

➤ **Crédit Agricole en ligne**

➤ **Choisissez vos modes d'accès**

*Un conseiller en ligne\**

**0 810 00 44 85** 

*\* coût d'un appel local* 

*Filvert (téléphone/Fax)\**

**0 810 10 44 85**  

*\* coût d'un appel local* 

*Internet*

**www.ca-atlantique-vendee.fr** 

*Internet Mobile*

**i-mode : services,  
rubrique Banque-Bourse  
Wap : http://ca-mobile.com** 

*Filvert Mobile\* (relevé par SMS)*

**0 810 00 44 85**   
**pour s'abonner**

*\* coût d'un appel local* 

*Minitel\**

**3615 CAAV** 

*\* 0,02 € la connexion + 0,21 € la minute*



**CRÉDIT AGRICOLE  
ATLANTIQUE VENDÉE**

Banque et Assurances

Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Atlantique Vendée  
Société Coopérative à capital et personnel variables - 440 242 469 RCS Nantes  
Siège social : Route de Paris - NANTES - Adresse postale : 44949 NANTES CEDEX 9  
Tél. 02 40 30 55 55 - Fax 02 40 30 55 77

**Conditions générales**



**CRÉDIT AGRICOLE  
ATLANTIQUE VENDÉE**

Banque et Assurances



**CONVENTION  
D'UTILISATION  
DU SERVICE  
"CRÉDIT AGRICOLE  
EN LIGNE"**

**CONDITIONS GÉNÉRALES**

1	OBJET	5
2	CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE	5
2.1	Conditions d'accès sécurisé au service	5
2.1.1	Matériel utilisable	5
2.1.2	Accès - Identification	6
2.1.3	Sécurité de l'accès	6
2.2	Conditions d'exécution et de validité des opérations	6
3	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DES PARTIES	7
3.1	Obligations et responsabilités du client	7
3.1.1	Respect des conventions passées avec la Caisse Régionale	7
3.1.2	Compte joint	7
3.1.3	Comptes indivis	7
3.1.4	Caractère personnel du service	7
3.1.5	Utilisation du service par un mandataire	7
3.1.6	Confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès	8
3.1.7	Prix du service	8
3.2	Obligations et responsabilités de la Caisse Régionale	9
3.2.1	Obligations de la Caisse Régionale	9
3.2.2	Responsabilité de la Caisse Régionale	9
3.2.3	Intervention d'un autre collaborateur de la Caisse Régionale pour les services de banques par téléphone	9
3.2.4	Interruption du service	10
4	PREUVE - RECLAMATIONS	10
4.1	Preuve des informations	10
4.2	Preuve des ordres et des opérations	10
4.3	Délai de réclamation	10
4.3.1	Dispositions applicables aux opérations sur Titres	11
4.3.2	Dispositions applicables aux autres services	11
4.4	Traitement des réclamations	11
5	MODIFICATION ET RESILIATION DE LA CONVENTION	11
5.1	Modification de la convention	11
5.1.1	Modification des conditions de fonctionnement	11
5.1.2	Modification du contenu du service	11
5.2	Durée et conditions de résiliation de la convention	12
6	SECRET BANCAIRE - LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES	12
7	LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPETENTS	12
8	ANNEXES	13
8.1	Annexe 1 : « Equipements techniques »	13
8.2	Annexe 2 : « Grille des services offerts par canal et par offre »	14
8.3	Annexe 3 : « Contenu - Conditions d'exécution et de validité des opérations »	15
8.3.1	Consultation des comptes bancaires et d'épargne	15
8.3.2	Consultation des encours de paiements par cartes bancaires	15
8.3.3	Consultation Open	16
8.3.4	Consultation et opérations sur les contrats Predica	16
8.3.5	Consultation et opérations sur les contrats Pacifica	16
8.3.6	Consultation des prêts	16
8.3.7	Consultation des remises TPE (Terminal de Paiement Electronique)	16
8.3.8	Consultation du tableau de bord de gestion, des billets financiers et cautions :	16
8.3.9	Impression de Relevé d'Identité Bancaire (RIB)	16
8.3.10	Téléchargement	16
8.3.11	Virements	17
8.3.12	Messages électroniques sur Internet	17
8.3.13	Service de Titres et Bourse	17

Le service «**Crédit Agricole en ligne**» permet au client qui dispose du matériel approprié, d'effectuer ses opérations de banque en utilisant les moyens de communication mis à sa disposition par la Caisse régionale parmi ceux existants tels que téléphone fixe ou mobile, Minitel, réseau Internet, télécopieur (fax), télévision interactive par satellite et, en fonction des évolutions technologiques, tout nouveau canal qui serait proposé.

Ce service 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.

La convention ne se substitue pas aux autres conventions signées avec le client qui demeurent applicables, sauf en cas de dérogations expressément prévues par la convention.

