



# CRÉDIT AGRICOLE DE NORMANDIE-SEINE

Siège social : Cité de l'Agriculture, Chemin de la Bretèque  
76 BOIS GUILLAUME - RCS ROUEN 433 786 738  
Adresse postale : BP 800 - 76238 BOIS GUILLAUME CEDEX  
Tél. : 02 27 76 60 30 - www.ca-normandie-seine.fr

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE

#### PRÉAMBULE

L'offre CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE permet au client qui dispose du matériel approprié, de procéder à des opérations de banque par téléphone fixe ou mobile, par Internet ou Internet Mobile, et, en fonction de ses évolutions technologiques, par d'autres canaux, dans la mesure où ces canaux sont ouverts par la Caisse Régionale.

L'offre CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE s'ajoute, sans se substituer, à la relation de proximité établie avec l'agence de la Caisse Régionale où les comptes ouverts par le client continuent d'être domiciliés. Le service CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE permet aussi d'obtenir des renseignements et des conseils.

La présente convention a pour objet d'en définir le contenu, les conditions d'accès et le fonctionnement.

Elle complète les autres conventions signées avec le client qui demeurent applicables, sauf dérogations expressément prévues par la présente convention.

#### 1 - OBJET DE LA CONVENTION

Le service Crédit Agricole en ligne se décline en différentes offres comme indiqué ci-après :

- une offre de base ouverte à tout titulaire d'un compte à la Caisse Régionale de Crédit Agricole,

- une offre contractuelle déterminée aux conditions particulières de la présente convention comportant les services optionnels suivants :

- Formule MOZAÏC MINEURS
- Formule SOUPLESSE
- Formule OPTIMUM
- Formule AGRICULTEURS
- Formule PRO GESTION
- Formule ENTREPRISES

**1-1 La formule Mozaïc Mineurs** est accessible à partir de 12 ans et jusqu'au 18ème anniversaire.

Cette formule permet au client mineur de consulter les soldes et historiques des comptes dont il est titulaire ou co-titulaire, sur les 45 derniers jours.

Si le client mineur est titulaire d'une carte Mozaïc, il pourra accéder au site Mozaïc-M6 et y effectuer éventuellement des opérations, sous réserve des autorisations délivrées par son ou ses représentants légaux et conformément aux conditions générales et particulières d'utilisation de ladite carte.

**1-2. La formule Souplesse** permet au client d'accéder aux comptes pour lesquels il est titulaire, co-titulaire, représentant légal ou mandataire<sup>1</sup>, dans la mesure où ces fonctionnalités sont accessibles au client aux termes des conditions particulières qui lui sont applicables, et ainsi de réaliser :

- les consultations suivantes :

- solde, historique et caractéristiques de ces comptes sur les 45 derniers jours,
- état des paiements par carte bancaire sur ces comptes,
- situation des prêts pour lesquels le client est emprunteur ou co-emprunteur,
- droits acquis en épargne logement,
- valorisation des comptes titres,
- produits et services commercialisés par la Caisse Régionale.

- les opérations suivantes :

- fiabilisation du numéro de portable permettant d'accéder aux opérations nécessitant une authentification forte par SMS
- saisie et coordonnées bancaires externes avec authentification forte par SMS
- virements :
  - unitaires entre les comptes gérés par la Caisse Régionale,
  - multiples (10 listes de 10 bénéficiaires maxi),
  - vers les comptes de tiers, que ceux-ci soient gérés par la Caisse Régionale ou par un autre établissement de crédit,

