



## Conditions générales SP PLUS PRO EXPERT

(À destination du secteur privé)

En vigueur au 1<sup>er</sup> juin 2026

### PREAMBULE - GLOSSAIRE

1. La CAISSE D'ÉPARGNE propose à ses clients une plateforme permettant la mise en place d'un système de sécurisation des ordres de paiement effectués à distance à leur profit, désignée sous l'appellation « SP PLUS (droit privé) ». L'adhésion au SERVICE est effectuée par la signature des Conditions Particulières et l'acceptation des Conditions Générales et des Conditions Tarifaires.
2. Le CLIENT déclare être parfaitement informé de l'ensemble des fonctionnalités et caractéristiques du SERVICE et des contraintes techniques y afférentes ainsi que des limites inhérentes à l'utilisation des réseaux Internet.
3. Afin de répondre à ses besoins professionnels, le CLIENT a souhaité bénéficier du SERVICE et ce, conformément aux conditions suivantes.
4. Le présent contrat relatif au SERVICE se compose des Conditions Particulières, des présentes Conditions Générales ainsi que des Conditions Tarifaires (ci-après le « Contrat »).

### GLOSSAIRE :

Toutes les définitions insérées dans les Conditions Générales du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé VADS sont applicables au Contrat.

Les définitions supplémentaires suivantes auront la signification qui suit :

**ACHETEUR** : toute personne réalisant une opération de paiement en ligne auprès du CLIENT.

**APPLICATION** : application mobile, Jepaieenligne EXPRESS dédiée à l'utilisation de certaines fonctionnalités du SERVICE. L'APPLICATION est mise à disposition :

- soit sur les plateformes de téléchargement du type « Play Store » ou « App Store »,
- soit, pour certains terminaux de paiement Android, sur la plateforme de téléchargement du fournisseur du terminal de paiement Android.

**BACK-OFFICE** : interface mise à disposition du CLIENT par la CAISSE D'ÉPARGNE, et lui permettant de gérer ses transactions, de suivre son activité et de paramétrer sa BOUTIQUE.

**BOUTIQUE** : environnement dédié au CLIENT figurant dans le BACK-OFFICE, et lui permettant

- de gérer les paiements enregistrés sur son SITE INTERNET,
- de suivre son activité,
- de paramétrer certaines de ses modalités de paiement.

**CLIENT** : personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle (artisan, commerçant notamment) ou personne morale (association, société notamment) exerçant notamment une activité de commerce en ligne, via le réseau Internet, ayant pour objet de vendre ou fournir des biens et/ou services à titre onéreux à des ACHETEURS, disposant d'un compte bancaire auprès de la CAISSE D'ÉPARGNE et ayant souscrit au SERVICE, pour la sécurisation des transactions réalisées en ligne.

**PAIEMENT RECURRENT / PAR ABBONNEMENT** : paiement à plusieurs échéances ayant une fréquence régulière et un montant fixe, et dont le nombre d'échéances n'est pas connu et est dans tous les cas limité à la date de fin de validité de la carte de l'ACHETEUR.

**PERSONNE(S) HABILITEE(S)** : désigne les personnes physiques (collaborateurs, préposés du CLIENT) autorisées par le CLIENT, à utiliser le SERVICE aux fins d'agir au nom et pour le compte du CLIENT dans le périmètre des fonctions attribuées à ces personnes physiques par le CLIENT conformément aux Conditions Particulières du Contrat.

**SERVEUR** : système informatique de la CAISSE D'EPARGNE dédié à l'exécution du SERVICE.

**SERVICE** : service global proposé par la CAISSE D'EPARGNE dénommé SP PLUS PRO EXPERT, permettant au CLIENT à partir de son SITE INTERNET de faire bénéficier tout ACHETEUR d'un système de sécurisation des ordres de paiement effectués à distance à son profit. Le SERVICE est composé de fonctionnalités de base définies à l'article 4 du Contrat et le cas échéant d'un ou plusieurs SERVICES OPTIONNELS souscrits par le CLIENT au travers des Conditions Particulières.

**SERVICES OPTIONNELS** : désigne un ou plusieurs services additionnels définis à l'article 5 du Contrat et souscrits par le CLIENT au travers des Conditions Particulières.

**SERVICE RELATIONS CLIENTS** : service d'assistance à l'intégration, à la mise en œuvre et à l'exploitation du SERVICE, accessible par téléphone et par courrier électronique aux coordonnées et pendant les heures et jours d'ouverture précisés dans les Conditions Particulières.

**SIGNES DISTINCTIFS** : il s'agit des dénominations, sigles, logos, graphismes et marques déposés, dessins, droits d'auteur dont la CAISSE D'EPARGNE est titulaire exclusif.

**SITE DOCUMENTAIRE** : Site internet (<https://paiement.systempay.fr/doc/fr-FR/>) qui met à disposition du CLIENT et des PERSONNES HABILITEES un ensemble de documents relatifs aux spécifications techniques et fonctionnelles, des modules de paiement développés pour le SERVICE, une FAQ, et un formulaire de contact du SERVICE RELATIONS CLIENTS.

**SITE INTERNET** : site internet ou application mobile du CLIENT par le biais duquel ce dernier propose la vente ou la fourniture de produits et/ou de services à des ACHETEURS.

**SITE STATUTS** : Site internet de la CAISSE D'EPARGNE (<https://systempay.status.lyra.com>) qui informe le CLIENT du niveau de fonctionnement en temps réel du SERVICE, et des éventuels incidents en cours, avec leur historique.

**URL** (Uniform Ressource Locator) : adresse Internet permettant d'accéder à une page HTML.

## **ARTICLE 1 OBJET**

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'utilisation ainsi que les modalités techniques et juridiques selon lesquelles la CAISSE D'EPARGNE permet au CLIENT de bénéficier du SERVICE et, le cas échéant des SERVICES OPTIONNELS y afférents retenus par le CLIENT dans les Conditions Particulières.

## **ARTICLE 2 MISES EN GARDE ET CONDITIONS D'ADHESION**

1. Il appartient au CLIENT de s'assurer notamment de l'adéquation du SERVICE à ses propres besoins et de la possibilité ainsi que de l'opportunité pour lui de l'utiliser.

2. Le CLIENT est tenu de vérifier que son environnement informatique, en ce compris ses serveurs, systèmes d'exploitation, logiciels et ordinateurs, est en parfait état de fonctionnement afin de permettre aux ACHETEURS d'utiliser le SERVICE.

3. Le CLIENT reconnaît, par ailleurs, avoir été informé des risques inhérents à l'utilisation des réseaux Internet et particulièrement, en termes de :

- défaut de sécurité et de confidentialité dans la transmission, dans la réception des instructions et/ou des informations sur les demandes de paiement sécurisé ;
- performance dans la transmission des messages, d'informations sur la demande de paiement sécurisé et d'exécution d'instructions ;
- mise à jour différée de l'ensemble des informations sur les demandes de paiement sécurisé effectuées.

4. Le CLIENT est informé que pour bénéficier du SERVICE, il doit :

- être titulaire d'un compte bancaire ouvert auprès de la CAISSE D'EPARGNE,
- avoir souscrit un contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé (VADS) par Carte en cours de validité.

## **ARTICLE 3      CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE**

### **3.1      ACCES AU SERVICE**

1. Dès la signature par le CLIENT du Contrat, la CAISSE D'EPARGNE communiquera, par courrier électronique, les éléments nécessaires à l'accès au SERVICE.
2. Les parties conviennent que les actions de mise en œuvre peuvent être effectuées par une PERSONNE HABILITEE par le CLIENT aux fins d'être l'interlocuteur technique de la CAISSE D'EPARGNE. Toute opération effectuée par cette PERSONNE HABILITEE engage le CLIENT.
3. Le CLIENT réalisera, sous sa seule responsabilité, les développements et tests nécessaires au raccordement de son SITE INTERNET au SERVEUR et à l'activation du SERVICE, et s'assurera régulièrement du maintien des fonctionnalités techniques et ergonomiques y afférentes.
4. La CAISSE D'EPARGNE se réserve la possibilité de suspendre, sans délai et sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait, l'accès au SERVICE et de désactiver le raccordement entre le SERVEUR et le SITE INTERNET en cas de non-respect des obligations à la charge du CLIENT et notamment dans l'hypothèse où le CLIENT intégrerait dans son SITE INTERNET des éléments de quelque nature que ce soit qui seraient contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la réglementation en vigueur.
5. Le CLIENT accède au SERVICE au moyen de son matériel et de ses équipements sous son entière responsabilité. En conséquence, la CAISSE D'EPARGNE est étranger à tout litige pouvant survenir entre le CLIENT et son fournisseur du matériel et/ou son fournisseur d'accès au réseau Internet.

### **3.2      MOYENS TECHNIQUES D'ACCES AU SERVICE**

#### **3.2.1      Environnement informatique du CLIENT**

1. Le CLIENT doit s'assurer que son SITE INTERNET et son environnement informatique, en ce compris ses serveurs, systèmes d'exploitation, logiciels et ordinateurs, permettent l'installation et l'utilisation du SERVICE.
2. En cas d'hébergement de son SITE INTERNET par un tiers, le CLIENT doit s'assurer auprès de son hébergeur de la compatibilité de son environnement informatique avec le SERVEUR.
3. Dans le cadre de l'évolution du SERVICE, le CLIENT est informé que la CAISSE D'EPARGNE se réservent le droit de modifier, à tout moment, les spécifications techniques et caractéristiques du SERVICE. Dans cette hypothèse, le CLIENT sera préalablement informé par tous moyens à la convenance de la CAISSE D'EPARGNE des modifications techniques substantielles.

#### **3.2.2      Installation sur l'environnement informatique du CLIENT**

1. LE SERVICE ne peut être utilisé que sur l'environnement informatique du seul SITE INTERNET du CLIENT précisé lors de la souscription.
2. Préalablement à tout changement de SITE INTERNET, le CLIENT sollicitera l'accord de la CAISSE D'EPARGNE. En outre le CLIENT s'assurera de la compatibilité de son nouvel environnement informatique et/ou de son nouveau SITE INTERNET avec le SERVICE.
3. Toute modification ou adaptation de l'environnement informatique et/ou du SITE INTERNET, nécessaires à l'utilisation du SERVICE, restent à la charge du CLIENT.
4. En tout état de cause, la CAISSE D'EPARGNE ne saurait supporter aucune conséquence liée à l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le SERVICE, à la suite d'une modification de l'environnement informatique du CLIENT ou d'une incompatibilité de systèmes informatiques.

#### **3.2.3      Assistance à l'intégration et à la gestion du SERVICE**

1. Le CLIENT pourra, dès signature du Contrat, accéder au SERVICE RELATIONS CLIENTS pour obtenir une aide à l'intégration et à la gestion du SERVICE.

2. Les demandes d'assistance du CLIENT auprès du SERVICE RELATIONS CLIENTS devront être adressées par courrier électronique ou par téléphone aux coordonnées et pendant les heures et jours d'ouverture précisés au Contrat.