## 1 OBJET

La convention a pour objet de fixer le contenu du service « Crédit Agricole en ligne », ses conditions d'accès et de fonctionnement.

Le service dont bénéficie le client est défini dans les conditions générales, les conditions particulières et dans les annexes qui forment une convention unique, remise au client lors de sa signature, ce que ce dernier reconnaît.

Les annexes fixent certaines conditions d'exécution et de validité d'opérations et détaillent les fonctionnalités et les canaux qui seront proposés au client et choisis, en tout ou en partie, par lui comme il est mentionné aux conditions particulières.

Ces annexes, éléments de la convention, concernent :

- pour l'annexe 1 : les équipements techniques,
- pour l'annexe 2 : la grille des services offerts par canal et par offre
- pour l'annexe 3 : le contenu et les conditions d'exécution et de validité des opérations,

## 2 CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

### 2.1 CONDITIONS D'ACCES SECURISE AU SERVICE

#### 2.1.1 Matériel utilisable

La mise à disposition du service implique, selon le canal utilisé, que le client se dote préalablement du matériel dont les spécifications techniques minimales sont décrites dans l'annexe 1 «Equipements techniques». Le client fait son affaire personnelle de l'achat, de la location, de l'installation, du choix, de la sécurisation et de l'entretien de ce matériel.

Pour ce qui concerne l'usage du service par le canal Internet, le client assure la sécurisation de son ordinateur par la mise à jour régulière du système d'exploitation et par l'installation et la mise à jour de logiciels de protection de type antivirus et pare-feu. Il est responsable du défaut de la mise en œuvre de la sécurisation.

Il veille particulièrement à la garde de ce matériel et à la conservation confidentielle de son code d'accès à ce matériel lorsqu'il en existe un, notamment pour le téléphone mobile.

En outre l'utilisation, à des fins bancaires, du téléphone mobile impliquant la connaissance par la Caisse régionale du numéro de ce téléphone, le client fait le nécessaire auprès de l'opérateur pour lever la confidentialité, à l'égard de la Caisse régionale, résultant de son inscription éventuelle sur une liste qui permette de préserver la confidentialité de l'appelé à l'égard de l'appelant.

## 2.1.2 Accès - Identification

Pour accéder au service, le client doit saisir son numéro de compte ou numéro de contrat et son code personnel, délivrés par la Caisse régionale, et valider sa saisie.

Le code personnel est un code secret composé de six chiffres, et servant à s'identifier sur le service de banque à distance.

## 2.1.3 Sécurité de l'accès

Afin de favoriser la confidentialité de l'accès au service, le client doit modifier son code confidentiel dès qu'il établit la première connexion. Par la suite, il lui est demandé de modifier périodiquement ce code, par exemple tous les mois. Ce code ne doit être communiqué à quiconque.

Selon le canal utilisé, le client procède à cette modification à partir de son terminal, en respectant la procédure décrite à l'écran ou selon les instructions données par le serveur téléphonique.

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

Le client reconnaît que le changement de code d'accès lors de la première connexion vaut acceptation des conditions générales.

L'accès au service est refusé après trois essais infructueux de l'utilisateur pour composer son numéro de compte ou de contrat et son code personnel. L'accès au service est bloqué. Dans cette situation, une demande de renouvellement de code peut être faite par le client auprès de son agence ou par tout autre moyen mis à disposition par la Caisse régionale.

### BON A SAVOIR :

Le code d'accès au service doit être personnalisé à la première utilisation. L'accès au service est bloqué après trois essais infructueux. Le client peut se voir attribuer un nouveau code après en avoir fait la demande auprès de son agence. Par la suite, il lui est demandé de modifier périodiquement ce code, par exemple tous les mois, afin de garantir la confidentialité de l'accès.

## 2.2 CONDITIONS D'EXECUTION ET DE VALIDITE DES OPERATIONS

Les opérations réalisables dans le cadre du service ainsi que leurs conditions d'exécution et de validité sont définies à l'annexe 2 « Grille des services offerts par canal et par offre » et à l'annexe 3 « Contenu - Conditions d'exécution et de validité des opérations », ainsi qu'aux conditions particulières.

Des règles particulières d'exécution sont appliquées aux ordres par téléphone :

- l'exécution immédiate sur simple appel téléphonique ;
- l'exécution immédiate sous réserve de confirmation écrite (lettre, télex, télécopie) signée par le client.

Dans ce cas, la Caisse régionale exécute et enregistre comptablement l'opération dès réception effective de l'appel téléphonique dans les plages horaires définies.

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

En cas de différence entre les informations fournies par le client dans la confirmation écrite et celles enregistrées par la Caisse régionale, les informations enregistrées par la Caisse régionale prévalent en application de la clause "Preuve des ordres".

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

- l'exécution différée à la réception d'un ordre écrit tel que lettre, télex, télécopie.