- différés unitaires (avec un différé de 45 jours maxi),
- différés multiples (avec un différé de 45 jours maxi),
- périodiques (mensuel, tous les 2 mois ou trimestriel),
- commande et édition de relevés d'identité bancaires,
- changement du code personnel CREDIT AGRICOLE EN LIGNE du client,
- aide à la gestion des comptes :
  - alerte par mail sur le solde, sur un montant ou liellé d'opérations ou sur l'encours carte à débit différé
  - réception de relevés compte supplémentaires à la demande ou programmé (journalier, hebdomadaire, décadaire ou mensuel)
  - téléchargement des opérations répertoriées sur ces comptes sur un logiciel QUICKEN, MONEY, EXCEL ou fichier TEXTE.
- e-relevé : service de mise à disposition de relevés électroniques dans l'espace sécurisé CREDIT AGRICOLE EN LIGNE, des clients signataires de la convention e-relevé
- accès à sa réserve Open de 6h à 22h, à condition qu'un contrat Open ait été ouvert au préalable au près de son agence : consultation, déblocage ou remboursement de la réserve
- crédit consommation en ligne : simulation et demande de crédit avec réponse en ligne immédiate
- crédit immobilier : simulation et demande de crédit en ligne
- assurances PACIFICA : consultation des contrats, déclaration de sinistre, devis en ligne
- assurances PREDICA : consultation des contrats dont le titulaire du code CRE DIT AGRICOLE EN LIGNE est souscripteur, et opérations (versements libres, arbitrages, mise en place de versements réguliers) sur les contrats pour lesquels la fonctionnalité est ouverte
- synthèse Gestion Privée : accessible aux détenteurs de contrats gérés par la filiale BGPI : valorisation des avoirs, composition du portefeuille, mouvements sur les comptes, répartition des actifs par zones géographiques.
- souscription en ligne : possibilité de souscrire à des produits directement en ligne : livret A, LDD, revues Uni Edition, assurance Protection Juridique. La souscription prend la forme d'une signature électronique qui permet d'identifier le client comme signataire du contrat d'adhésion à un service complémentaire et de garantir l'intégrité de ce contrat signé.

**1-3 La formule Optimum** comprend les fonctions de la formule Souplesse, et permet en plus :

- L'option Bourse en ligne Investstore Initial (détaillée en 1-7).

**1-4 La formule Agriculteurs** comprend les fonctions de la formule Optimum et permet en plus :

- les consultations suivantes :
  - évolution du solde des comptes en valeur,
  - consultation des effets :

- remis à l'encaissement,
- remis à l'escompte,
- au paiement,
- suivi des crédits
- détails des prêts en cours,
- échéancier des crédits professionnels à 5 ans,
- alerte par mail avant le prélèvement d'une échéance de prêt,
- consolidation du solde des comptes,
- ventilation des encaissements par moyen de paiement,
- consultation des cautionnements bancaires,
- consultation des billets financiers.

- les opérations suivantes :

- virements multiples (99 listes de 30 bénéficiaires maxi),
- saisie des effets remis à l'encaissement,
- saisie de RIB externes si le client est titulaire du service CA Certificat
- possibilité de refuser le paiement d'un effet,
- possibilité d'accorder à un tiers l'accès à tout ou partie des comptes en consultation et/ou pour effectuer des transactions.
- gestion des certificats
- téléchargement des opérations répertoriées sur ces comptes sur un logiciel QUICKEN, MONEY, EXCEL, TEXTE ou ISACOMPTA.

**1-5 La formule Pro gestion** comprend les fonctions de la formule Optimum et permet en plus :

- les consultations suivantes :

- évolution du solde des comptes en valeur,
- consolidation du solde des comptes,
- ventilation des comptes par moyen de paiement,
- consultation des effets remis à :
- l'encaissement,
- à l'escompte,
- au paiement,
- consultation des cautionnements bancaires,
- consultation des billets financiers,
- suivi des crédits,
- détails des prêts en cours,
- échéancier des crédits à 5 ans.

- les opérations suivantes :

- virements multiples (99 listes de 30 bénéficiaires maxi),
- saisie des effets remis à l'encaissement,
- saisie de RIB externes si le client est titulaire du service CA Certificat
- possibilité de refuser le paiement d'un effet,
- possibilité d'accorder à un tiers l'accès à tout ou partie des comptes en consultation et/ou pour effectuer des transactions.
- gestion des certificats.