### **3.2.4 Présentation du SITE INTERNET**

1. Le CLIENT s'engage à faire figurer sur son SITE INTERNET l'ensemble des informations relatives au SERVICE.

2. A cet égard, il s'engage à y faire figurer :

- les SIGNES DISTINCTIFS mis à disposition du CLIENT pour l'utilisation du SERVICE et, le cas échéant des SERVICES OPTIONNELS,
- les logos utilisés pour l'authentification forte sécurisée des clients au sens de la Directive UE 2015/2366 du 25 novembre 2015 et du Règlement délégué UE 2018/389 du 27 novembre 2017 (3-D Secure), tels que notamment Visa Secure, Mastercard ID Check, CB Paiement Sécurisé.

3. Le CLIENT s'engage à communiquer à la CAISSE D'EPARGNE, l'URL de son SITE INTERNET et à valider le raccordement au SERVEUR de la CAISSE D'EPARGNE ou tout autre serveur nécessaire au fonctionnement du SERVICE.

4. Les parties s'engagent à coopérer pour la mise en place du raccordement au SERVEUR.

5. Le CLIENT s'engage à vérifier la permanence et le maintien de son raccordement au SERVEUR et reste seul responsable de la capacité de son serveur à traiter le trafic électronique, en termes d'accès simultanés et de temps de réponse, qui sera généré à partir du raccordement au SERVEUR.

### **3.3 CONFIDENTIALITE DES IDENTIFIANTS DES CLIENTS ET DES PERSONNES HABILITEES**

1. La CAISSE D'EPARGNE propose au CLIENT et aux PERSONNES HABILITEES un accès sécurisé au BACK-OFFICE.

Le CLIENT peut déclarer auprès de la CAISSE D'EPARGNE un interlocuteur technique en tant que PERSONNES HABILITEES, ainsi que ses coordonnées respectives téléphonique et email. Cet interlocuteur recevra par email une invitation à se connecter au BACK OFFICE. Le CLIENT doit également choisir pour ce dernier les différents droits (fonctionnalités) qu'il décide de lui affecter en matière d'utilisation du BACK-OFFICE.

2. Le CLIENT s'engage à respecter et à faire respecter l'ensemble des obligations de sécurité, qui sont mises à sa charge, et notamment à conserver sous son contrôle exclusif et dans le respect des obligations de confidentialité à sa charge, les clés d'identification, mot de passe, identifiant. Il s'engage également à modifier régulièrement ses mots de passe.

De même toute PERSONNE HABILITEE doit conserver sous son contrôle exclusif et dans le respect des obligations de confidentialité à sa charge, ses identifiants et mot de passe, et doit modifier régulièrement son mot de passe.

Un code de sécurité sera nécessaire pour toute première connexion du Client ou d'une Personne habilitée au BACK-OFFICE ou à l'APPLICATION. Lors de la souscription, le CLIENT choisit ce code de sécurité.

3. Le CLIENT est entièrement responsable de l'usage et de la conservation de son identifiant, de son mot de passe et de ses clés d'identification ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque ou d'une usurpation. Toute utilisation de l'identifiant, mot de passe et clés d'identification du CLIENT sera réputée effectuée par ce dernier. L'identification et l'authentification du CLIENT au moyen de l'utilisation des clés d'identification, mot de passe, et identifiant valent imputabilité des opérations effectuées au CLIENT.

De même, le CLIENT est entièrement responsable, pour toute PERSONNES HABILITEES, de l'usage et de la conservation de leurs identifiants et mots de passe, ainsi que des conséquences d'une divulgation, même involontaire, à quiconque ou d'une usurpation. Toute utilisation des codes d'accès et mots de passe d'une PERSONNE HABILITEE sera réputée effectuée par cette dernière. L'identification et l'authentification de la PERSONNE HABILITEE au moyen de l'utilisation de l'identifiant et mot de passe valent imputabilité des opérations effectuées au CLIENT.

4. En cas de perte ou d'oubli, le CLIENT ou la PERSONNE HABILITEE peut demander l'attribution d'un nouveau code d'accès, mot de passe et de nouvelles clés d'identification.

5. Pendant la vie du contrat, le CLIENT peut demander l'ajout d'autres PERSONNES HABILITEES, la suppression ou la modification des droits d'accès des PERSONNES HABILITEES en se rapprochant de sa CAISSE D'EPARGNE. L'ajout d'autres

PERSONNES HABILITEES, la suppression ou la modification des droits d'accès des PERSONNES HABILITEES feront l'objet de la signature d'un avenant aux Conditions particulières.

### **3.4 DISPONIBILITE DU SERVICE**

1. Le SERVICE est accessible tous les jours (7 jours/7), 24 heures sur 24, sous réserve des indisponibilités occasionnelles énoncées ci-dessous.

2. Le CLIENT peut suivre, 24 heures sur 24, la disponibilité du SERVICE via le SITE STATUTS mis à disposition par la CAISSE D'EPARGNE.

3. Le SERVICE peut être momentanément inaccessible afin de réaliser des opérations d'actualisation, de sauvegarde ou de maintenance.

4. D'une manière générale, le CLIENT reconnaît que la disponibilité du SERVICE ne saurait s'entendre de manière absolue, et qu'un certain nombre de défaillances, de retards ou de défauts de performance peuvent intervenir indépendamment de la volonté de la CAISSE D'EPARGNE, compte tenu de la structure du réseau Internet ou du réseau de téléphonie mobile et des spécificités liées au SERVICE.

### **3.5 MODIFICATION ET EVOLUTION DU SERVICE**

La CAISSE D'EPARGNE peut modifier à tout moment les dispositions du Contrat, après en avoir informé le CLIENT avant la date d'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.

La CAISSE D'EPARGNE peut notamment apporter :

- des modifications techniques telles que l'acceptabilité de nouvelles cartes, les modifications de logiciel, le changement de certains paramètres, la remise en l'état du Système d'Acceptation, si celui-ci est mis à disposition par l'Acquéreur, suite à un dysfonctionnement.
- des modifications sécuritaires telles que :
  - la suppression de l'acceptabilité de certaines cartes,
  - la suspension de l'acceptabilité de cartes portant certaines marques.

Les nouvelles conditions entrent en principe en vigueur au terme d'un délai minimum fixé à un (1) mois à compter de l'envoi de la notification sur support papier ou tout autre support durable.

Ce délai peut exceptionnellement être réduit en cas de modification(s) motivée(s) par des raisons sécuritaires, notamment lorsque la CAISSE D'EPARGNE constate dans le point d'acceptation une utilisation anormale de cartes perdues, volées ou contrefaites.

Dans les délais visés au présent article, le CLIENT peut résilier le Contrat s'il refuse les modifications opérées, dans les conditions prévues à l'article 6.10. A défaut de résiliation dans ces délais, les modifications lui seront opposables.

Les modifications de tout ou partie du Contrat qui seraient rendues nécessaires par des dispositions législatives ou réglementaires, seront applicables dès leur date d'entrée en vigueur, sans préavis ni information préalable.

### **3.6 ASSISTANCE TECHNIQUE LORS DE L'EXPLOITATION DU SERVICE**

1. Le CLIENT pourra faire appel au SERVICE RELATIONS CLIENTS en cas de problèmes survenus lors de l'exploitation du SERVICE, via son SITE INTERNET.

2. Le CLIENT pourra contacter le SERVICE RELATIONS CLIENTS par téléphone ou par messagerie électronique pendant les heures d'ouverture du service, telles que précisées dans les Conditions Particulières.

3. Avant chaque appel téléphonique, il appartient au CLIENT :

- de se reporter à la documentation accessible sur le SITE SYSTEMPAY et de décrire de façon précise et exhaustive, les symptômes du problème rencontré aux fins de faciliter le diagnostic ;
- d'adresser à la CAISSE D'EPARGNE la totalité des éléments demandés ;
- de s'assurer de la disponibilité de la PERSONNE HABILITEE en charge des questions techniques.

4. Le CLIENT autorise la CAISSE D'EPARGNE à effectuer toutes les opérations de contrôle permettant de vérifier l'utilisation du SERVICE, conformément à la documentation accessible sur le SITE DOCUMENTAIRE.

5. À partir des informations communiquées par le CLIENT, la CAISSE D'EPARGNE procède au diagnostic et indique au CLIENT par téléphone ou par courrier électronique, la procédure à suivre pour pallier les problèmes rencontrés par ce dernier.

## **ARTICLE 4 FONCTIONNALITES DE BASE INCLUSES DANS LE SERVICE**

### **4.1 PAIEMENT DIFFERE**

Le CLIENT a la possibilité de choisir le délai de rétention des paiements effectués via le SERVICE avant remise en banque. Le CLIENT définit librement ce délai dans le BACK-OFFICE. Par défaut, le délai de remise en banque est paramétré au jour de l'opération de paiement.

### **4.2 VALIDATION MANUELLE DES PAIEMENTS**

Par défaut, l'envoi en remise des paiements dont la sécurisation est assurée par le SERVICE est automatique. Le CLIENT a la possibilité de confirmer cet envoi en remise de façon manuelle. Le CLIENT signifie librement son choix (validation automatique ou manuelle) dans le BACK-OFFICE. Dans le cas où le CLIENT sélectionne "validation manuelle", chaque demande de paiement sécurisé en ligne effectuée par ses ACHETEURS doit être validée à l'aide de la fonction "valider" présente dans l'outil de gestion de caisse.

La CAISSE D'EPARGNE ne pourra donc être tenue responsable par le CLIENT ou par tout tiers, de la non-réalisation d'un règlement consécutif à un défaut de validation en mode manuel ainsi que des conséquences qui pourraient en découler.

### **4.3 PAIEMENTS EN PLUSIEURS FOIS**

Le CLIENT a la possibilité de faire bénéficier les ACHETEURS d'un service de sécurisation de paiement en plusieurs fois par carte bancaire. Le CLIENT doit communiquer le détail des échéances à l'ACHETEUR préalablement à la validation de la commande. Par ailleurs, la carte de l'ACHETEUR doit être compatible avec cette option (date d'expiration suffisamment lointaine). Le paiement par e-Carte Bleue n'est pas autorisé dans le cadre de ce service.

Quel que soit le nombre d'échéances, l'email de confirmation de paiement à l'ACHETEUR est exclusivement transmis lors de la première échéance ; cet email comporte un échéancier de paiement précisant les "date de vente" et montant des prochaines échéances.

La CAISSE D'EPARGNE, fournit exclusivement le service de sécurisation des paiements, elle ne pourra être tenue pour responsable par le CLIENT ou l'ACHETEUR du fait que la banque de l'ACHETEUR refuse d'honorer les demandes de paiements en plusieurs fois. A l'identique, la CAISSE D'EPARGNE ne garantit en aucun cas le paiement des différentes échéances. Le règlement de la première ne garantit pas le paiement des suivantes.

### **4.4 REMBOURSEMENT D'UN PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE**

Si le CLIENT souhaite rembourser un ACHETEUR d'un paiement effectué par carte bancaire, il pourra effectuer ce remboursement de manière sécurisée par l'intermédiaire du SERVICE, conformément à son contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé (VADS) par Carte.

Les ordres de récreditation des cartes bancaires des ACHETEURS ne seront honorés que s'ils respectent les règles de fonctionnement du système interbancaire. Le CLIENT est par conséquent entièrement responsable des ordres de remboursement donnés et de l'ensemble des préjudices subit directs ou indirects pouvant en découler.

La CAISSE D'EPARGNE ne fournit que le service de sécurisation de l'opération de remboursement et ne peut à ce titre être tenue responsable des éventuels échecs ou erreurs de ces ordres opérés par des tiers.