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

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

# 3

## OBLIGATIONS ET LES RESPONSABILITÉS DES PARTIES

### 3.1 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

#### 3.1.1 Respect des conventions passées avec la Caisse régionale

Le client s'engage à respecter les conditions de la convention, et notamment les conditions stipulées dans les annexes, préalablement à la réalisation d'une opération.

#### 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 co-titulaire se voit 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 peuvent être initiées que par un mandataire désigné à cet effet par l'ensemble des co-indivisaires ou, le cas échéant, par le gérant de l'indivision.

Le mandataire, ou à défaut le gérant désigné, se voit alors attribuer un code personnel confidentiel dans les conditions de la clause "confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès".

#### 3.1.4 Caractère personnel du service

L'accès au service est réservé personnellement au client. Le client s'engage à n'en permettre l'utilisation à quiconque hormis son ou ses mandataires désignés.

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

A cet égard, il s'engage à informer la Caisse régionale de la résiliation éventuelle de son abonnement relatif au téléphone mobile ou à son adresse électronique, pour éviter tout risque lié à une éventuelle réattribution par l'opérateur ou le fournisseur d'accès à Internet à un tiers.

#### 3.1.5 Utilisation du service par un mandataire

Le client s'engage à informer son ou ses mandataires des conditions d'utilisation du service et à assumer la responsabilité des opérations initiées par celui-ci, selon les règles du droit commun.

Toute opération émanant du mandataire est réputée émaner du client. Le mandataire est considéré par la Caisse régionale comme étant le client lui-même.

Toutes les obligations et recommandations faites au client s'appliquent intégralement au mandataire de ce dernier.

Dans tous les cas, la révocation du mandat doit être notifiée par le client à la Caisse régionale par lettre recommandée avec accusé de réception. Jusqu'au jour de la réception de cette lettre, cette révocation ne peut être opposée à la Caisse régionale, le client continuant d'être engagé par toutes les opérations initiées antérieurement par son mandataire.

### 3.1.6 Confidentialité de l'envoi et de la conservation du code d'accès

Un code d'accès est attribué au client selon le procédé suivant :

- par l'envoi du code sous pli simple
- ou - par la remise en agence sous pli confidentiel.

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

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 auprès de la Caisse régionale. Cette opposition peut être faite par téléphone à condition d'être confirmée sans délai par écrit (télécopie/ télex/lettre recommandée/déclaration écrite au guichet). A 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. La prise en compte de l'opposition sera effective au plus tard, le soir du premier jour ouvré suivant la réception de l'opposition.

Tant qu'il n'a pas modifié son code ou fait opposition, le client supporte toutes les conséquences directes ou indirectes de l'utilisation du service par des tiers ou des personnes non autorisées.

A partir de la prise en compte effective de la modification ou l'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.

#### **BON A SAVOIR :**

En cas de divulgation, de perte ou de vol du code confidentiel, le client doit aussitôt :

- soit modifier son code en respectant la procédure indiquée sur le canal qu'il utilise,
- soit faire opposition sur son code en le notifiant par tous moyens à la Caisse régionale dans les meilleurs délais.

### 3.1.7 Prix du service

Le prix du service est celui d'un abonnement forfaitaire porté aux conditions particulières. Il ne comprend pas les autres coûts, consécutifs aux techniques et moyens de communication utilisés, qui sont dus par le client à d'autres intervenants, ainsi que le coût de l'opération bancaire, tel que prévu aux Conditions Générales de Banque.

Le prix du service est mentionné aux Conditions Générales de Banque.

Le service est facturé en début de période (début de mois pour un client qui opte pour une facturation mensuelle). Toute période entamée est due dans sa totalité.

La périodicité de facturation de l'abonnement figure aux conditions particulières.

Le prix de l'abonnement peut être révisé par la Caisse régionale qui en informera le client par tous moyens. Ces prix révisés sont mentionnés aux Conditions Générales de Banque.

L'acceptation, par le client, du prix révisé résulte de la poursuite de la convention ou de l'utilisation du service.

En cas de refus, le client a la possibilité de dénoncer la 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 sont 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 ET RESPONSABILITES DE LA CAISSE REGIONALE

### 3.2.1 Obligations de la Caisse Régionale

La Caisse régionale s'engage :

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

### 3.2.2 Responsabilité de la Caisse Régionale

La responsabilité de la Caisse régionale ne peut être engagée pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du service, consécutive :

- à un cas de force majeure ou tout événement rendant difficile l'exécution normale du service,
- à une faute du client dans l'utilisation du service tels que le non-respect des procédures d'accès ou la mauvaise application des modes opératoires ou à la négligence du client dans la garde confidentielle de son code d'accès, ou l'absence de protection et de sécurisation de son matériel,
- à une inexécution par le client ou ses mandataires des dispositions de l'article « Conditions d'exécution et de validité des opérations »,
- à un mauvais fonctionnement du matériel ou du réseau de télécommunications, dont la Caisse régionale n'a pas la maîtrise.