**1-6 La formule En treprises** comprend les fonctions de la formule Optimum et permet en plus :

- les consultations suivantes :

- tableau de bord de gestion,
- évolution du solde des comptes en valeur,
- consolidation du solde des comptes,
- ventilation des comptes par moyen de paiement,
- consultation des effets :
- remis à l'encaissement,
- remis à l'escompte,
- au paiement,
- suivi des crédits
- détails des prêts en cours,
- échéancier des crédits à 5 ans,
- consultation des cautionnements bancaires,
- consultation des billets financiers.

- les opérations suivantes :

- virements multiples (99 listes de 30 bénéficiaires maxi),
- saisie des effets remis à l'encaissement,
- saisie de RIB externes si le client est titulaire du service CA Certificat
- possibilité de refuser le paiement d'un effet,

- possibilité d'accorder à un tiers l'accès à tout ou partie des comptes en consultation et/ou pour effectuer des transactions
- gestion des certificats.

**1-7. L'option Bourse en ligne Investstore Initial** est incluse dans les formules Optimum, Agriculture, Pro gestion et Entreprises. Elle a notamment pour objet de permettre au client de procéder à des consultations et des opérations liées à son ou ses comptes de titres dont il est titulaire, co-titulaire, représentant légal ou mandataire<sup>1</sup> telles que définies aux conditions particulières.

Le client peut ainsi réaliser les opérations ci-après désignées :

- les consultations suivantes
- cours des valeurs et leur historique,
- informations financières,
- valorisation du portefeuille titres,
- visualisation des ordres,
- mouvements du compte-titres,
- fiscalité liée au compte-titres,
- informations sur les opérations sur titres des valeurs en portefeuille.

- les opérations suivantes :

- transmission d'ordres de bourse (achat et vente) au comptant sur les marchés français, dans les limites indiquées à l'article 228 des présentes conditions,
- transmission d'ordres de SICAV et de FCP du Crédit Agricole, dans les limites indiquées à l'article 228 des présentes conditions,
- saisie d'une réponse à certaines opérations sur titres,
- participation aux introductions en bourse et opérations de privatisations
- l'accès au service Alertes ou Sécurisation des plus-values sur OPCVM est réservé aux clients ayant adhéré à la convention de service Alertes ou Sécurisation des plus-values.

L'accès aux ordres sur Warrants ou avec Service de Règlement Différé (voir point 4), est réservé aux clients ayant signé l'avenant InvestStore Integral.

## 2 – CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 2-1 Conditions d'accès sécurisé au service

#### 2-1-1. Matériel utilisé

La mise à disposition du service implique :

- par téléphone : l'utilisation par le client d'un appareil muni d'un clavier à fréquences vocales pour accéder au serveur vocal interactif (SVI) ou d'un GSM (téléphone mobile),
- et sur tout autre support télématique, l'utilisation d'un matériel approprié (par exemple ordinateur connecté à Internet, téléphone mobile, Internet 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.

#### 2-1-2. Procédure d'accès

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

- la composition du numéro et du nom dédiés au service, la Caisse Régionale ayant la faculté de modifier ce numéro et ce nom (elle en informera préalablement le client sur tout support écrit),

- la composition d'un numéro d'identification (un des n° de compte du client dont il est titulaire, co-titulaire, représentant légal et, d'un code d'accès confidentiel composé de 6 chiffres, attribué dans les conditions fixées par la clause « confidentialité de l'envoi et de la conservation du code confidentiel »).

Afin d'assurer la confidentialité de l'accès, le client devra modifier son code confidentiel dès qu'il établira la première connexion. Il lui est recommandé de modifier périodiquement ce code qui ne devra être communiqué à qui que ce soit.

Le client procédera à cette modification sur son terminal, selon la procédure décrite à l'écran.

Seul le respect de cette procédure d'accès permet au client d'utiliser le service. A défaut, le service est inaccessible.