Le CLIENT fait son affaire des règles légales et réglementaires de remboursement.

### **4.5 INSERTION D'UN LOGO**

Le CLIENT peut faire apparaître son logo sur la page de paiement du SERVICE ainsi que sur les e-mails de confirmation de commande adressés aux ACHETEURS. L'utilisation d'un logo par le CLIENT engage la pleine et entière responsabilité de ce dernier.

En tout état de cause, la CAISSE D'EPARGNE se réserve la possibilité de refuser l'affichage d'un logo si celui-ci venait en contradiction avec le corps de règles de la CAISSE D'EPARGNE (défini ci-après), l'image de la CAISSE D'EPARGNE ou la protection des droits d'un tiers.

Dans ce cas, la CAISSE D'EPARGNE en informera le CLIENT, lequel ne pourra réclamer à cette occasion un quelconque dédommagement.

En tout état de cause, le CLIENT certifie et atteste à la CAISSE D'EPARGNE qu'il est l'auteur du logo ou qu'il en a acquis les droits.

Le CLIENT assume la pleine et entière responsabilité de ses déclarations et s'engage à prendre à sa charge toutes les conséquences que pourraient avoir, à l'égard de la CAISSE D'EPARGNE, une déclaration mensongère.

### **Corps de règles à respecter :**

Le CLIENT s'interdit l'affichage d'un logo comportant :

- un texte et des chiffres (ex : adresse, numéro de téléphone, e-mail, nom...)
- des images de célébrités ;
- une œuvre d'art ;
- des personnages, références ou illustrations liées à la littérature aux marques et à la publicité.

La CAISSE D'EPARGNE interdit expressément l'utilisation de photos, images, représentations, symboles et textes :

- ayant une connotation politique ou religieuse ;
- ayant une connotation ou un contenu violent, raciste, xénophobe, subversif, choquant, provoquant, sexuel, obscène, ou contraire à la morale publique ou incitant au suicide, à la violation des dispositions légales ou réglementaires et notamment l'incitation à une violation du droit pénal, à la commission d'un délit, crime ou acte terroriste ;
- qui soit en rapport avec : l'alcool, le tabac, la drogue ou tout autre stupéfiant ou produit dont la commercialisation et l'usage sont strictement contrôlés ou à leur usage, faisant l'apologie des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité, portant atteinte à la dignité et à l'intégrité de la personne humaine.

## **4.6 SUIVI CLIENT**

Le suivi client permet d'apporter davantage de personnalisation du service de paiement vis-à-vis des ACHETEURS. Pour chaque paiement validé, un e-mail de confirmation est adressé en temps réel à l'ACHETEUR pour l'informer du détail du paiement. Cet email comporte le logo de la CAISSE D'EPARGNE et peut être personnalisé par le CLIENT ou les PERSONNES HABILITEES avec l'ajout de son propre logo (dans les conditions de l'article 4.5 des Conditions Générales).

## **4.7 ACCEPTATION DES MOYENS DE PAIEMENT PRIVATIFS**

Ce service permet au CLIENT de proposer aux ACHETEURS de payer par carte privative (de type American Express, Aurore, ...), par PayPal, par cartes Titre-Restaurant, ou encore par Chèque-Vacances Connect. Pour cela, le CLIENT doit avoir souscrit un contrat d'acceptation avec chacun des émetteurs de moyens de paiement privatifs de son choix.

## **4.8 PILOTAGE RISQUES NIVEAU 1**

Cette option met à disposition du CLIENT, un certain nombre de contrôles sécuritaires automatisés sur le SERVEUR, permettant de limiter les risques de fraude sur le SITE INTERNET. Cette option est disponible uniquement pour les PERSONNES HABILITEES dont le périmètre des fonctions attribuées dans les Conditions Particulières comprend la fonction « pilotage des risques ».

Les contrôles portent notamment sur :

- le numéro de carte ;
- la plage de numéro de carte ;
- le montant maximum de paiement ;
- l'encours de paiement par carte ;
- le pays d'émission de la carte ;
- l'adresse IP
- le pays de l'adresse IP.

## **4.9 FICHER REPORTING**

### **4.9.1 RELEVÉ ELECTRONIQUE DES TRANSACTIONS**

Un relevé des paiements sécurisés par le SERVICE (acceptés ou refusés) est mis à disposition du CLIENT selon une fréquence quotidienne ou hebdomadaire aux choix du CLIENT qui précise la fréquence voulue dans le BACK-OFFICE.

#### **4.9.2 RELEVÉ ELECTRONIQUE DES OPERATIONS**

Un relevé de toutes les opérations sécurisées par le SERVICE concernant l'évolution du cycle de vie des paiements (modification, annulation, duplication, remboursement, validation, remise, ...) est mis à disposition du CLIENT selon une fréquence quotidienne ou hebdomadaire aux choix du CLIENT qui précise la fréquence voulue dans le BACK-OFFICE.

#### **4.10 RAPPROCHEMENT BANCAIRE VISUEL**

Cette option permet au CLIENT de bénéficier d'un rapprochement automatique ou manuel, au travers de sa BOUTIQUE dans le BACK-OFFICE, des transactions sécurisées par le SERVEUR avec les écritures apparaissant sur le relevé bancaire de son compte courant ouvert dans les livres de la CAISSE D'EPARGNE.

### **ARTICLE 5 SERVICES OPTIONNELS**

Dans l'hypothèse où le CLIENT adhère à un ou plusieurs SERVICES OPTIONNELS, il s'engage à en informer les ACHETEURS, via son SITE INTERNET, et à leur indiquer leurs modalités d'utilisation.

#### **5.1 PAIEMENT VENTE PAR CORRESPONDANCE**

Cette option permet au CLIENT de renseigner en ligne les caractéristiques du paiement de son client via une interface de saisie dans le BACK-OFFICE (exemple : possibilité, pour un commerçant réalisant de la vente à distance traditionnelle, de prendre commande par téléphone et d'enregistrer les caractéristiques du paiement).

Pour bénéficier de cette option le CLIENT devra être titulaire d'un contrat d'acceptation en VAD.

#### **5.2 LE PAIEMENT PAR FICHIER**

L'option de paiement par fichier permet au CLIENT d'envoyer des fichiers d'ordre de paiement au SERVEUR.

Pour bénéficier de cette option le CLIENT devra être titulaire d'un contrat d'acceptation en VAD.

Le CLIENT peut également utiliser l'option de paiement par fichier pour traiter les mouvements de caisse, à l'identique des fonctions couvertes par le BACK-OFFICE, mais de façon automatisée. Le paiement par fichier peut ainsi se substituer au BACK-OFFICE pour les opérations clients (remboursement, annulation partielle...).

#### **5.3 WEB SERVICES**

Cette option permet la communication et l'échange de données via Internet et en temps réel, entre le système d'information du CLIENT et le SERVEUR, sans intervention humaine.

Cette option permet également au CLIENT d'automatiser les actions réalisables manuellement depuis le BACK-OFFICE.

#### **5.4 PAIEMENT PAR LIEN**

Le paiement par lien permet au CLIENT et aux PERSONNES HABILITEES de proposer aux ACHETEURS, de payer le CLIENT de manière sécurisée à distance via le simple envoi d'un message (contenant un lien de paiement).

##### **5.4.1 LA CREATION DE LIEN DE PAIEMENT**

La fonctionnalité de création de lien de paiement se fait via le BACK-OFFICE :

- soit depuis un ordinateur via une interface web ;
- soit depuis l'APPLICATION.

Le lien de paiement est un lien URL qui pointe vers la page de paiement du SERVICE.

##### **5.4.2 MISE A DISPOSITION DU LIEN DE PAIEMENT**

Le CLIENT met à disposition lui-même ou par l'intermédiaire des PERSONNES HABILITEES le lien de paiement à ses ACHETEURS, sous sa seule responsabilité :

- **Mise à disposition du lien depuis un ordinateur** : Le lien est transmis, par le SERVICE par e-mail à l'ACHETEUR. L'envoi des emails s'effectue depuis le SERVICE, de façon unitaire dans la limite de 100 adresses email saisies dans le BACK-OFFICE.

- **Mise à disposition du lien depuis une application mobile** : Le CLIENT transmet lui-même ou par l'intermédiaire des PERSONNES HABILITEES ce lien à son ACHETEUR, via les canaux de partage disponibles sur smartphone ou tablette. Ces derniers peuvent appartenir aux PERSONNES HABILITEES, auquel cas l'envoi du lien demeure être réalisé sous la seule et entière responsabilité du CLIENT qui a autorisé les PERSONNES HABILITEES à utiliser leur smartphone ou tablette personnels.

- **Mise à disposition du lien depuis une application TPE Android** : Le CLIENT transmet lui-même ou par l'intermédiaire des PERSONNES HABILITEES ce lien, à son ACHETEUR via le canal proposé par l'application Android du TPE. L'ACHETEUR clique sur ce lien et se retrouve sur une page de paiement sécurisée (identique à celle qui est proposée sur le SITE INTERNET). L'ACHETEUR procède au paiement de la somme demandée avec le moyen de paiement de son choix.

Le CLIENT est seul responsable du respect des lois et règlements applicables aux ventes et prestations réalisées à distance, ainsi que celles applicables au commerce électronique. Il reconnaît qu'il doit se conformer à ces dispositions ou à celles qui pourront intervenir et, le cas échéant, se soumettre aux dispositions relatives aux dons et règlement de cotisations qui lui sont applicables.

Le CLIENT est seul responsable de la vérification de la compatibilité de l'APPLICATION avec tout smartphone, tablette ou TPE utilisé.

#### **5.4.3 Gestion du contenu de l'e-mail envoyé par le SERVICE**

Via le BACK-OFFICE, le CLIENT lui-même ou les PERSONNES HABILITEES peut paramétrer sous sa seule responsabilité les caractéristiques de l'ordre de paiement associé au lien URL inséré dans l'e-mail (durée, montant, langue), et modifier le texte par défaut proposé par le service de paiement par lien.

#### **5.4.4 Gestion du contenu du message adressé directement à l'ACHETEUR par le CLIENT lui-même ou par l'intermédiaire des PERSONNES HABILITEES via leur smartphone ou tablette**

Le CLIENT peut paramétrer sous sa seule responsabilité les caractéristiques de l'ordre de paiement associé au lien URL à insérer dans le message (ex : durée, montant, langue), et proposer le texte de son choix.

#### **5.4.5 Gestion du contenu du message adressé à l'ACHETEUR par le CLIENT via son TPE**

Via le BACK-OFFICE, le CLIENT, peut paramétrer sous sa seule responsabilité le contenu du message adressé associé au lien URL et les caractéristiques de l'ordre de paiement (durée, langue).

#### **5.4.6 Licéité du contenu du message**

Le CLIENT est seul responsable des informations contenues dans les messages adressés à ses ACHETEURS par lui-même ou par l'intermédiaire des PERSONNES HABILITEES. La CAISSE D'EPARGNE n'assurera aucun contrôle sur la licéité du contenu des messages du CLIENT, n'étant pas éditeur des messages.

Le CLIENT s'engage à ce que les messages émis respectent la réglementation en vigueur (respect des bonnes mœurs, de l'ordre public, interdiction de toute forme de manifestation discriminatoire).