De même, la responsabilité de la Caisse régionale ne peut pas être engagée, dès lors que le dommage dont se plaint le client trouve son origine dans l'intrusion d'un tiers sur son micro-ordinateur tels que logiciels, virus, dont il a seul la maîtrise conformément à la clause "Conditions d'accès sécurisé au service".

Cependant, en ce qui concerne les opérations sur les titres, la Caisse régionale est responsable de la bonne exécution de l'ordre, après que la confirmation de prise en compte de l'ordre ait été adressée au client par affichage à l'écran et dès l'instant où ce dernier a confirmé son accord.

La responsabilité de la Caisse régionale ne pourra pas être invoquée si le client n'est pas en mesure de lui communiquer le numéro de référence de cette confirmation. Le numéro de référence est affiché à l'écran lors de la confirmation de la prise en compte de l'ordre.

#### **BON A SAVOIR :**

Pour toute opération (virement, ordre de bourse), le client doit conserver les références exactes fournies lors de la confirmation de la prise en compte de sa demande.

### 3.2.3 Intervention d'un autre collaborateur de la Caisse régionale pour les services de banques par téléphone

Lors de l'utilisation par le client d'un service de banque par téléphone, et en vue d'assurer un service de qualité, un autre collaborateur de la Caisse régionale peut être amené à suivre la conversation téléphonique et éventuellement à y prendre part.

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

### 3.2.4 Interruption du service

En cas de dysfonctionnement du système de réception des ordres du client (virements / ordres de bourse...), la Caisse régionale informe le client par tous moyens, dans la mesure de ses possibilités, de la nature et de la durée prévisible du dysfonctionnement.

Le client reconnaît que les services « CA en ligne » sont des services complémentaires mis à disposition par la Caisse régionale. A cet effet, il ne pourra invoquer un quelconque dysfonctionnement pour demander réparation de l'éventuel préjudice subi.

Le client reconnaît avoir pris connaissance du fait que d'autres moyens d'accès à la banque existent tels que plate-forme téléphonique, agences bancaires, automates... et qu'il se doit de se retourner vers ces autres moyens en cas de dysfonctionnement des services « CA en ligne ».

#### BON A SAVOIR :

En cas d'indisponibilité des services « CA en ligne », le client doit utiliser les autres moyens mis à sa disposition par la Caisse régionale pour effectuer les opérations qu'il juge nécessaire (plate-forme téléphonique, agences bancaires, automates...).

En aucun cas le dysfonctionnement des services « CA en ligne » ne peut être invoquée par le client pour demander réparation d'un éventuel préjudice subit, et ceci quelle qu'en soit sa nature.

## 4 PREUVE ET RÉCLAMATIONS

### 4.1 PREUVE DES INFORMATIONS

Les informations communiquées au client dans le cadre de toute consultation, y compris celles relatives aux "alertes sur solde", 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 ET DES OPERATIONS

En raison de la confidentialité du code d'accès, il est expressément convenu que toute interrogation ou opération intéressant 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.

Lors de l'utilisation par le client d'un service de banque par téléphone, le client autorise expressément la Caisse régionale à procéder à l'enregistrement de ses échanges téléphoniques avec le ou les collaborateurs de la Caisse régionale assurant ce service. Ces enregistrements sont conservés six mois au maximum, à partir de leur réalisation.

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

En cas de contradiction entre l'enregistrement de l'échange téléphonique ou l'enregistrement informatique des opérations détenu par la Caisse régionale et la confirmation écrite par le client, l'enregistrement prévaut.

Les enregistrements des échanges téléphoniques et les enregistrements informatiques sont conservés par la Caisse régionale dans des conditions propres à en assurer la sécurité et la confidentialité.

## 4.3 DELAI DE RECLAMATION

### 4.3.1 Dispositions applicables aux opérations sur Titres

Les dispositions relatives à l'information du client contenues dans les conditions générales de la convention de compte de titres conservent leur plein effet.

Toute réclamation relative à l'exécution des ordres doit avoir lieu dans les conditions et délais prévus aux conditions générales de la convention de compte de titres.

### 4.3.2 Dispositions applicables aux autres services

Les délais de réclamation prévus dans les autres contrats ou souscriptions de produits 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.

Il est rappelé que le client est réputé avoir accepté les opérations figurant sur le relevé de compte à défaut de réclamation de sa part dans le délai prévu dans les conditions générales de la convention de compte.

## 4.4 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

La Caisse régionale met à la disposition du client une procédure de traitement des réclamations à partir de l'envoi d'un courrier simple adressé au Service Qualité Relations Clients de la Caisse régionale décrivant les difficultés dans l'utilisation du service « CA en ligne ».