L'accès aux services CRÉDIT AGRI COLE EN LIGNE sera refusé après 3 essais infructueux de l'utilisateur pour composer son numéro d'identification et/ou son code confidentiel. L'accès au service sera bloqué jusqu'à la réinitialisation automatique d'un nouveau code confidentiel qui sera communiqué au client par courrier sous 48 heures hors délais postaux.

Le client pourra, à son agence et la Caisse Régionale, la réinitialisation de son code confidentiel en cas de perte ou d'oubli de ce dernier. L'ancien code confidentiel sera détruit et remplacé par un nouveau code confidentiel. Celui-ci sera communiqué au client par courrier sous 48 heures hors délais postaux.

## 2-2. Conditions d'exécution et de validité des opérations

### 2-2-1. Ordres téléphoniques

Selon la nature et le montant de l'opération, la Caisse Régionale exécute les ordres donnés oralement au télé-opérateur par le client ou saisis sur le serveur vocal interactif (SVI) par le client, qui a respecté les modalités d'accès définies à l'article 2-1 de la présente convention dans les conditions suivantes :

- soit exécution immédiate sur simple appel téléphonique,
- soit exécution immédiate sous réserve de confirmation écrite et signée par le client (lettre, télécopie ou message électronique) dans le délai indiqué par le télé-opérateur.

Dans ce cas la Caisse Régionale exécute et enregistre comptablement l'opération dès réception effective de l'appel téléphonique dans les plages horaires d'ouverture.

La confirmation écrite doit rappeler le contenu de l'ordre ainsi que la date et l'heure d'appel.

En cas de différence entre les informations fournies par le client dans la confirmation écrite et celles enregistrées par la Caisse Régionale ces dernières prévaudront.

Si la Caisse Régionale n'a pas reçu cette confirmation dans le délai convenu, elle se réserve la possibilité d'annuler l'opération. Le client sera, dans ce cas, responsable de son propre préjudice ainsi que de celui éventuellement subi par la Caisse Régionale.

- soit exécution différée à la réception d'un ordre écrit (lettre, télécopie ou message électronique) ou d'un contrat signé par le client dans le délai indiqué par le télé-opérateur.

Dans ce cas, la Caisse Régionale n'enregistre l'opération qu'à réception du ou des documents demandés.

Les parties reconnaissent et acceptent expressément que les opérations initiées seront valablement conclues et exécutées.

### 2-2-2. Ordres télématiques

Les opérations réalisables dans le cadre du service ainsi que leurs conditions d'exécution sont définies aux « conditions particulières » de la présente convention.

Selon la nature et le montant de l'opération, précisés aux « conditions particulières », la Caisse Régionale exécute les ordres saisis par le client, qui a respecté les modalités d'accès définies par la clause ci-dessus, dans les conditions suivantes :

#### • Virements

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 aussitôt.

Ils peuvent être à exécution différée. Le virement à exécution différée est celui dont l'exécution est démandée 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.

Le virement sera exécuté dans les 5 jours ouvrables si les conditions d'acceptation de l'ordre de virement sont réunies, les conditions d'acceptation sont :

- l'existence de la provision sur le compte, provision préalable et disponible,
- les références du compte à débiter,
- les coordonnées complètes du bénéficiaire (RIB),
- le montant de l'opération,
- l'expression monétaire de l'ordre : euros,
- le respect des plafonds et/ou planchers prévus pour certains produits.

Le client peut s'adresser à la Caisse Régionale pour toute réclamation et dispose des voies de recours prévues par la loi.

S'il est connecté sur Internet, le client reçoit, s'il le souhaite, une copie de sa demande de virement, par courrier électronique.

Il a la faculté de transmettre une copie de cette demande de virement au destinataire du virement.

Toutefois, ces messages électroniques n'ont qu'un caractère informatif ; ils ne constituent pas la preuve de la bonne exécution de l'opération. Seul le relevé de compte adressé au client fait foi de cette exécution, comme indiqué à la clause « Preuve des informations ».

Lorsqu'un virement ne peut être exécuté (solde insuffisant du compte à débiter, compte clos, compte bloqué, ...), le client est informé de la non exécution de son opération par un message.

