

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DU SERVICE ACCEO

Vous allez utiliser un service d'accessibilité pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Ce service, mis à votre disposition par votre Caisse Régionale de Crédit Agricole de Normandie-Seine, est assuré par la société ACCEO SAS. ACCEO SAS est une Société de droit Français, inscrite au RC de Créteil sous le N° 790 246 755, ayant son siège social au 23-25 avenue Charles Péguy 94210 La Varenne.

### **DEFINITION DU SERVICE ACCEO:**

Le service ACCEO va vous permettre de joindre via Internet la plateforme de communication ACCEO et d'entrer en contact avec un opérateur qui est selon votre choix, soit avec un interprète (langue des Signes Française / LSF) ou soit un transcripteur (Transcription Instantanée de la Parole / TIP).

Cet opérateur va vous permettre d'entrer en relation téléphonique par l'intermédiaire de votre ordinateur (Voix sous IP) avec les services de la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Normandie-Seine.

Durant tout l'entretien, il traduira ou transcrira instantanément vos échanges avec votre correspondant.

L'intervention des opérateurs de la plateforme de communication ACCEO consiste donc à traduire, interpréter ou transcrire les échanges verbaux ou écrits entre personnes entendantes et personnes sourdes ou malentendantes dans le cadre de l'accès aux services définis sur notre site, exclusivement.

### **PREREQUIS TECHNIQUE:**

Pour accéder au service vous devez :

- Disposer d'une connexion Internet haut débit, d'un ordinateur, d'un micro et d'une webcam.
- Télécharger le logiciel de communication ACCEO sur votre ordinateur sous la forme d'un module d'extension pour votre navigateur Internet.

### **DISPONIBILITE DU SERVICE ACCEO:**

Le Service ACCEO est disponible tous les jours ouvrés, soit du Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30, à l'exception des jours fériés.

### **DEROULEMENT DU PREMIER ENTRETIEN VIA LE SERVICE ACCEO :**

Le premier entretien via le Service ACCEO se déroule selon les étapes suivantes :

- Accès via le site Internet de la Caisse régionale à l'espace de service ACCEO.
- Téléchargement du logiciel de communication ACCEO
- Choix du mode de communication (TIP, LSF)
- Choix du service de la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Normandie-Seine à contacter
- Mise en Communication

### **ENGAGEMENT DE SERVICE :**

- Fidélité : L'Opérateur est tenu de restituer le message reçu par lui, qu'il soit verbal ou écrit, le plus fidèlement possible.
- Neutralité : L'Opérateur ne peut intervenir dans les échanges et ne peut être pris à partie dans la discussion

### **ASSISTANCE UTILISATEUR :**

En cas de problème de connexion un lien est possible dans la rubrique « à quoi sert Acceo » sur le site ACCEO.fr

Vous pouvez alors remplir un formulaire de contact dans la rubrique « contact ».

### **INFORMATIQUES ET LIBERTES :**

ACCEO SAS déclare se conformer aux dispositions législatives et réglementaires relatives à l'informatique et aux libertés et notamment à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'aux avis de la CNIL.

### **VOUS RECONNAISSEZ ETRE INFORME:**

- Que vos propos et ceux de votre correspondant, concernant le fonctionnement de ses comptes bancaires, sont entendus par une tierce personne en sa qualité d'interprète ou de transcripateur salarié d'ACCEO;
- Que l'ensemble des intervenants sur la plateforme de communication ACCEO est contractuellement soumis au secret professionnel total et absolu dont la violation est sanctionnée pénalement.
- Que les services délivrés dépendent de la qualité et de la fiabilité des réseaux de téléphonie et Internet fournis par les opérateurs et de votre installation technique ou celle de la Caisse Régionale de Crédit Agricole de Normandie-Seine..

### **PAR L'UTILISATION DU SERVICE DEDIE AUX SOURDS ET MALENDANTS :**

- Vous acceptez sans réserve les contraintes et risques liés à celui-ci.
- Vous vous interdisez d'avoir un comportement et/ou de tenir des propos portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
- Vous reconnaissez avoir pris connaissance de ce qui précède.