## 5 MODIFICATION ET RÉSILIATION 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 ou d'enrichir les conditions de fonctionnement du service ainsi que de supprimer ou ajouter des moyens de communications.

Selon la nature des modifications, elle informera le client, soit par écrit, soit par affichage à l'écran, soit sur tout autre support de son choix.

L'acceptation des nouvelles conditions de fonctionnement résulte de l'utilisation des modifications par le client et de la poursuite de l'exécution de la convention.

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

#### 5.1.2 Modification du contenu du service

La Caisse Régionale a la faculté de modifier ou d'enrichir le contenu du service.

Toute modification ou enrichissement du contenu du service sera porté à la connaissance du client par tous moyens.

L'acceptation des modifications ou l'enrichissement du contenu du service résulte de l'utilisation par le client du service et de la poursuite de l'exécution de la convention.

En cas de refus de ces modifications ou enrichissements du contenu du service, le client a la possibilité de dénoncer la convention, dans les conditions prévues à la clause "durée et conditions de résiliation de la convention".

## 5.2 DUREE ET CONDITIONS DE RESILIATION DE LA CONVENTION

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut la dénoncer à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception.

La dénonciation prend effet quinze jours après la date de la remise à l'expéditeur de l'avis de réception du courrier.

La Caisse régionale peut, par lettre recommandée avec accusé de réception, mettre fin à la convention sans délai, dans les cas suivants :

- défaut ou insuffisance d'approvisionnement des comptes, préalablement à l'émission de tous ordres ;
- abus par le client dans l'utilisation du service ;
- défaut de provision suffisante sur le compte de titres préalablement à la vente ou, le cas échéant, non-respect du taux de couverture en vigueur lors de la transmission d'ordres de bourse ;
- décès, incapacité du client ou ouverture d'un redressement ou liquidation judiciaire de l'entreprise ;
- comportement gravement répréhensible du client.

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

## SECRET BANCAIRE LOI INFORMATIQUE FICHIERS ET LIBERTÉS

Les informations personnelles recueillies à l'occasion de la souscription du service « Crédit Agricole en Ligne » sont nécessaires à la Caisse Régionale.

Les opérations et données personnelles sont couvertes par le secret professionnel auquel la Caisse Régionale est tenue. Toutefois, le client consent 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 le client peut exercer à tout moment dans les conditions visées ci-dessous, à toute société du Groupe Crédit Agricole à des fins de prospection commerciale. Le client autorise également la Caisse Régionale à communiquer ses coordonnées personnelles à des instituts d'enquêtes ou de sondages, agissant pour le compte exclusif de la Caisse Régionale, à des fins statistiques, sachant que le client n'est pas tenu de répondre à leurs sollicitations et que les données sont détruites après traitement.

Il autorise enfin la communication d'informations le concernant à une ou plusieurs sociétés du Groupe Crédit Agricole, chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe.

La liste de ces entités pourra être communiquée au client sur simple demande de sa part adressée à la Caisse Régionale.

Dans le cadre des opérations visées ci-dessus, la Caisse régionale est, de convention expresse, déliée du secret bancaire.

Le client peut, conformément à la loi, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier ou s'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 adressée à la Caisse régionale. Les frais de timbre seront remboursés au client sur simple demande de sa part.

## 7 LOI APPLICABLE TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La 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 convention.

## 8 ANNEXES

### 8.1 ANNEXE I : « EQUIPEMENTS TECHNIQUES »

Configuration minimale requise au 01/03/2006 pour l'utilisation des services de Crédit Agricole en ligne selon le canal considéré.

Ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils ne constituent en rien un engagement contractuel de la Caisse régionale à maintenir la compatibilité de ces équipements avec les services « CA en ligne », ceux-ci étant par nature amenés à évoluer au rythme des développements technologiques.

Canal	Equipements requis et moyens d'accès
Minitel 	un Minitel (24 lignes x 40 colonnes) ou un micro-ordinateur équipé d'une émulation Minitel et un modem (56 K minimum recommandé), une ligne téléphonique
Internet 	un micro-ordinateur (configuration minimum recommandée : Windows 98 ou Mac OS9 avec navigateur Netscape 4.7 ou Internet Explorer 5.5 et versions ultérieures), un modem (56K minimum recommandé), un fournisseur d'accès Internet, une ligne téléphonique ou une ligne RNIS ou un accès ADSL ou au câble
Filvert (téléphone) 	un poste téléphonique muni d'un clavier à fréquences vocales (touches DTMF), ou un téléphone mobile
Filfax (télécopieur) 	un fax (télécopieur) ou un micro-ordinateur équipé d'une émulation fax et d'un modem (56 K minimum recommandé), une ligne téléphonique
i-mode et Wap 	Un téléphone portable avec fonction i-mode* de Bouygues Telecom ou Wap tous opérateurs

\* L'Internet de poche par Bouygues Telecom i-mode et le logo i-mode sont des marques déposées ou enregistrées par NTT DoCoMo, inc. au Japon et dans d'autres pays.