Lorsque le virement n'a pas été exécuté suite à solde insuffisant du compte à débiter, le client a alors la faculté de recycler cette opération en modifiant la date de présentation du virement à effectuer au travers de la transaction « virements en cours » et ce, pendant une période de 15 jours après la date d'échéance. Au-delà de ce délai, le client est alors amené à saisir l'intégralité de l'opération de virement souhaitée. Si le montant du virement dépasse le montant du plafond autorisé sur le compte à créditer (interne à la Caisse Régionale), le virement sera rejeté.

#### • gestion du plafond virements

Le plafond indiqué dans les conditions particulières s'applique quel que soit le type de virement effectué par le client à l'ensemble des comptes accessibles indiqués aux conditions particulières. Le plafond est valable pour l'ensemble des virements réalisés au cours d'une même journée et sur l'ensemble des services CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE à sa disposition.

#### • virements unitaires

Le client peut opérer des virements sans que le bénéficiaire ait été prédéfini, dans les limites fixées aux conditions particulières. Le client fait son affaire personnelle de la saisie du RIB du bénéficiaire.

#### • virements multiples

Le client peut opérer des virements simultanés de l'un de ses comptes vers un ensemble de comptes regroupés dans une liste gérée directement par lui. Ces virements sont soumis aux mêmes règles que les virements unitaires.

#### • Saisie des RIB des bénéficiaires :

Si le client est titulaire d'une formule Pro Gestion, Agriculteurs, ou Entreprises, ainsi que du service CA Certificat, il peut saisir directement sur internet les RIB de nouveaux bénéficiaires ou modifier ceux qui sont déjà présents.

### 2-2-3. 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 et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

Les modalités de consultation sont précisées à l'écran.

Le client demeure tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques adressés par la Caisse Régionale qui seuls font foi, conformément à la clause « Preuve-Réclamations » ci-après.

### 2-2-4. Consultations cartes

Pour les consultations des informations relatives aux cartes bancaires à débit différé, la date et la nature des informations données sont précisées à l'écran. Les informations sont fournies sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

### 2-2-5. Commandes

Pour les commandes d'imprimés (relevé d'identité bancaire), les modes d'utilisation des services sont précisés à l'écran.

### 2-2-6. Demandes d'informations sur les prêts

Pour les demandes d'informations, par le client, sur les prêts dont il est emprunteur ou co-emprunteur, la date et la nature des informations données sont précisées à l'écran.

### 2-2-7. Messages électroniques sur Internet

Certains messages sont automatiquement délivrés par la Caisse Régionale au client, d'autres ne lui sont délivrés qu'à sa demande. A cette fin, le client saisit, sur Internet, son adresse de courrier électronique (E-mail).

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 Caisse Régionale. Seuls font foi les relevés de comptes émis adressés au client et les enregistrements informatiques détenus par la Caisse Régionale, conformément à la clause « Preuve-Réclamations ».

### 2-2-8. Option Bourse En Ligne Investstore Initial

Les clients ayant souscrit à l'une des formules Optimum, Agriculteurs, Profession ou Entreprises bénéficient de cette option.

Les services offerts, les comptes concernés, ainsi que les conditions d'exécution de ses opérations sont définies aux « conditions particulières » de la présente convention.

Les opérations sont prises en compte sous réserve :

a) du contrôle de provision effectué par la Caisse Régionale sur le solde espèces du Dépot à vue associé au compte-titres, en application des dispositions du règlement général de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers)

b) du respect des plafonds de transmission d'ordres précisés aux conditions particulières.

Dans tous les cas, le montant de l'ordre ne pourra excéder les plafonds définis aux conditions particulières, même si le solde espèces est suffisant sur le DAV associé au compte-titres.