Le CLIENT s'engage également à respecter les droits de la personnalité et le droit de la propriété intellectuelle. Il déclare notamment posséder les droits de reproduction et de représentation de l'image des personnes et des œuvres intellectuelles, textes, éléments graphiques, artistiques, sonores présents dans les messages.

Par ailleurs, le CLIENT s'engage aussi à respecter la législation propre au commerce, à la vente à distance, à la consommation et à la protection des données à caractère personnel et à ne pas se recommander de la CAISSE D'EPARGNE auprès de ses ACHETEURS.

#### **5.4.7 Licéité de l'émission du message**

Le CLIENT est seul responsable, pour lui-même ou toute PERSONNE HABILITEE, des adresses électroniques, et numéros de téléphone utilisés dans le cadre du SERVICE. À cet égard, il s'assure notamment que la personne à laquelle, lui-même ou toute PERSONNE HABILITEE adresse ce message, l'a expressément et préalablement autorisé à recevoir des messages électroniques de cette nature et qu'elle a été dûment informée de ses droits.

Le CLIENT s'engage pour lui-même ou toute PERSONNE HABILITEE à respecter l'ensemble de la réglementation relative à la prospection par message électronique et au Code des postes et télécommunications et plus particulièrement les dispositions de l'article L34-5 dudit code.

La CAISSE D'EPARGNE ne saurait être tenue pour responsable de toute communication ou de tout envoi d'un message sans le consentement préalable et exprès du destinataire, des conséquences résultant d'un problème ou défaut d'acheminement des messages adressés par le CLIENT à ses propres ACHETEURS, dont la liste des adresses électroniques a notamment été communiquée à la CAISSE D'EPARGNE dans le cadre du SERVICE.

La CAISSE D'EPARGNE garantit au CLIENT qu'elle ne fera aucun usage commercial des données et notamment des adresses électroniques transmises par le CLIENT dans le cadre du SERVICE.

#### **5.4.8 Responsabilités**

Le CLIENT s'engage à informer la CAISSE D'EPARGNE, par lettre recommandée avec accusé de réception de toute plainte, action en justice, réclamation exercée par tout tiers, directement ou indirectement, liées à la diffusion des messages relatifs au SERVICE.

Le CLIENT s'engage à assurer à ses frais, la défense de la CAISSE D'EPARGNE dans le cas où ce dernier ferait objet d'une action en revendication relative aux données contenues dans les messages, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi étant entendu que le CLIENT aura toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

#### **5.4.9 Archivage de la transmission des messages**

Pour satisfaire à toutes obligations légales et réglementaires, la CAISSE D'EPARGNE assurera pendant un (1) an à compter de la date de transmission de tout message, le stockage durable et inaltérable des historiques des transmissions des messages.

#### **5.4.10 Importation d'ordre de paiement**

La CAISSE D'EPARGNE met à disposition du CLIENT un service d'importation de fichier d'ordre de paiement par email, via le BACK-OFFICE. Lors de l'importation, le CLIENT peut utiliser la fonctionnalité de contrôle de la structure et du contenu du fichier. Cette vérification ne porte pas sur la validité des adresses électroniques présentes dans le fichier ; la CAISSE D'EPARGNE ne saurait être tenue pour responsable de l'inexactitude des adresses électroniques contenues dans le fichier.

### **5.5 PILOTAGE RISQUE NIVEAU 2**

Cette option met à disposition du CLIENT, un certain nombre de contrôles sécuritaires automatisés sur le SERVEUR, complémentaires aux contrôles du pilotage risques niveau 1, permettant de limiter les risques de fraude sur le SITE INTERNET. Cette option est disponible uniquement pour les PERSONNES HABILITEES dont le périmètre des fonctions attribuées dans les Conditions Particulières comprend la fonction « pilotage des risques ».

Les contrôles portent notamment sur :

- le type de carte ;
- le contrôle de cohérence entre l'adresse IP de l'ACHETEUR, son adresse postale et le pays d'émission de la carte.

### **5.6 REPORTING DETAILLE**

#### **5.6.1 RAPPROCHEMENT BANCAIRE PAR FICHIER**

Cette option permet au CLIENT de recevoir un relevé lui permettant de rapprocher les transactions sécurisées grâce au SERVEUR avec les paiements apparaissant sur son relevé bancaire. Ce journal apporte des informations bancaires complémentaires à la réconciliation visuelle (montant brut crédité sur le compte, montant de la commission, etc.).

#### **5.6.2 RAPPROCHEMENT VISUEL DES IMPAYES**

Cette option permet au CLIENT de bénéficier d'un rapprochement automatique ou manuel, à travers le BACK-OFFICE, des transactions sécurisées grâce au SERVEUR avec les éventuels impayés dont ces transactions ont fait ensuite l'objet. Le CLIENT est ainsi informé, paiement par paiement des paiements qui ont fait l'objet d'un impayé.

La CAISSE D'EPARGNE fera ses meilleurs efforts afin d'établir une liste exhaustive des rapprochements impayés. En tout état de cause, le CLIENT ne pourra rechercher la responsabilité de la CAISSE D'EPARGNE en cas de non-exhaustivité des informations reprises dans les relevés.

#### **5.6.3 RAPPROCHEMENT DES IMPAYES PAR FICHIER**

Cette option permet au CLIENT de recevoir un relevé lui permettant de rapprocher les transactions sécurisées grâce au SERVEUR avec les éventuels impayés dont ces transactions ont fait ensuite l'objet.

La CAISSE D'EPARGNE fera ses meilleurs efforts afin d'établir une liste exhaustive des rapprochements impayés. En tout état de cause, le CLIENT ne pourra rechercher la responsabilité de la CAISSE D'EPARGNE en cas de non-exhaustivité des informations reprises dans les relevés.

## **5.7 SERVICE SAISONNIER**

En choisissant cette option, le CLIENT demande à bénéficier du SERVICE uniquement sur les mois de l'année qu'il aura préalablement définis. Les mois désignés (de 1 à 11 mois consécutifs) seront des mois entiers allant du 1<sup>er</sup> au dernier jour du mois indiqué. Durant les mois pendant lesquels le SERVICE ne sera pas activé, le CLIENT ne pourra pas faire bénéficier les ACHETEURS du SERVICE, et celui-ci ne lui sera pas facturé. Le CLIENT s'engage à avertir les ACHETEURS des dates auxquelles ils pourront bénéficier du SERVICE.

## **5.8 PAIEMENT PAR IDENTIFIANT**

En choisissant l'option de paiement par identifiant, le CLIENT permet aux ACHETEURS de simplifier leur acte de paiement en remplaçant la saisie systématique des données cartes bancaires par l'utilisation d'un identifiant. Le CLIENT donne la possibilité aux ACHETEURS de créer un identifiant (auquel est rattaché un ou plusieurs numéro(s) de carte bancaire) qui sera utilisé ultérieurement par les ACHETEURS au moment de l'étape de paiement.

Avec l'option de paiement par identifiant, le CLIENT peut proposer aux ACHETEURS le PAIEMENT RECURRENT appelé également PAIEMENT PAR ABONNEMENT.

Dans le cas où il propose des PAIEMENTS RECURRENTS, le CLIENT s'engage à :

- respecter les règles relatives au stockage des données à caractère personnel ou liées à l'utilisation de la carte bancaire ;
- transmettre à la CAISSE D'EPARGNE, les données qui permettent d'identifier qu'il s'agit d'un PAIEMENT RECURRENT ;
- s'assurer que les ACHETEURS ont consenti à ce que les données liées à leur carte bancaire soient conservées par le CLIENT aux fins d'être utilisées pour effectuer des PAIEMENTS RECURRENTS et, à ce titre, recueillir des ACHETEURS les autorisations et/ou mandats nécessaires à l'exécution des paiements et en conserver la preuve pendant quinze (15) mois à compter de la date du dernier paiement ;
- donner une information claire aux ACHETEURS sur les droits dont ils disposent et notamment sur la possibilité de retirer à tout moment leur consentement ;
- ne plus initier de paiements dès lors que les ACHETEURS ont retiré leur consentement à l'exécution de la série d'opérations de paiement considérée.

## **5.9 PROFIL ADMINISTRATEUR**

L'option profil administrateur permet au CLIENT de gérer les accès et les habilitations pour chacune des PERSONNES HABILITEES. Le périmètre des fonctions attribuées au profil administrateur figure dans les Conditions Particulières.

La personne désignée comme administrateur peut créer, modifier ou supprimer les accès à des PERSONNES HABILITEES.

## **5.10 PERSONNALISATION DE LA PAGE DE PAIEMENT**

L'option personnalisation de la page de paiement permet au CLIENT de modifier en toute autonomie les aspects graphiques et textuels de la page de paiement par défaut ou standard, selon sa propre charte visuelle à partir du BACK-OFFICE. Cette interface permet la création en toute autonomie de plusieurs pages de paiement permettant au CLIENT de les gérer dynamiquement selon ses temps forts commerciaux (exemple : page dédiée pour Noël) pour tous les supports de vente en ligne (PC/mobile/tablette). Le service permet la prévisualisation des pages de paiement à la fois en mode web et mobile et une mise en ligne depuis le BACK-OFFICE.

Cette option permet également au CLIENT de personnaliser ses e-mails de confirmation de paiement.

L'activation de la personnalisation de la page de paiement entraîne automatiquement la suppression du bandeau de la CAISSE D'EPARGNE ainsi que l'impossibilité de le réinsérer.

L'utilisation de cette option par le CLIENT s'effectue sous réserve du respect par ce dernier du corps de règles figurant à l'article 4.5 des présentes Conditions Générales.

Le CLIENT assume également la pleine et entière responsabilité de la personnalisation de la page de paiement et s'engage à prendre à sa charge toutes les conséquences que pourraient avoir, à l'égard de la CAISSE D'EPARGNE, une utilisation de cette option non conforme à la loi.

La CAISSE D'EPARGNE se réserve la possibilité de refuser la personnalisation d'une page si celle-ci venait en contradiction avec le corps de règle de la CAISSE D'EPARGNE tel que défini dans l'article 4.5 des présentes Conditions Générales.

#### **5.11 LIAISON FTP (FILE TRANSFER PROTOCOL) :**

Ce service additionnel permet au CLIENT de recevoir ses journaux de transactions, journaux d'opérations, ou journaux de rapprochement bancaire sur un serveur dédié sécurisé dans le but d'automatiser leur récupération. Ce service permet également le dépôt de fichiers d'ordre de paiements par identifiant pour le CLIENT qui a souscrit à l'option paiement par identifiant.

#### **5.12 SOLUTION DE PAIEMENT MOBILE ET/OU AUTRES SOLUTIONS DESTINEES A FACILITER LES PAIEMENTS :**

Ce service additionnel permet au CLIENT de proposer aux ACHETEURS de payer en utilisant une ou plusieurs solutions de paiement mobile (au moyen de leur carte de paiement enregistrée dans un portefeuille électronique intégré dans un appareil compatible tel qu'un smartphone ou autre objet connecté) ou toute autre solution facilitant les paiements par les ACHETEURS (par exemple au moyen des données de leur carte de paiement enregistrées de façon sécurisée auprès du fournisseur de la solution) parmi celles disponibles dans les Conditions Particulières et sélectionnées par le CLIENT.

