiteur, notamment celles relatives au mandat.

CGD est étrangère à tout cas de désaccord existant entre le client et son débiteur sur le prélèvement à venir (cause, date, montant, absence d'autorisation, etc) ou sur le contrat sous-jacent.



## **5- Ordre de prélèvement SEPA**

### **5.1 - Transfert des fichiers d'ordres de prélèvement SEPA**

Ce transfert de fichiers doit faire l'objet d'une confirmation de l'ordre de prélèvement SEPA.

La confirmation s'opère au moyen de l'envoi d'un formulaire envoyé par fax ou par courrier électronique au service Informatique de la CGD en charge du traitement du fichier généré.

Sauf limites expressément stipulées, les personnes habilitées par le client à remettre et/ou à signer les ordres sont réputés avoir tous pouvoirs. Elles sont donc réputées agir sous la délégation et sous l'entière responsabilité du Client.

A défaut de dispositions contraires spécifiques, la Banque n'exécutera pas les instructions transmises et confirmées autrement que le formulaire de confirmation, notamment celles confirmées verbalement ou par téléphone.

De plus, il est précisé que la Banque est déchargée de toute responsabilité pour l'exécution, une seconde fois, de l'ordre transmis deux fois par le Client sans qu'il soit fait expressément mention qu'il s'agissait du même ordre.

Dans le cas où la Banque exécuterait l'ordre, la confirmation de l'ordre par signature électronique constituera le mode de preuve du contenu et de la transmission des instructions du Client et aura les mêmes effets juridiques d'un acte écrit comportant une signature manuscrite.

### **5.2 - Révocation d'un ordre de prélèvement SEPA :**

La demande de révocation doit être reçue par la Banque avant que celle-ci ait transmis l'ordre à la Banque du débiteur. La révocation se fait pour l'ensemble de la remise.

Par la révocation, le Client retire l'instruction donnée à l'exécution d'un ordre de prélèvement SEPA ou à une série d'ordres de prélèvement SEPA.

La révocation d'un ordre ou de plusieurs ordres de prélèvement SEPA doit être formalisée par télécopie auprès de la Banque.

### **5.3 - Moment de réception d'un ordre de prélèvement SEPA :**

Le moment de réception d'un ordre de prélèvement SEPA par CGD correspond au jour ouvrable de réception par la banque des éléments repris à l'article 5.1. Si le moment de réception n'est pas un jour ouvrable, l'ordre est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

Il est convenu que le Client peut être informé par la Banque de la date et de l'heure de réception du fichier d'ordres de paiement sur demande celui-ci.

### **5.4 - Rejet du prélèvement SEPA :**

En cas de rejet du prélèvement par la banque du débiteur avant la date d'échéance pour quelque motif que ce soit, CGD informe son client conformément aux dispositions stipulées à l'article 6 des présentes.

### **5.5 - Remboursement du débiteur pour une opération autorisée.**

Après l'exécution du prélèvement SEPA autorisé, le débiteur peut contester l'opération de prélèvement et en demander son remboursement dans le délai de huit semaines suivant la date du débit du compte. Dans le cadre de l'exercice de ce droit par le débiteur auprès de sa banque et dans l'hypothèse où la banque du débiteur lui rembourse le montant du prélèvement SEPA, le Client autorise CGD à débiter de son compte ladite somme.

Le Client est informé par la Banque conformément aux dispositions stipulées à l'article 6 des présentes, du débit de son compte en cas de demande de remboursement du débiteur qui est remboursé par sa banque.

L'autorisation de débit du client donnée dans ces conditions demeure en vigueur même en cas de cessation d'effet de la Convention pour quelque motif que ce soit.

### **5.6 - Remboursement du débiteur pour une opération non autorisée ou contestée.**

Après l'exécution du prélèvement SEPA non autorisé, le débiteur peut contester l'opération de prélèvement et en demander son remboursement dans le délai de treize mois suivant la date du débit du compte. Dans le cadre de l'exercice de ce droit par le débiteur auprès de sa banque et dans l'hypothèse où la banque du débiteur lui rembourse le montant du prélèvement SEPA, le client autorise CGD à débiter de son compte ladite somme.

Le client autorise la CGD à prélever son compte des frais réclamés par la banque du débiteur à CGD et occasionnés par cette demande de remboursement du débiteur.

L'autorisation de débit du Client donnée dans l'hypothèse d'une demande de remboursement du payeur d'un prélèvement SEPA non autorisé demeure en vigueur même en cas de cessation d'effet de la Convention pour quelque motif que ce soit.

Le Client reste tenu de ses engagements, vis-à-vis de la Banque et du débiteur, pendant un délai de 14 mois suivant la date d'échéance du dernier prélèvement émis, au titre des sommes dues dans le cadre des demandes de remboursement et autorise dans ce cadre la Banque à débiter tout compte ouvert à son nom des sommes dont le remboursement est réclamé par le payeur.

### **5.7 - Reversement sur instruction du Client :**

Après l'exécution du prélèvement SEPA, le Client peut demander à CGD son reversement afin de recrediter son débiteur, jusqu'au jour suivant la date d'échéance.

Le reversement s'applique obligatoirement à la globalité du paiement. (pas de reversement partiel).