## 8-2 ANNEXE 2 : «GRILLE DES SERVICES OFFERTS PAR CANAL ET PAR OFFRE»

Ces éléments, actualisés au 01/03/2006, sont donnés à titre indicatif. Ils ne constituent en rien un engagement contractuel de la Caisse régionale. Les services « CA en ligne » sont amenés à évoluer régulièrement.

Internet  Minitel  Filvert  Filfax  i-mode et Wap 

	Service Essentiel	Service Essentiel Plus	Service Essentiel Pro	Service Essentiel Affaires
<b>CONSULTATION BANCAIRE EN TEMPS REEL</b>				
Consultation du solde et des opérations de vos comptes bancaires				
Consultation du solde et des 6 dernières opérations de vos comptes bancaires				
Relevé des opérations sur fax de 1 à 7 jours				
Consultation des soldes et des opérations en valeur				
Consultation de comptes de tiers				
Consultation de l'encours cartes à débit différé				
Consultation du détail des opérations de paiements par cartes à débit différé				
Open : consultation, déblocage, remboursement				
Consultation des contrats Assurances Vie , versements libres et réguliers				
Consultation des contrats Assurances des biens				
Déclarer un sinistre Assurances des biens				
Consultation des prêts en cours				
Consultation des crédits court terme				
Consultation des effets à l'encaissement, à l'escompte et impayés				
Consultation des remises TPE Terminal de Paiement Electronique				
Consultation du tableau de bord de gestion				
Consultation du détail des billets financiers				
Consultation du détail des encours de cautions reçues				
<b>VIREMENTS</b>				
Virements immédiats et différés entre comptes du client				
Virements immédiats et différés vers des comptes extérieurs				
Virements et gestion de listes de bénéficiaires immédiats et différés				
Virements permanents périodiques				

<b>TITRES ET BOURSE</b>				
Consultation des comptes titres				
Cours des valeurs en direct				
Informations boursières				
Alertes bourse (e-mail et sms)				
Passage d'ordres de bourse (achat, vente, annulation d'ordres)				
Passage d'opérations sur OPCVM (souscription, rachat, suivi des opérations)				
<b>AUTRES FONCTIONS</b>				
Modification du code confidentiel				
Téléchargement des opérations sur Excel, Word, Money, Quicken				
Recherche d'opérations				
Impression de RIB et d'IBAN				

### BON A SAVOIR :

Le service « CA en ligne » met à disposition de ses clients une assistance disponible 6 jours sur 7, joignable :

- au 02 51 89 52 30
- par courrier électronique à [assistance-technique-internet@ca-atlantique-vendee.fr](mailto:assistance-technique-internet@ca-atlantique-vendee.fr).

## 8.3 ANNEXE 3 : «CONTENU - CONDITIONS D'EXECUTION ET DE VALIDITE DES OPERATIONS»

Les fonctions et opérations ci-après décrites sont accessibles pour tout ou partie en fonction de l'offre souscrite par le client et des conditions particulières de la convention.

Ces éléments, actualisés au 01/03/2006, sont donnés à titre indicatif. Ils ne constituent en rien un engagement contractuel de la Caisse régionale. Les services « CA en ligne » sont amenés à évoluer régulièrement.

### 8.3.1 Consultation des comptes bancaires et d'épargne :

La consultation des comptes est possible quel que soit le canal utilisé. L'historique de consultation peut cependant être variable.

Les soldes, le détail des mouvements et les caractéristiques des comptes sont fournis à la date précisée à l'écran et sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

Le client doit contrôler ses relevés périodiques de comptes adressés par courrier qui seuls établissent la preuve des opérations, conformément à la clause « preuves-réclamations » dans les conditions générales de la convention.

### 8.3.2 Consultation des encours de paiements par cartes bancaires :

Ce service concerne uniquement les cartes bancaires à débit différé rattachées aux dépôts à vue consultables par le client.

La consultation des paiements est différente selon le mode d'accès utilisé :

- par téléphone, il permet de connaître les montants cumulés des encours des cartes rattachées au compte qui seront prélevés en fins de mois
- par Minitel et Internet, il permet de connaître le détail des paiements différés du mois en cours et, le cas échéant, du mois suivant.

Ces informations sont fournies sous réserve des opérations en cours de traitement au moment de la consultation.

### 8.3.3 Consultation Open

Par le canal internet, 7 jours sur 7, de 7h00 à 22h00 (heure de Paris), le client peut accéder aux consultations et opérations sur Open selon le niveau du contrat « CA en ligne » qu'il détient.