Pour proposer aux ACHETEURS de payer au travers desdites solutions de paiement, le CLIENT doit accepter l'ensemble des conditions de service du fournisseur de la solution de paiement depuis son BACK-OFFICE et s'engager à les respecter. La CAISSE D'EPARGNE est étrangère à la relation contractuelle entre le CLIENT et le fournisseur de la solution de paiement.

### **ARTICLE 6 CONDITIONS COMMUNES**

#### **6.1 COLLABORATION**

1. Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations. À ce titre, le CLIENT s'engage à maintenir une collaboration active et régulière en fournissant à la CAISSE D'EPARGNE, l'ensemble des éléments demandés.
2. Le CLIENT s'engage, par ailleurs, à informer la CAISSE D'EPARGNE de toutes les difficultés dont il pourrait prendre la mesure, au regard de son expérience et des remarques des ACHETEURS, au fur et à mesure de l'exécution des présentes, afin de permettre leur prise en compte, le plus rapidement possible.
3. Dans le cadre de cette collaboration, les parties conviennent de désigner chacune un interlocuteur privilégié en charge de leurs relations contractuelles.

#### **6.2 ENTREE EN VIGUEUR – DUREE**

1. L'adhésion au SERVICE n'est possible que si le CLIENT remplit les conditions énoncées au sein des présentes Conditions Générales et en particulier à l'article 2 « Mises en garde et conditions d'adhésion ».
2. Toutes Conditions Particulières signées par le CLIENT et acceptées par la CAISSE D'EPARGNE emporte de plein droit adhésion par le CLIENT aux Conditions Générales qui sont de rigueur et déterminantes de l'engagement de la CAISSE D'EPARGNE et rend inapplicable sans exception ni réserve toute clause et/ou condition contraire non préalablement confirmée par écrit par cette dernière. Ces Conditions Générales sont applicables pour une durée indéterminée.
3. En cas d'abonnement à un ou plusieurs SERVICES OPTIONNELS, à une date ultérieure à celle de l'abonnement au SERVICE, l'abonnement aux SERVICES OPTIONNELS est considéré comme accepté par le CLIENT dès signature de l'avenant concerné, modifiant ainsi les Conditions Particulières initialement signées.

Toutefois, si pour quelque raison que ce soit, le CLIENT se trouvait dans l'impossibilité de bénéficier d'un ou plusieurs SERVICES OPTIONNELS auxquels il aurait souscrit, le ou les abonnement(s) relatif(s) au(x)dit(s) services serai(en)t de facto résilié(s) de plein droit.

#### **6.3 MODALITES FINANCIERES**

### **6.3.1 SERVICE**

1. Le prix du SERVICE est dû à compter du passage en production du SERVICE, et ce jusqu'à la date effective de résiliation de l'abonnement du SERVICE.
2. Le prix ainsi que les modalités de paiement sont initialement déterminés dans les Conditions Particulières signées par le CLIENT.
3. Le CLIENT sera informé des modifications du coût du SERVICE, dans les conditions définies à l'article 3.5 « Modification et évolution du SERVICE » des Conditions Générales.
4. Les coûts liés aux SERVICES OPTIONNELS figurent dans les Conditions Tarifaires de la CAISSE D'EPARGNE en vigueur au moment de l'abonnement aux SERVICES OPTIONNELS et transmises au CLIENT lors de son adhésion à ces derniers.

### **6.3.2 Révision de la tarification**

Le CLIENT reconnaît et accepte que la CAISSE D'EPARGNE puisse procéder à une modification du prix de l'abonnement au SERVICE et aux SERVICES OPTIONNELS, ainsi qu'au prix unitaire par transaction.

Le CLIENT sera informé de toute modification du prix par courrier trois mois avant son application. En cas de non-acceptation de sa part, le CLIENT pourra résilier le SERVICE dans les conditions visées aux dispositions de l'article 6.10.

### **6.3.3 Modalités de facturation**

1. Le CLIENT recevra une facture trimestrielle relative aux opérations effectuées sur le trimestre écoulé.
2. À cet égard, le CLIENT accepte d'ores et déjà qu'il puisse recevoir ses factures par voie électronique, conformément aux conditions posées par le Code Général des Impôts (articles 289 et suivants).
3. Le montant de la facture sera prélevé sur le compte bancaire du CLIENT. A cet effet, le CLIENT autorise la CAISSE D'EPARGNE à débiter son compte bancaire de toutes les sommes afférentes à l'utilisation du SERVICE et des SERVICES OPTIONNELS.
4. Le défaut de paiement par le CLIENT dans les délais fixés entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, la facturation d'un intérêt de retard dû par le seul terme des échéances contractuelles, représentant 3 (trois) fois le taux d'intérêt légal, sans préjudice de l'application de l'article 6.10.2 des Conditions Générales.

## **6.4 PROPRIETE**

### **6.4.1 Signes distinctifs**

1. Pour l'exécution des présentes, la CAISSE D'EPARGNE concède au CLIENT, à titre personnel et non cessible, le droit de reproduire et de représenter les SIGNES DISTINCTIFS, tels que reproduits dans la documentation accessible sur le SITE DOCUMENTAIRE, dans le seul but d'indiquer aux ACHETEURS qu'ils utilisent le SERVICE.

Le CLIENT n'est pas autorisé à accorder en sous-licence, ni à accorder à des tiers le droit d'utiliser les SIGNES DISTINCTIFS.

2. Le CLIENT concède à la CAISSE D'EPARGNE, à titre gracieux, pour l'exécution des présentes et pour le monde entier, le droit de reproduire et de représenter ses marques, dénominations et logos sur toute documentation relative au SERVICE qu'elle soit de nature commerciale ou promotionnelle, quel que soit son support (papier, électronique ..).

### **6.4.2 Propriété des éléments constituant le SERVICE**

1. La CAISSE D'EPARGNE détient les droits de propriété intellectuelle sur les éléments du SERVICE et des SERVICES OPTIONNELS pour en concéder les droits d'utilisation au CLIENT. Les Conditions Générales n'emportent aucune cession de droits au profit du CLIENT.

2. Le CLIENT s'engage à respecter l'intégralité des droits de la CAISSE D'EPARGNE sur l'ensemble des éléments visés ci-dessus.

### 6.4.3 Preuve, conservation et archivage

1. La CAISSE D'EPARGNE et le CLIENT conviennent que des données et informations pourront être échangées à partir d'un support électronique ou des réseaux de transmission électronique (courriers électroniques) sans avoir recours à l'utilisation du support papier.
2. La CAISSE D'EPARGNE et le CLIENT acceptent de ne pas contester le contenu, la fiabilité, l'intégrité ou la valeur probante des données et informations contenues dans tout document électronique au seul motif que ce document est établi sur un support électronique et transmis par voie électronique.
3. Le CLIENT reconnaît que les enregistrements numériques effectués sur les systèmes informatiques de la CAISSE D'EPARGNE dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme preuves des informations sur les transactions, les échanges, les messages envoyés, dans le cadre du SERVICE.
4. A cet égard, la CAISSE D'EPARGNE procédera à un archivage et à un enregistrement de toutes données et informations relatives aux transactions sur un support fiable, de manière à correspondre à une copie fiable, conformément à l'article 1379 du Code civil.
5. La CAISSE D'EPARGNE s'engage à conserver lesdites données et informations selon la réglementation en vigueur à compter de la date de la transaction et à les tenir à disposition du CLIENT qui pourra y accéder sur demande écrite adressée à la CAISSE D'EPARGNE, sous réserve de l'application des dispositions afférentes au secret bancaire et à la vie privée.

### 6.5 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Lors de la signature ou l'exécution des présentes, chacune des parties peut avoir accès à des données à caractère personnel.

Ainsi en application de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, à savoir les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles et de la vie privée, en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit "Règlement Général sur la Protection des Données" (RGPD), ainsi que toutes les lois nationales, délibérations et recommandations de la CNIL ou de toute autorité de contrôle ou de supervision compétente au titre du Contrat ou d'une des parties, il est précisé que :

- les informations relatives au CLIENT, collectées par la CAISSE D'EPARGNE et nécessaires pour l'exécution des ordres de paiement transmis et leur sécurisation, ne seront utilisées et ne feront l'objet de diffusion auprès d'entités tierces que pour les seules finalités de traitement des opérations de paiement par carte bancaire, données en exécution du présent contrat, ou pour répondre aux obligations légales et réglementaires, la CAISSE D'EPARGNE étant à cet effet, de convention expresse, déliée du secret bancaire.

Dans le cadre de la signature et de l'exécution du présent contrat, et plus généralement de la relation entre la CAISSE D'EPARGNE et le CLIENT, personne physique, ou la personne physique le représentant ou sur laquelle portent les données à caractère personnel ci-dessus recueillies, la CAISSE D'EPARGNE recueille et traite, en tant que responsable de traitement, des données à caractère personnel concernant le CLIENT et/ou la personne physique le représentant.

Ces traitements ont pour finalités :

- la gestion de la relation commerciale pour l'exécution du présent contrat,
- la lutte contre la fraude, le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

Ces traitements sont obligatoires. A défaut, l'exécution du présent contrat ne pourrait être assurée et la CAISSE D'EPARGNE ne serait en mesure de respecter ses obligations réglementaires.

Certaines informations doivent être collectées afin de répondre aux obligations légales, réglementaires ou contractuelles de la CAISSE D'EPARGNE, ou conditionnent la conclusion du Contrat. Le CLIENT sera informé le cas échéant des conséquences d'un refus de communication de ces informations.

Dans les limites et conditions autorisées par la Règlementation Relative à la Protection des Données à Caractère Personnel, le CLIENT peut :

- demander à accéder aux données personnelles le concernant et/ou en demander la rectification ou l'effacement ;
- s'opposer au traitement de données personnelles le concernant ;
- retirer son consentement à tout moment ;
- demander des limitations au traitement des données personnelles le concernant ;
- demander la portabilité de ses données personnelles.

Les informations expliquant pourquoi et comment ces données sont utilisées, combien de temps elles seront conservées, ainsi que les droits dont le CLIENT et/ou son représentant disposent quant à leur usage par la CAISSE D'EPARGNE, figurent dans la notice d'information sur le traitement des données à caractère personnel de la CAISSE D'EPARGNE.

Cette notice d'information est portée à la connaissance du CLIENT lors de la première collecte de ses données et/ou de celles de son représentant.

Le CLIENT et/ou son représentant peuvent y accéder à tout moment sur le site Internet de la CAISSE D'EPARGNE ou en obtenir un exemplaire auprès d'une agence de la CAISSE D'EPARGNE.

Le CLIENT peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant auprès de la CAISSE D'EPARGNE. Il peut également s'opposer auprès de cette dernière et sous réserve de justifier d'un motif légitime à ce que les données à caractère personnel le concernant fasse l'objet d'un traitement. Il peut également s'opposer à ce que ses données soient utilisées par la CAISSE D'EPARGNE à des fins de prospection commerciales.

Le CLIENT s'engage à informer son représentant de cette collecte de données et des droits dont il dispose en vertu de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et du présent article. Il s'engage également à l'informer de l'existence de la notice d'information précitée et des modalités pour y accéder.