En cas de dépassement des plafonds précisés aux conditions particulières, le client devra transmettre ses ordres par le Pôle bourse du service CA Direct au 02.35.59.19.19 choix \*4

Le compte espèces non rémunéré rattaché à un PEA ne peut présenter un solde débiteur. En conséquence, le titulaire s'interdit de mettre ce compte en situation débitrice et si, exceptionnellement cette situation se produit, **il autorise la Caisse Régionale à prélever immédiatement et systématiquement sur son compte ordinaire (d'épôt ou compte sur livret) les sommes nécessaires à la complète régularisation du compte rattaché au PEA.**

L'enregistrement des ordres par la Caisse Régionale donne lieu à un accusé de réception en ligne. L'exécution des ordres est consultable en ligne et est confirmée dans les conditions prévues par la convention de compte titres.

L'annulation d'un ordre, comme sa modification lorsque cette fonctionnalité est offerte, n'est possible que si l'ordre initial n'a pas été exécuté.

## 3 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

### 3-1. Obligations et responsabilité du client

#### 3-1-1. Respect des conventions passées avec la Caisse Régionale

Le client s'engage à respecter les conditions de la présente convention. Celle-ci ne modifie pas les termes des autres conventions signées avec la Caisse Régionale, dont les dispositions continuent de produire leurs effets pleins et entiers, sauf dérogations expressément prévues par la présente.

Le client s'engage en particulier à approuver suffisamment son ou ses comptes préalablement à tout ordre de virement. Toutefois, si le client a souscrit au service option BOURSE en ligne, la position débitrice du compte qui pourrait résulter, à titre exceptionnel, du débit automatique généré par exécution d'ordres d'achat et/ou de souscription passés par le client, ne pourra en aucun cas être considérée par lui comme valant ouverture de crédit.

#### 3-1-2. 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 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.

#### 3-1-3. Comptes 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.

#### 3-1-4. Caractère personnel du service

Utilisation du service par un mandataire

L'accès du 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 ».

#### 3-1-5 Gestion des accès

Cette fonction, accessible uniquement sur Internet par le biais des formules Agriculteurs, Profession et Entreprises, permet au client de donner accès à ses comptes à un tiers.

La procuration ainsi consentie peut fonctionner :

- Soit pour la consultation des comptes,

- Soit pour la totalité des opérations.

Pour chaque mandataire, le client détermine un intitulé, un code d'accès à 6 chiffres et la liste de ses comptes accessibles. Le mandataire accède aux comptes du client en saisissant le numéro de compte et le code d'accès qui lui a été attribué par le client lui-même.

Il incombent au client de gérer les accès qu'il accorde à ses comptes par le biais de la fonction de gestion des accès (ajout, modification, suppression).

#### 3-1-6. Confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès

Un code d'accès, libellé sur six caractères numériques, est attribué à tout client détenteur d'un compte de dépôt au sein de la Caisse Régionale.

Ce code lui est communiqué sous pli simple par courrier.

Le client devra modifier son code d'accès dès la première connexion. Le client aura la faculté de modifier à tout moment son code d'accès.

Ce code ayant un caractère confidentiel, le client s'engage à prendre toutes mesures propres à assurer cette confidentialité, en s'interdisant de le communiquer à qui que ce soit et de l'inscrire sur un quelconque document. En cas de perte de la confidentialité du code, le client doit immédiatement :

- soit modifier son code dans les conditions prévues à la clause « conditions d'accès sécurisé au service »,

- soit notifier une opposition au près de la Caisse Régionale. Cette opposition peut être faite par téléphone à condition d'être confirmée sans délai par écrit (fax, mail, lettre recommandée, déclaration écrite au guichet).

À réception de l'opposition, la Caisse Régionale neutralise l'accès au service au moyen de l'ancien code et délivre un nouveau code au client par courrier sous pli simple.

Tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues ci-dessus, le client supporte toutes les conséquences directes ou indirectes de l'utilisation du service par d'autres personnes non autorisées,

À partir de cette opposition, le client n'est plus responsable des opérations effectuées à l'aide du code perdu ou volé, sauf négligence grave ou fraude de sa part.