Le client peut :

- consulter le plafond de crédit accordé, le montant utilisé et le montant disponible.
- demander un déblocage (utilisation) pour un montant mini de 1€. Le crédit sur le compte de dépôt à vue intervient à J+2 ouvrés.
- demander un remboursement partiel. Le virement du compte de dépôt à vue vers Open intervient à J+2 ouvrés.
- demander un remboursement total à date de la prochaine échéance (E), si celle-ci est à moins de 10 jours calendaires sinon à l'échéance E+1
- demander de bénéficier d'un stop Mensualité

### 8.3.4 Consultation et opérations sur les contrats Predica

Le client peut consulter ses contrats Predica et effectuer des versements libres ou réguliers selon le niveau du contrat « CA en ligne » qu'il détient.

### 8.3.5 Consultation et opérations sur les contrats Pacifica

Le client peut consulter les références des contrats Pacifica et déclarer un sinistre selon le niveau de contrat «CA en ligne» qu'il détient.

### 8.3.6 Consultation des prêts

La consultation des prêts est possible sur Internet et sur Minitel.

Lors de la consultation des prêts dont le client est emprunteur ou co-emprunteur, la date et la nature des informations données sont précisées à l'écran.

#### **BON A SAVOIR :**

Les prêts en cours dont le client est emprunteur ou co-emprunteurs sont consultables sur Internet et sur Minitel.

### 8.3.7 Consultation des remises TPE (Terminal de Paiement Electronique)

La consultation s'effectue sur internet.

Lors de la consultation, le client peut visualiser les remises par numéro de TPE et par date. Il peut ensuite accéder au détail de chaque remise : date de paiement, montant de la remise et numéro de la carte du payeur (numéro tronqué)

### 8.3.8 Consultation du tableau de bord de gestion, des billets financiers et cautions :

La consultation s'effectue sur internet.

Le tableau de bord de gestion permet la consultation de l'ensemble des comptes de la ou des sociétés rattachées, des billets financiers (numéro, date de souscription, date de remboursement, taux, montant des intérêts etc...) et des cautions (nature, encours, date d'échéance etc...)

### 8.3.9 Impression de Relevé d'Identité Bancaire (RIB)

Grâce à la fonction « imprimer » de l'explorateur Internet, le client peut directement imprimer son RIB et son numéro de compte international : IBAN (International Bank Account Number).

### 8.3.10 Téléchargement

Sur Internet, le client peut télécharger ses relevés de comptes vers un logiciel de comptabilité installé sur son micro-ordinateur en précisant le logiciel cible parmi une liste proposée par l'applicatif et en définissant les dates de début et de fin des opérations à télécharger.

#### **BON A SAVOIR :**

L'historique des opérations à la disposition du client dans le module de téléchargement est limité dans le temps (environ 2 mois). S'il le souhaite, le client doit effectuer l'opération de téléchargement régulièrement afin de ne pas constater de rupture dans l'historique de ses relevés de compte.

### 8.3.11 Virements

Le client veille à approvisionner suffisamment son ou ses comptes préalablement à tout ordre de virement.

Les virements à exécution immédiate sont ceux qui, sans délai, permettent le crédit d'un compte par le débit d'un autre compte.

Ils peuvent aussi être à exécution différée. Le virement à exécution différée est celui dont l'exécution est demandée pour une date donnée, postérieure à celle de l'ordre. Dans ce cas, ils peuvent être annulés jusqu'à la veille de la date d'exécution demandée. Le client doit veiller à approvisionner suffisamment son compte pour cette échéance.

L'enregistrement d'un virement (immédiat ou à exécution différée) ne vaut pas acceptation de l'opération par la Caisse Régionale. La Caisse régionale se réserve le droit de rejeter cette opération pour quelque motif que ce soit sans être obligée d'en avertir le client.

Les virements permanents périodiques sont ceux programmés pour être exécutés automatiquement à une date précise selon une périodicité mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle.

Certains clients peuvent se voir interdire l'accès à cette fonctionnalité de façon transitoire ou définitive au vu des critères de risques de la Caisse régionale. Ce blocage ne donnera pas lieu à information préalable du client, ce que ce dernier déclare accepter sans réserve.

#### **Virements internes**

Le client a la possibilité de réaliser un virement sur un de ses comptes domiciliés dans la Caisse régionale.

#### **Virements externes**

Le client a la possibilité de réaliser un virement en saisissant le RIB du bénéficiaire de ce dernier. Les virements externes peuvent être immédiats ou à exécution différée.

Sur Minitel et Internet, le client peut opérer des virements sans que le bénéficiaire ait été préalablement déterminé, ceci dans les limites fixées aux conditions particulières.

Le client fait alors son affaire personnelle de la saisie du RIB du bénéficiaire. La Caisse régionale ne supportant pas la vérification de la validité des RIB saisis.

#### **BON A SAVOIR :**

Tout virement, à déclenchement immédiat ou différé à une date saisie par le client, ne sera réalisé que sous réserve de provision suffisante.