A l'occasion de l'exécution des ordres de paiement donnés par carte bancaire, le CLIENT peut avoir accès à différentes données à caractère personnel concernant les ACHETEURS, à savoir le numéro de la carte bancaire, sa date de fin de validité sans que cette liste soit exhaustive, dont il doit garantir la sécurité et la confidentialité conformément aux dispositions du présent contrat et à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre du présent contrat, le CLIENT ne peut utiliser ces données à caractère personnel que pour l'exécution des ordres de paiement par carte bancaire, ainsi que pour les finalités admises par la CNIL dans sa délibération de n°2018-303 du 6 septembre 2018 portant recommandation concernant le traitement des données relatives à la carte de paiement en matière de vente de biens ou de fourniture de services à distance.

En tant que responsable de traitement au sens de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel lorsqu'il traite les données personnelles de ses clients et notamment des ACHETEURS, le CLIENT doit respecter les obligations prévues par la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, et notamment les principes de licéité des traitements, les droits des personnes et la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel qu'il est amené à traiter dans le cadre de son activité et notamment, celles des ACHETEURS, sous peine d'engager sa seule responsabilité.

Les dispositions de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques obligent le CLIENT à recueillir le consentement exprès et préalable de l'ACHETEUR lors de toute utilisation de ses données de contact (notamment, son adresse mail et de son numéro de mobile) à des fins de prospection commerciale.

Le CLIENT s'engage à chaque envoi d'une nouvelle proposition commerciale à informer l'ACHETEUR de sa possibilité de se désabonner et des modalités y afférentes. Le CLIENT s'engage enfin à respecter ces dispositions et à supprimer de ses propres bases de données, les données personnelles de l'ACHETEUR relatives à la prospection commerciale si ce dernier en fait la demande auprès du CLIENT, la CAISSE D'EPARGNE étant déchargé de toute responsabilité en cas de non-respect de ces obligations légales et réglementaires par le CLIENT.

## **6.6 COMMUNICATIONS ENTRE LA CAISSE D'EPARGNE ET LE CLIENT**

1. Certaines informations pourront faire l'objet d'une communication par voie de courrier électronique ou par papier.
2. Le CLIENT s'engage à vérifier que les coordonnées transmises à la CAISSE D'EPARGNE (adresse de messagerie et adresse postale) sont exactes de façon à ce qu'il puisse être destinataire de ces informations et à communiquer, sous un délai de quinze (15) jours, toute nouvelle coordonnée à la CAISSE D'EPARGNE. Il s'engage à regarder régulièrement sa boîte à lettres (physique et électronique) et à communiquer à la CAISSE D'EPARGNE toute difficulté rencontrée dans la réception de ces informations.

## **6.7 RESPONSABILITE**

### **6.7.1 Responsabilité de la CAISSE D'EPARGNE**

1. La CAISSE D'EPARGNE est soumise à une obligation de moyens dans le cadre des Conditions Générales.

2. La CAISSE D'EPARGNE ne saurait être tenue pour responsables des difficultés d'accès au SITE INTERNET ou au SERVICE en raison de la saturation et/ou de la complexité du réseau Internet.

3. La responsabilité de la CAISSE D'EPARGNE ne pourra également être engagée en cas d'usage impropre du SERVICE, par l'ACHETEUR, le CLIENT, une PERSONNE HABILITEE ou tout tiers non autorisé.

4. De même, la responsabilité de la CAISSE D'EPARGNE ne pourra être engagée en raison des conséquences susceptibles de découler d'un usage frauduleux ou abusif des codes d'accès, mot de passe et clés d'identification.

5. La CAISSE D'EPARGNE ne saurait être tenue pour responsable des difficultés liées à une mauvaise utilisation du SERVICE et de la documentation accessible sur le SITE DOCUMENTAIRE.

6. D'une manière générale, la CAISSE D'EPARGNE ne pourra être tenue pour responsable des préjudices indirects de quelque nature que ce soit, tels que notamment préjudice commercial, perte de clientèle, perte financière, manque à gagner qui pourraient résulter de difficultés dans l'exécution ou à l'occasion de l'utilisation du SERVICE.

### **6.7.2 Responsabilité du CLIENT**

1. Le CLIENT s'engage à respecter les Conditions Générales ainsi que les spécifications d'utilisation du SERVICE, telles que décrites dans la documentation accessible sur le SITE DOCUMENTAIRE.

2. Le CLIENT reconnaît disposer de la compétence nécessaire pour procéder aux vérifications et tests nécessaires tant lors de l'installation qu'au cours de l'utilisation du SERVICE.

3. Le CLIENT est seul responsable de son SITE INTERNET, de la licéité des messages et éléments qu'il met à disposition des ACHETEURS et internautes, ainsi que des ventes et/ou prestations de service et de manière générale de toute transaction qu'il réalise par l'intermédiaire du SERVICE.

En outre, le CLIENT respectera scrupuleusement l'ensemble des modalités et conditions définies par les articles 1127-1 et suivants du Code civil relatifs à la conclusion d'un contrat sous forme électronique.

De même le CLIENT s'engage à formaliser par un écrit au sens des articles 1365 et 1366 du code civil toutes transactions d'un montant supérieur à 1 500 euros conformément aux dispositions de l'article 1359.

4. Le CLIENT reconnaît également qu'il est seul responsable des transactions effectuées en devises étrangères sur son SITE INTERNET, la CAISSE D'EPARGNE n'étant responsable ni de la conversion, ni du taux de change appliqué.

5. Pendant l'exécution du contrat, le CLIENT reste gardien et responsable de ses matériels, logiciels, fichiers, programmes, informations ou bases de données.

6. Le CLIENT reconnaît que la CAISSE D'EPARGNE a satisfait à ses obligations de conseil et d'information concernant les caractéristiques essentielles et les modalités de fonctionnement du SERVICE et/ou des SERVICES OPTIONNELS, eu égard aux besoins qu'il a exprimés.

### **6.8 GARANTIES**

1. Le CLIENT garantit que l'ergonomie de son SITE INTERNET, que l'ensemble des modalités liées à la vente de produits et/ou de prestations de services qu'il délivre via son SITE INTERNET, ses conditions générales ainsi que le contenu de ses messages sont licites et conformes à la réglementation applicable en France.

En particulier, le CLIENT s'engage à respecter les règles applicables en matière de commerce et de consommation, notamment en ce qui concerne le respect des délais de livraisons et du droit de rétractation.

2. Cet engagement implique que toute information à l'attention de l'ACHETEUR, et notamment celle provenant de son SITE INTERNET ou celle figurant dans les messages du CLIENT respecte la réglementation en vigueur (en particulier respect des bonnes mœurs, des droits de la personne, du code de la propriété intellectuelle, interdiction de toute forme d'apologie...) de telle sorte qu'elle soit dénuée de tout fait susceptible de faire l'objet de sanctions civiles et/ou pénales.

3. De même le CLIENT garantit que les produits et services qu'il délivre via son SITE INTERNET sont conformes à l'activité qu'il a initialement déclarée à la CAISSE D'EPARGNE lors de son adhésion au SERVICE. A cet égard, le CLIENT s'engage à informer sans délai la CAISSE D'EPARGNE de tout changement d'activités.

4. Aucune stipulation des présentes ne saurait placer les parties dans le cadre d'une association, société, GIE, d'une entreprise ainsi que de tout groupement de droit ou de fait ou d'une relation d'agence, de représentation commerciale ou de partenariat. Par conséquent, le CLIENT s'interdit de susciter la confusion dans l'esprit du public notamment par un usage abusif des logos qui lui ont été concédés au titre de l'exécution des présentes.

5. Le CLIENT garantit la CAISSE D'EPARGNE contre toute action pouvant survenir entre le CLIENT et un ACHETEUR à l'occasion de transactions effectuées par le biais du SERVICE et s'engage à garantir la CAISSE D'EPARGNE contre toute condamnation de ce chef.

6. Le CLIENT garantit qu'il ne conservera ni ne stockera, de manière informatique ou manuelle, les références bancaires des ACHETEURS (numéro de la carte bancaire, numéro de compte bancaire, ...) auxquelles il aurait eu accès, dans le cadre de l'utilisation du SERVICE.

Toutefois, si le CLIENT conserve les numéros de cartes bancaires des ACHETEURS dans un fichier ayant pour finalité de lutter contre la fraude au paiement, celui-ci garantit la CAISSE D'EPARGNE qu'il respecte l'ensemble de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel telle qu'elle est notamment précisée à l'article 6.5 des Conditions Générales.

7. Le CLIENT garantit que la page du SITE INTERNET présentant les différents moyens et modes de paiement mis à la disposition de l'ACHETEUR respectera les caractéristiques décrites dans la documentation accessible sur le SITE DOCUMENTAIRE.

8. Le CLIENT garantit la CAISSE D'EPARGNE qu'il dispose de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires à la communication de ses marques, logos, dénomination, graphisme, de quelque nature, pour les besoins du SERVICE.

## **6.9 CONFIDENTIALITE**

Le CLIENT s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant de la CAISSE D'EPARGNE quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution des présentes.

Le CLIENT s'oblige à faire respecter ces dispositions par son personnel et tout préposé.

Cette clause de confidentialité continuera de lier le CLIENT pendant une période de trois (3) ans à compter de la fin de son abonnement au SERVICE pour quelque cause que ce soit.

## **6.10 RESILIATION**

### **6.10.1 Durée du présent contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

### **6.10.2 Résiliation sans motif**

Les parties peuvent à tout moment, sans motif, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois, mettre fin à leur relation contractuelle, de plein droit sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité que l'envoi d'une notification écrite, en recommandé avec accusé de réception. L'exercice de cette faculté de résiliation ne dispense pas les parties de remplir les obligations qu'elles auront contractées en vertu des présentes jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

La résiliation de l'abonnement au SERVICE met un terme de facto à la délivrance des SERVICES OPTIONNELS auxquels le CLIENT a adhéré. En revanche, la résiliation d'un ou plusieurs SERVICES OPTIONNELS n'entraîne pas la résiliation du Contrat.

### **6.10.3 Résiliation pour manquement**

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des Conditions Générales non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra, à l'issue du délai de trente (30) jours, prononcer de plein droit la résiliation de l'abonnement au SERVICE et le cas échéant aux SERVICES OPTIONNELS, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

#### **6.10.4 Résiliation de plein droit**

La CAISSE D'EPARGNE sera libérée de ses obligations et pourra résilier l'abonnement au SERVICE sans préavis ni indemnité, en cas de manquement par le CLIENT à ses obligations et notamment pour les raisons suivantes :

- non-respect par le CLIENT des nouvelles conditions de délivrance du SERVICE, acceptées expressément ou tacitement du fait du silence gardé durant le délai d'acceptation notifié ;
- implantation sur le système informatique du CLIENT de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le SERVICE ;
- incident de paiement du fait du CLIENT ;
- violation par le CLIENT des droits de propriété intellectuelle de la CAISSE D'EPARGNE ;
- liquidation ou redressement judiciaire du CLIENT ;
- dénonciation de la convention de compte courant ou du contrat d'acceptation en paiement à distance sécurisé (VADS) par Carte ouverts dans les livres de la CAISSE D'EPARGNE.

Cette résiliation de l'abonnement au SERVICE met un terme de facto à la délivrance des SERVICES OPTIONNELS auxquels le CLIENT a adhéré.