Le client autorise la CGD à prélever son compte des frais occasionnés par cette demande de reversement des fonds au débiteur.

### **5.8 - Position débitrice du compte**

Si le Client ne possède pas un solde créditeur ou une facilité de crédit suffisant sur son compte pour honorer les opérations de débit initiées par CGD conformément aux articles 6.3 ; 6.4 et 6.5 des présentes, les dispositions des conditions générales de la convention de gestion de compte relatives aux soldes débiteurs et à la compensation s'appliquent.

## **6. Information**

CGD rendra compte des opérations de paiement exécutées conformément aux modalités relatives aux relevés de comptes stipulées aux conditions générales de la convention de gestion de compte.

CGD notifiera au client dans les plus brefs délais tout incident intervenu dans le déroulement de l'opération de paiement (ordre réputé non reçu, rejet, demande de remboursement, etc). Cette notification pourra également être envoyée au Client selon le procédé convenu pour transmettre des informations relatives au compte. Dans sa notification, la Banque spécifiera dans la mesure du possible les raisons de toute inexécution ou annulation ou refus ainsi que les procédures de rectification des défaillances qui ont provoqué l'inexécution, l'annulation ou le refus. Les raisons ne seront pas stipulées si cette notification est contraire à d'autres dispositions légales. CGD sera autorisée à imputer des frais pour la notification d'un refus justifié.

## **7. Responsabilité liée à l'utilisation du service**

Sans préjudice de l'application des dispositions prévues à la Convention de compte courant du client, à la présente Convention, et plus généralement au cadre contractuel régissant le prélèvement SEPA, il est convenu que les dispositions suivantes s'appliquent également.

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

Les ordres saisis ou déposés le sont sous la responsabilité exclusive du Client. La Banque n'est tenue à cet égard à aucun contrôle et n'est pas tenue à ce titre des conséquences financières qui résulteraient d'une mauvaise indication des montants et/ou des comptes des destinataires des ordres.

La Banque décline toute responsabilité pour les conséquences de toute nature qui pourraient résulter des retards, des erreurs ou des omissions dans la transmission ou le contenu des messages adressés par le Client, ainsi que de leur mauvaise interprétation, pour autant que ces retards, erreurs, montages ou omissions ne soient pas imputables à la Banque.

La Banque qui s'engage à fournir un service conforme aux usages de la profession assume outre son habituelle obligation de diligence en matière d'exécution des ordres, une obligation de mise en œuvre de moyens s'agissant de la réception et/ou l'émission de données informatisées. Elle n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne le transport des données dépendant de l'opérateur de télécommunication et ne saurait donc être tenue pour responsable des dysfonctionnements du service ayant pour origine l'intervention du Client ou de tiers, tels que le fournisseur d'accès ou l'opérateur Télécom.

La Banque est déchargée de toute responsabilité en cas d'utilisation non-conforme, abusive ou frauduleuse des services mis à la disposition du Client, notamment l'utilisation par un tiers de l'authentification fournie par la Banque.

La responsabilité de la Banque ne peut être engagée que pour les faits relevant de sa responsabilité et hors les cas de force majeure. Le Client ne peut prétendre à d'autres indemnités que la réparation du préjudice, personnel, prévisible matériel et direct pour faute lourde.

Les dommages indirects et notamment les pertes de revenus, d'activité, d'un contrat, d'économies ou de bénéfices escomptés, ne pouvant en aucun cas engager la responsabilité de la Banque.

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

## **8. Responsabilité liée à l'exécution des prélèvements SEPA**

La Banque est responsable à l'égard du Client de la bonne transmission de l'ordre de paiement à la banque du payeur, conformément aux modalités convenues afin de permettre l'exécution de l'opération à la date convenue.

En cas de défaut de transmission, la Banque retransmet immédiatement l'ordre de paiement à la banque du payeur, qui devient alors responsable de la bonne exécution de l'opération. Dès que le montant a été mis à sa disposition par la banque du payeur, la Banque redevient responsable à l'égard du Client en opérant le crédit en compte conformément aux obligations qui lui incombent au titre des règles applicables aux dates de valeur.

Cette responsabilité ne s'applique pas aux cas de force majeure, ni lorsque la Banque est liée par d'autres obligations légales prévues par des législations nationales ou communautaires. La Banque n'est pas responsable de la mauvaise exécution de l'opération si l'identifiant unique fourni par l'utilisateur de service de paiement est inexact et si les règles SEPA dictées ci-dessus non respectées. Si l'utilisateur de services de paiement fournit des informations en sus de l'identifiant unique, la Banque n'est responsable que de l'exécution de l'opération conformément à l'identifiant unique fourni par l'utilisateur.

Le Client reste tenu de ses engagements, vis-à-vis de la Banque et du débiteur, pendant un délai de 14 mois suivant la date d'échéance du dernier prélèvement émis, au titre notamment des sommes dues dans le cadre des demandes de remboursement.

## **9 - Modification des services**

Les dispositions des présentes Conditions Générales peuvent évoluer notamment 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 (lettre circulaire, relevé de compte) au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur pour les créanciers professionnels et au moins deux mois pour les créanciers non professionnels.

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 la Convention sans pénalité, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut de résiliation intervenue dans ce délai de trente (30) jours, le Client est réputé avoir accepté les modifications annoncées.