Il en est de même concernant les ordres de bourse dépassant les plafonds de couverture définis aux conditions particulières et aux conditions générales de la convention de compte titres.

### 8.3.12 Messages électroniques sur Internet :

Certains messages sont automatiquement délivrés par le Crédit Agricole, d'autres ne le sont qu'à la demande du client.

Le client reconnaît que ces messages n'ont qu'un caractère d'information ; ils ne sont pas de nature contractuelle et ne peuvent pas être utilisés comme moyen de preuve dans ses relations avec le Crédit Agricole.

Seuls les relevés périodiques de comptes adressés par courrier et les enregistrements informatiques détenus par le Crédit Agricole font foi, conformément à la clause "preuves - réclamations" des conditions générales.

### 8.3.13 Service de Titres et Bourse

Le service est ouvert si le client est titulaire ou mandataire sur un compte de titres et s'il a souscrit une offre permettant cette fonctionnalité.

Ce service permet, notamment :

- la consultation des cours des valeurs ;

- la consultation des comptes de titres dont le client est titulaire, co-titulaire ou mandataire ; les comptes concernés par ce mandat sont désignés aux conditions particulières ;
- la transmission d'ordres de bourse et titres d'OPCVM du Crédit Agricole, dans les plafonds désignés aux conditions particulières.

La convention de compte de titres conclue, par ailleurs, entre la Caisse régionale et le client, conserve son plein effet, à l'exception des règles particulières qui viennent ici, soit la compléter, soit y déroger.

Les services concernés, ainsi que les conditions d'exécution des opérations sont définis aux conditions particulières de la convention.

Qu'il s'agisse des ordres par Minitel ou par Internet, dès la mise en place de ce service, et pendant toute la durée d'exécution du contrat, le client s'engage à prendre connaissance des informations fournies par la Caisse régionale, sous forme consultable à l'écran ou par téléchargement, concernant les opérations qu'il peut être amené à passer, qu'il s'agisse d'informations sur les titres concernés comme sur les risques encourus.

Ces informations ne sont en aucun cas destinées à l'inciter à passer des opérations de quelle que nature qu'elles soient. Elles sont seulement destinées à enrichir la connaissance et la culture boursière du client. La Caisse régionale ne peut être tenue responsable de leur interprétation ou de l'utilisation que le client décide d'en faire.

Certains clients peuvent se voir interdire l'accès à la transmission d'ordres de façon transitoire ou définitive au vu des critères de risques de la Caisse Régionale. Ce blocage ne donnera pas lieu à information préalable du client, ce que ce dernier déclare accepter sans réserve.

Par ailleurs, la Caisse régionale se réserve le droit de refuser d'exécuter certains ordres par le biais de ces canaux de distribution, en considération soit du montant de ceux-ci, soit des instruments financiers concernés, ce que le client déclare accepter, renonçant ainsi à rechercher la responsabilité de la Caisse régionale de ce fait. Pour l'exécution de ces ordres, le client doit par conséquent, prendre contact avec son agence.

A partir du moment où le passage d'ordres sur le MONEP sera ouvert, l'utilisation de ce service par le client ne le dispensera pas d'avoir à prendre connaissance de la notice d'information y afférente et de respecter le délai de réflexion de sept jours dans les conditions du règlement n° 97-02 de la Commission des Opérations de Bourse.

De plus, le client s'engage à respecter :

- les plafonds fixés aux conditions particulières de la convention ;
- les règles de couverture fixées à l'article III.6 des conditions générales de la convention de compte de titres.

Les ordres que le client passe, pourront être exécutés :

- après que la Caisse régionale ait indiqué au client que ceux-ci sont pris en compte,
- et après que le client, suite à cette indication, ait confirmé son accord.

Dès cette confirmation, la Caisse régionale sera responsable de la bonne exécution de ceux-ci pour peu que le client apporte la preuve de la saisie de son ordre (n° de référence de l'ordre).

Les ordres sont transmis aux prestataires habilités en vue de leur exécution sur le marché.

Le client a la faculté d'annuler un ordre en cours. Cette annulation, une fois confirmée par le client, sera transmise sur les marchés. L'acceptation de l'annulation ne vaut pas annulation effective. Cette annulation pourra être partiellement ou totalement refusée pour peu que l'ordre ait été entre temps, partiellement ou totalement exécuté.

#### **BON A SAVOIR :**

La consultation des cours des valeurs est possible pour tout client, détenteur ou non de compte titres au Crédit Agricole.

En cas d'indisponibilité technique temporaire de CA en ligne ou de la fonctionnalité Titres et Bourse ou d'un canal en particulier, le client a la possibilité de passer ses ordres par tout autre moyen qui lui est permis par la Caisse régionale tel que plate-forme téléphonique, agences.