#### **6.10.5 Résiliation pour non-acceptation des nouvelles conditions de délivrance du SERVICE**

1. Le CLIENT pourra résilier de plein droit son abonnement au SERVICE en cas de modification par la CAISSE D'EPARGNE des conditions de délivrance du SERVICE, par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai que lui aura notifié la CAISSE D'EPARGNE (cf. article 3.5 des Conditions Générales). Cette résiliation met un terme de facto à la délivrance de la totalité des SERVICES OPTIONNELS auxquels le CLIENT a adhéré.

2. En cas de modification des seules conditions de délivrance des SERVICES OPTIONNELS, le CLIENT pourra résilier de plein droit, dans le délai visé ci-dessus, lesdits SERVICES OPTIONNELS. Dans une telle hypothèse, il appartiendra au CLIENT de préciser s'il entend résilier l'ensemble des SERVICES OPTIONNELS dont les conditions de délivrance ont été modifiées ou seulement un ou plusieurs d'entre eux.

Il est entendu entre les parties que les Conditions Générales continueront à s'appliquer pour les SERVICES OPTIONNELS non résiliés et pour le SERVICE dans son ensemble.

3. A défaut de résiliation dans le délai imparti, le CLIENT sera réputé avoir accepté les modifications des conditions de délivrance du SERVICE.

#### **6.10.6 Résiliation en cas de nouvelles modalités financières**

1. Le CLIENT pourra résilier de plein droit son abonnement au SERVICE, en cas de modification par la CAISSE D'EPARGNE des Conditions Tarifaires du SERVICE, par lettre recommandée avec accusé de réception 30 jours avant la date d'application des nouveaux tarifs (cf. article 6.3.2 des Conditions Générales). Cette résiliation met un terme de facto à la délivrance de la totalité du SERVICE auxquels le CLIENT a adhéré.

2. En cas de modification des tarifs liés aux SERVICES OPTIONNELS, le CLIENT pourra résilier de plein droit, dans le délai visé ci-dessus, lesdits SERVICES OPTIONNELS. Dans une telle hypothèse, il appartiendra au CLIENT de préciser s'il entend résilier l'ensemble des SERVICES OPTIONNELS dont les conditions de délivrance ont été modifiées ou seulement un ou plusieurs d'entre eux.

Il est entendu entre les parties que les Conditions Générales continueront à s'appliquer pour les SERVICES OPTIONNELS non résiliés et pour le SERVICE dans son ensemble.

3. A défaut de résiliation dans le délai imparti, le CLIENT sera réputé avoir accepté les modifications des Conditions Tarifaires du SERVICE.

#### **6.10.7 Possibilité de suspension par la CAISSE D'EPARGNE**

La CAISSE D'EPARGNE se réserve le droit de bloquer sans délai, sans aucun préavis, ni formalité, le SERVICE, pour des raisons objectivement motivées liées à la sécurité, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse du SERVICE ou au risque sensiblement accru ou avéré que le CLIENT soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement.

Dans ces cas, la CAISSE D'EPARGNE informe le CLIENT, par tous moyens, du blocage et des raisons de ce blocage, si possible avant que le SERVICE ne soit bloqué ou immédiatement après sauf si cette information est impossible pour des raisons de

sécurité ou interdite par une législation communautaire ou nationale. La CAISSE D'EPARGNE débloque le SERVICE dès lors que les raisons du blocage n'existent plus.

#### **6.10.8 Destruction des éléments**

1. En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit, le CLIENT s'engage à désinstaller les liens de son SITE INTERNET vers le SERVEUR.

2. Le CLIENT s'engage par ailleurs à ne plus faire apparaître, sur son SITE INTERNET et sa documentation commerciale, dès la cessation des relations, les SIGNES DISTINCTIFS qui lui ont été concédés pour l'exécution des présentes.

#### **ARTICLE 7 SECRET PROFESSIONNEL**

La CAISSE D'EPARGNE est tenue au secret professionnel, conformément aux dispositions du Code monétaire et financier en vigueur.

Cependant, le secret est levé en vertu de dispositions légales, réglementaires, ou de conventions conclues par la France à des fins fiscales, notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de la Banque de France, des organismes de sécurité sociale, de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile, ou lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

La CAISSE D'EPARGNE peut partager avec les personnes, ci-après visées, avec lesquelles elle négocie, conclut ou exécute notamment les opérations, ci-après énoncées, des informations confidentielles concernant le CLIENT, dès lors que ces informations sont nécessaires à celles-ci, ce que le CLIENT accepte expressément :

- avec les entreprises qui assurent la mise en place ou la gestion d'un produit ou d'un service souscrit par le CLIENT aux seules fins d'exécution des obligations contractuelles vis-à-vis de la CAISSE D'EPARGNE et du CLIENT et plus généralement - avec des tiers (prestataires, sous-traitants, ...) en vue de leur confier des fonctions opérationnelles (par exemple : l'alerte sur l'utilisation de l'autorisation de découvert, le recours à des solutions de paiement mobile, la gestion des cartes bancaires, ou la fabrication de chèquiers) ;
- avec les entreprises qui assurent ou garantissent les crédits de ses clients (entreprises d'assurances, sociétés de caution mutuelle, par exemple) ;
- avec les entreprises qui octroient des crédits à ses clients ;
- avec des entreprises de recouvrement ;
- des entités appartenant au même groupe que la CAISSE D'EPARGNE (BPCE, Banques Populaires/Caisses d'Epargne, Oney Bank, BPCE Assurances, BPCE Financement, BPCE Lease et plus généralement toute autre entité du Groupe BPCE), pour l'étude ou l'élaboration de tous types de contrats ou d'opérations concernant ses clients ;
- des entreprises tierces en cas de cession de créances.

Les personnes recevant des informations couvertes par le secret professionnel, qui leur ont été fournies pour les besoins d'une des opérations ci-dessus énoncées, doivent les conserver confidentielles, que l'opération susvisée aboutisse ou non. Toutefois, dans l'hypothèse où l'opération susvisée aboutit, ces personnes peuvent à leur tour communiquer les informations couvertes par le secret professionnel.

Le CLIENT victime d'une fraude ou d'une tentative de fraude autorise expressément la CAISSE D'EPARGNE à communiquer aux autorités policières et judiciaires son nom, son adresse, ainsi que son identifiant et plus généralement toute information nécessaire à la dénonciation de faits constitutifs d'un délit et ce afin d'apporter son concours à la justice dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Il est précisé que les informations visées ci-dessus couvertes par le secret professionnel sont communiquées aux autorités judiciaires et policières dans le cadre étroit d'une enquête elle-même couverte par le secret visé à l'article 11 du Code de procédure pénale.

Le CLIENT autorise expressément et dès à présent la CAISSE D'EPARGNE à communiquer et partager les données le concernant ainsi que leurs mises à jour :

- à BPCE S.A. agissant en qualité d'organe central du Groupe BPCE pour l'exercice des compétences prévues par le Code monétaire et financier afin que celui-ci puisse satisfaire aux différentes missions qui lui sont dévolues, au bénéfice de la CAISSE D'EPARGNE et du Groupe, notamment en matière de déclarations prudentielles auprès de toute autorité de régulation compétente ;
- à toute entité du Groupe BPCE en vue de la présentation au CLIENT des produits ou services gérés par ces entités ;

- aux entités du Groupe BPCE avec lesquelles le CLIENT est ou entre en relation contractuelle aux fins d'actualisation des données collectées par ces entités, y compris des informations relatives à son statut fiscal ;
- aux entités du Groupe BPCE en cas de mise en commun de moyens techniques, notamment informatiques ainsi que de gestion de gouvernance des données, pour le compte de la CAISSE D'EPARGNE. A cet effet, les informations personnelles concernant le CLIENT couvertes par le secret bancaire pourront être pseudonymisées à des fins de recherches et de création de modèle statistique ;
- aux partenaires de la CAISSE D'EPARGNE, pour permettre au CLIENT de bénéficier des avantages du partenariat auquel il adhère, le cas échéant, et ce dans le cadre exclusif des accords de partenariat ;
- aux sous-traitants et prestataires pour les seuls besoins des prestations à réaliser pour la CAISSE D'EPARGNE et notamment la fourniture des produits bancaires et financiers ou la réalisation d'enquêtes ou de statistiques.

Le CLIENT autorise expressément la CAISSE D'EPARGNE à transmettre aux entités du Groupe BPCE auprès desquelles il a souscrit des produits ou services les informations actualisées sur son état civil, sa situation familiale, patrimoniale et financière, le fonctionnement de son compte ainsi que la note qui lui est attribuée pour l'application de la réglementation bancaire, afin de permettre l'étude de son dossier, l'utilisation des produits ou services souscrits, ou de leur recouvrement.

## **ARTICLE 8 FORCE MAJEURE**

1. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution des Conditions Générales.

2. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trois (3) mois, l'abonnement au SERVICE et, le cas échéant aux SERVICES OPTIONNELS, sera résilié de plein droit.

La CAISSE D'EPARGNE ne pourra être tenue pour responsable de tout cas fortuit ou de force majeure indépendant de sa volonté, rendant impossible l'exécution de ses obligations, soit partiellement, soit en totalité, dont elle n'aura pu, malgré ses diligences, empêcher la survenance.

La force majeure, entendue dans les présentes, est celle habituellement qualifiée par les tribunaux français ainsi que celle résultant du dysfonctionnement ou de l'interruption totale ou partielle des réseaux de communication tel qu'Internet, réseau de téléphonie ou indépendant.

La grève de tout ou partie du personnel de la CAISSE D'EPARGNE ou de l'un de ses partenaires techniques est assimilée à un cas de force majeure.

## **ARTICLE 9 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME - RESPECT DES SANCTIONS INTERNATIONALES**

### **9.1 LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT DES CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME**

En application des dispositions légales et réglementaires prévues par le Code Monétaire et Financier (Livre V, Titre VI, Chapitre premier, partie législative et partie réglementaire), la CAISSE D'EPARGNE est tenue, dans le cadre de ses obligations relatives à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de procéder à l'identification et à la vérification de l'identité des clients et le cas échéant, de leurs bénéficiaires effectifs. Un bénéficiaire effectif s'entend de la personne physique, soit qui contrôle, directement ou indirectement, une personne morale, soit pour laquelle une transaction est exécutée ou une activité réalisée.

Au même titre, la CAISSE D'EPARGNE est tenue de recueillir des informations relatives à l'objet et à la nature de la relation d'affaires, d'actualiser ces informations et d'exercer une vigilance constante à l'égard des opérations réalisées par sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaires (montant et nature des opérations, provenance et destination des fonds, suivi de la situation professionnelle, économique et financière du CLIENT...).

A cette fin, le CLIENT s'engage à fournir, à première demande, à la CAISSE D'EPARGNE ces informations et les justificatifs afférents. A défaut de les fournir ou en cas de fourniture d'informations erronées par le CLIENT, la CAISSE D'EPARGNE pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le CLIENT.

La CAISSE D'EPARGNE est également tenue d'appliquer des mesures de vigilance complémentaires à l'égard de ses clients Personnes Politiquement Exposées (P.P.E.) définies aux articles L. 561-10 1° et R. 561-18 du Code Monétaire et Financier, et par les dispositions de l'arrêté ministériel du 17 mars 2023 fixant en application dudit article R. 561-18 la liste des fonctions françaises concernées, ou à l'égard de ses clients personnes morales dont les bénéficiaires effectifs seraient dans cette situation. A ce titre, la CAISSE D'EPARGNE peut procéder, selon le cas, à un recueil d'informations auprès du CLIENT et/ou auprès de sources externes.