### 3-1-7. Prix des services

Le Service Crédit Agricole en ligne est soumis à une tarification précisée dans les conditions générales de banque comprenant :

- pour les accès télématiques sans contrat : connexions gratuites hors frais de communication prélevés par l'opérateur,  
- pour l'accès téléphone : un prix forfaitaire à la connexion si utilisation du serveur vocal.

- pour les accès télématiques avec contrat : pour les formules Souplesse, Optimum, Protection ou Agriculteurs, un abonnement mensuel forfaitaire.

La périodicité de l'abonnement est mensuelle et couvre un mois civil.

Le prix du service ne comprend pas les autres coûts, consécutifs aux techniques et moyens de communication utilisés, qui sont dus par le client à d'autres intervenants, tels par exemple les opérateurs téléphoniques, les fournisseurs d'accès Internet comme France Telecom.

Le prix de l'abonnement, comme le prix forfaitaire à l'acte, pourra être révisé, à tout moment, par la Caisse Régionale qui en informera le client, par écrit, sur un support quelconque, porté à sa connaissance par envoi postal simple. 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 par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect du préavis visé à la clause « durée et conditions de résiliation de la convention ».

Toutes les sommes dues par le client à la Caisse Régionale seront exigibles et payables dans les termes indiqués aux conditions particulières. En conséquence, le client autorise expressément la Caisse Régionale à en prélever les montants sur son compte mentionné aux dites conditions.

### 3-2. Obligations de la Caisse Régionale

#### 3-2-1. Obligations de la Caisse Régionale

La Caisse Régionale s'engage :

- à mettre à disposition du client le service aux conditions définies par la présente convention,

- à mettre en œuvre des moyens techniques et d'organisation appropriés tenant compte de l'état actuel de la technologie, pour le fonctionnement du service et la sécurité des opérations, notamment par des méthodes d'authentification des interlocuteurs et de protection contre l'accès de tiers non autorisés aux fichiers informatiques de la Caisse Régionale.

#### 3-2-2. Responsabilité de la Caisse Régionale

La responsabilité de la Caisse Régionale ne pourra être engagée pour l'exécution ou mauvaise exécution du service, consécutive :

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

- 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 ou du réseau de télécommunications, dont elle n'a pas la maîtrise.

De même la responsabilité de la Caisse Régionale 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 (par exemple logiciel, virus), dont il a seul la maîtrise conformément à la clause « Conditions d'accès sécurisé au service ».

## 4 - PREUVE - RÉCLAMATIONS

### 4-1. Preuve des informations

Les informations communiquées au client dans le cadre de toute consultation de ses comptes, y compris ceux relatifs aux « alertes par mail », sont données sous réserve des opérations en cours. Seuls font foi les relevés de comptes écrits adressés

périodiquement au client.

### 4-2. Preuve des ordres

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 à la clause « conditions d'accès sécurisé au service », est réputée émaner, quelle qu'en soit l'origine, du client lui-même.

Il est expressément convenu que les enregistrements informatiques, ou leur reproduction sur un quelconque support, feront foi entre les parties, sauf pour chacune d'elles à apporter la preuve contraire.

Les enregistrements informatiques seront conservés dans des conditions de sécurité appropriées.

### 4-3. Délai de réclamation

#### 4-3-1. Dispositions applicables au service option Bourse En Ligne

Les délais de réclamation prévus dans la convention de compte-titres signée avec le client sont applicables.

#### 4-3-2. Dispositions applicables aux autres services

Les délais de réclamation prévus dans les autres contrats signés avec le client sont applicables et notamment, s'agissant des opérations sur les comptes, il est rappelé qu'un relevé de compte est adressé au client selon une périodicité convenue avec la Caisse Régionale, sous réserve qu'au moins une opération ait été enregistrée depuis la date du précédent relevé. Le client est réputé avoir accepté les opérations figurant sur le relevé de compte à défaut de réclamation de sa part dans le délai de 30 jours à compter de la mise à disposition du relevé.