Par ailleurs, le CLIENT s'engage à fournir, à première demande, à la CAISSE D'EPARGNE, toute information et justificatif nécessaire, en cas d'opération(s) qui apparaîtrait(ont) à la CAISSE D'EPARGNE comme particulièrement complexe(s) ou d'un montant inhabituellement élevé ou dépourvue(s) de justification économique ou d'objet licite. A défaut de les fournir ou en cas de fourniture d'informations erronées par le CLIENT, celui-ci est informé que la CAISSE D'EPARGNE se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération et qu'elle pourra être conduite, en vertu des dispositions légales et réglementaires précitées, à résilier les conventions conclues avec le CLIENT.

Le CLIENT est informé que la CAISSE D'EPARGNE est tenue de déclarer les sommes inscrites dans ses livres et les opérations portant sur des sommes qui pourraient provenir d'une infraction passible d'une peine privative de liberté supérieure à un (1) an, ou qui pourraient être liées au financement du terrorisme. Ces obligations portent également sur les tentatives d'opérations. Ladite déclaration à la Cellule de Renseignement Financier est réalisée en application des dispositions des articles L. 561-15 et L. 561-18 du Code Monétaire et Financier.

Le CLIENT est informé que les pouvoirs publics peuvent exiger de la CAISSE D'EPARGNE qu'elle n'exécute pas une opération demandée ou initiée par le CLIENT, en application des dispositions de l'article L. 561-24 du Code Monétaire et Financier.

Pour la mise en œuvre de ces obligations et pendant toute la durée du Contrat, le CLIENT s'engage envers la CAISSE D'EPARGNE :

- à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires nationales relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que les législations étrangères équivalentes, dans la mesure où celles-ci sont applicables ;
- à ne pas utiliser, prêter, investir ou apporter ses fonds dans des opérations qui contreviendraient aux obligations de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme précitées ;
- à la tenir informée, sans délai, de toute modification survenue au niveau de ses situations personnelle, professionnelle, patrimoniale, financière ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement, ainsi que de toute modification relative à ses représentants légaux, actionnaires ou bénéficiaires effectifs.
- à lui communiquer, à sa demande et sans délai, toute information, toute pièce ou tout document relatif à sa situation personnelle, professionnelle, patrimoniale ou financière ou aux conditions d'une opération inhabituelle initiée à son profit ou au profit d'un tiers.

Le CLIENT est informé que la CAISSE D'EPARGNE est tenue de conserver, pendant cinq (5) ans à compter de la résiliation des conventions conclues avec le CLIENT, l'ensemble des informations et documents le concernant, sans préjudice de l'obligation de conservation d'informations et documents le concernant pour d'autres produits et services fournis par la CAISSE D'EPARGNE, en application des dispositions de l'article L. 561-12 du Code Monétaire et Financier.

## 9.2 RESPECT DES SANCTIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

La CAISSE D'EPARGNE est tenue de respecter les lois et réglementations en vigueur dans diverses juridictions, en matière de sanctions économiques, financières ou commerciales, et de respecter toute mesure restrictive liée à un embargo, à un gel des avoirs et des ressources économiques, à des restrictions sur des transactions avec des individus ou entités ou concernant des biens ou des territoires déterminés émises, administrées ou mises en place par le Conseil de sécurité de l'ONU, l'Union européenne, la France, les États-Unis d'Amérique (et notamment le Bureau de Contrôle des Actifs Etrangers rattaché au Département du Trésor : OFAC et le Département d'État) et par des autorités locales compétentes pour édicter de telles sanctions (ci-après les « Sanctions Internationales »).

Dans le cas où le CLIENT, son mandataire éventuel, le bénéficiaire effectif, une contrepartie du CLIENT, ou l'Etat dans lequel ils résident viendraient à faire l'objet de telles sanctions ou mesures restrictives, le compte du Client serait utilisé en violation des Sanctions Internationales, notamment pour recevoir ou transférer, de façon directe ou indirecte, des fonds en provenance ou à destination d'une contrepartie soumise directement ou indirectement aux Sanctions Internationales ou localisée dans un pays sous sanctions, la CAISSE D'EPARGNE pourra être amenée, en conformité avec celles-ci, à suspendre ou rejeter une opération de paiement ou de transfert émise et/ou reçue par le CLIENT, qui pourrait être ou qui, selon son analyse, serait susceptible d'être sanctionnée par toute autorité compétente, ou le cas échéant, à bloquer les fonds et les comptes du CLIENT ou à résilier le présent Contrat.

A ce titre, le Client déclare :

- Qu'il n'est pas une personne qui fait l'objet ou est la cible de Sanctions Internationales, ci-après une « Personne Sanctionnée » ;

- Qu'il n'est pas une personne située, constituée ou résident d'un pays ou un territoire qui fait, ou dont le gouvernement fait, l'objet d'un régime de Sanctions Internationales interdisant ou restreignant les relations avec ledit gouvernement, pays ou territoire ci-après un « Pays Sanctionné » ;
- Qu'il n'est pas une personne engagée dans une activité avec une Personne Sanctionnée ;
- Qu'il n'est pas une personne ayant reçu des fonds ou tout autre actif ou envoyé des fonds en provenance ou à destination d'une Personne Sanctionnée ;
- Qu'il n'est pas une personne engagée dans une activité avec une personne située, constituée ou résident d'un Pays Sanctionné.

Le Client s'engage envers la CAISSE D'EPARGNE, pendant toute la durée du Contrat :

- à informer sans délai la CAISSE D'EPARGNE de tout fait dont il aura connaissance qui viendrait rendre inexacte l'une ou l'autre des déclarations relatives aux Sanctions Internationales ;
- à ne pas utiliser directement ou indirectement ses fonds et à ne pas prêter, apporter ou rendre autrement disponible ses fonds à toute autre personne pour toute opération qui aurait pour objet ou effet le financement ou la facilitation des activités et des relations d'affaires avec une Personne Sanctionnée ou située, constituée ou résidente dans un Pays Sanctionné ou susceptibles de constituer une violation des Sanctions Internationales ;
- à n'utiliser aucun revenu, fonds ou profit provenant de toute activité ou opération réalisée avec une Personne Sanctionnée ou avec toute personne située, constituée ou résident d'un Pays Sanctionné dans le but de rembourser ou payer les sommes dues à la CAISSE D'EPARGNE au titre du présent contrat ;
- à la tenir informée sans délai de toute modification survenue au niveau de ses situations professionnelle, patrimoniale, financière ou personnelle ou de celles de sa caution éventuelle, et plus généralement de tout événement susceptible de modifier notablement la valeur de son patrimoine ou d'aggraver l'importance de son endettement ;

A défaut, la CAISSE D'EPARGNE se réserve la possibilité de ne pas exécuter l'opération ou de mettre un terme à l'opération.

## **ARTICLE 10 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET LE TRAFIC D'INFLUENCE**

La CAISSE D'EPARGNE est tenue, dans le cadre de ses obligations légales et réglementaires (en particulier issues de la loi n° 2016/1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique) concernant la lutte contre les atteintes à la probité, dont la corruption et le trafic d'influence, de procéder à l'évaluation de l'intégrité de sa clientèle pendant toute la durée de la relation d'affaire, au regard de critères de risques tels que les bénéficiaires effectifs, les pays de résidence et d'activité, les secteurs d'activité, la réputation et la nature et l'objet de la relation, les autres intervenants (écosystème), les interactions avec des agents publics ou des personnes politiquement exposées (PPE) définies aux articles L. 561-10 1° et R. 561-18 du Code monétaire et financier et par les dispositions de l'arrêté ministériel du 17 mars 2023 fixant en application dudit article R. 561-18, la liste des fonctions françaises concernées, les aspects financiers en jeu et devises traitées.

Le CLIENT s'engage en conséquence :

- à permettre à la CAISSE D'EPARGNE de satisfaire aux obligations légales ci-dessus visées, notamment en lui apportant toutes les informations nécessaires, spontanément ou à la demande de la CAISSE D'EPARGNE,
- à ne pas effectuer sur ses comptes ouverts dans les livres de la CAISSE D'EPARGNE d'opérations visant ou liées à la commission d'un fait de corruption ou de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de détournement de fonds publics ou de favoritisme, et à justifier sur demande les opérations sans objet apparent,
- à ne pas proposer ou offrir de cadeaux, invitations ou autres avantages à un salarié de la CAISSE D'EPARGNE afin d'obtenir un avantage indu relatif au fonctionnement de ses comptes ouverts dans les livres de la Banque.

## **ARTICLE 11 LANGUE ET DROIT APPLICABLES - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Le Contrat est conclu en langue française. Le CLIENT accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations contractuelles et précontractuelles.

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de contestation, pour quelque cause que ce soit, la CAISSE D'EPARGNE et le CLIENT porteront tout litige auprès du Tribunal compétent dans le ressort duquel est situé le siège social de la CAISSE D'EPARGNE. Cette stipulation n'est applicable que si le CLIENT a la qualité de commerçant.

## **ARTICLE 12 RECLAMATIONS - MEDIATION**

En cas de difficultés concernant ces produits et services, le CLIENT peut obtenir de son Agence toutes les informations souhaitées, formuler auprès d'elle toute réclamation et/ou saisir par écrit le « Service en charge des réclamations » de la CAISSE

D'EPARGNE qui s'efforce de trouver avec lui une solution, y compris si la réponse ou solution qui lui a été apportée par son Agence ne lui convient pas.

Le CLIENT trouvera les coordonnées du service en charge des réclamations dans les brochures tarifaires de la CAISSE D'EPARGNE ainsi que sur son site internet, dans la rubrique « Contact » ou en saisissant « Réclamation » dans le moteur de recherche.

La CAISSE D'EPARGNE s'engage à accuser réception de la réclamation du CLIENT sous dix (10) Jours Ouvrables à compter de sa date d'envoi, sauf si une réponse peut être apportée dans ce délai. Si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire, la CAISSE D'EPARGNE s'engage à lui apporter une réponse dans un délai qui ne pourra excéder deux (2) mois (à compter de la date d'envoi de sa réclamation).

Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au CLIENT dans les quinze (15) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la CAISSE D'EPARGNE lui adressera une réponse d'attente motivant ce délai et précisant la date ultime de sa réponse. En tout état de cause, le CLIENT recevra une réponse définitive au plus tard trente-cinq (35) Jours Ouvrables suivant la réception de sa réclamation.

A défaut de solution le satisfaisant ou en l'absence de réponse dans ces délais, le CLIENT, dès lors qu'il est un Entrepreneur individuel au sens de l'article L. 526-22 du Code de Commerce et uniquement dans ce cas, a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la CAISSE D'EPARGNE sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un (1) an à compter de sa réclamation auprès de la CAISSE D'EPARGNE, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

L'adresse postale du médiateur et les coordonnées du site internet du médiateur figurent sur les brochures tarifaires et le site internet de la CAISSE D'EPARGNE. Les informations nécessaires à la saisine du médiateur, son périmètre et le déroulé de la procédure de médiation figurent sur la charte de médiation disponible sur le site internet du médiateur.