### 4-4. Traitement des réclamations

Votre agence est à votre entière disposition pour vous fournir tous les renseignements que vous pourriez souhaiter sur le fonctionnement de votre compte et répondre à vos éventuelles réclamations.

## 5 – MODIFICATION ET RESILIATION DE LA CONVENTION

### 5-1. Modification de la convention

#### 5-1-1. Modification des conditions de fonctionnement

La Caisse Régionale a la faculté de modifier les conditions de fonctionnement du service.

La Caisse Régionale se réserve la faculté, sans avoir à en justifier :

- de ne pas donner suite à une demande d'abonnement,
- d'interdire ou de suspendre l'accès à tout ou partie des fonctions transactionnelles (virements, souscriptions, versements, Bourse),
- de limiter les transactions en montants et/ou en volume,
- de modifier le montant des plafonds,
- de ne pas donner suite à une procédure de souscription en ligne de produits ou services,
- de fermer l'accès à un média.

Selon la nature des modifications, elle informera le client soit par écrit sur un quelconque support porté à sa connaissance par envoi postal simple, soit par affichage à l'écran.

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 la présente convention, dans les conditions prévues à la clause « durée et conditions de résiliation de la convention ».

#### 5-1-2. Modification du contenu du service

Toute modification du contenu du service fera l'objet de la signature d'un avenant à la présente convention, à moins qu'il ne s'agisse de modifications liées soit à une amélioration apportée au service par la Caisse Régionale, soit à l'évolution

technique, et n'entraînant notamment ni augmentation de prix, ni altération du service. Ces deux derniers types de modifications prendront effet après information du client par la Caisse Régionale dans les conditions prévues par la clause précédente, sauf pour le client à dénoncer la convention.

#### 5-2. 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 par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de 1 mois.

Toutefois la Caisse Régionale a la faculté de mettre fin immédiatement, sans préavis, aux services CRÉDIT AGRICOLE EN LIGNE avec effet à réception par le client d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve de liquidation des opérations en cours, dans les cas suivants :

- défaut ou insuffisance d'approvisionnement du (ou des) compte(s), préalablement à l'émission de tous ordres,
- abus par le client dans l'utilisation du service,
- décès, incapacité du client ou ouverture d'une procédure collective,
- comportement gravement répréhensible du client.

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

#### 6 - LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La présente convention est régie par la loi française.

Le tribunal dans le ressort duquel est situé le siège social de la Caisse Régionale sera compétent en cas de litige dans l'exécution ou l'interprétation de la présente convention.

<sup>1</sup> - Les comptes pour lesquels le client est mandataire seront

stipulés dans la convention sur sa demande.

#### « LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTÉ »

Vous déclarez accepter le traitement informatisé des informations recueillies dans ce document. Il est précisé, conformément à l'article 27 de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, que ces informations sont nécessaires pour la souscription de cette offre. Elles seront utilisées pour les besoins de gestion et des actions commerciales de la Caisse Régionale de Crédit Agricole, ainsi que de toutes sociétés du Groupe et Crédit Agricole en cas de mise en commun de moyens ou de regroupement de Caisses Régionales. Vous consentez à leur communication à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, pour l'exécution de travaux confiés à des prestataires de services et - sans préjudice du droit d'opposition que vous pouvez exercer à tout moment dans les conditions visées ci-dessous - à toute société du Groupe Crédit Agricole à des fins de prospection commerciale.

Dans le cadre des opérations visées ci-dessus, la Caisse Régionale de Crédit Agricole est, de convention expresse, déliée du secret bancaire. Vous pouvez, conformément à la loi, accéder aux informations vous concernant, les faire rectifier, ou vous opposer à leur communication à des sociétés du Groupe ou à leur utilisation à des fins de prospection commerciale pour le compte de ces sociétés, en écrivant par lettre simple à la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Normandie Seine, Service Client, BP 800 - 76238 BOIS-GUILLAUME Cedex

FAIT à.....

Le ...../...../.....

Le Client

M.....  
Signature précédée de la mention « lu et approuvé »