

OFFRE PACK TRANQUILLITE

CONDITIONS GÉNÉRALES

Référencées PSD03041 CG201809 – pages numérotées de 1 à 2

OFFRE PACK TRANQUILLITE

ARTICLE 1 - SOUSCRIPTION

Cette offre peut être souscrite par tout Client professionnel, personne physique ou morale, titulaire d'une convention fréquence Pro, Fréquence Pro AV, Fréquence Libérale ou Fréquence Agri et par tout Client particulier titulaire ou non d'une convention de relation.

ARTICLE 2 - CONTENU DE L'OFFRE

L'Offre PACK TRANQUILLITE comprend l'exonération de certains frais qui sont indiqués dans les conditions particulières.

ARTICLE 3 - DUREE

La présente Offre PACK TRANQUILLITE est conclue pour une durée indéterminée à compter de la signature de la présente offre. Le titulaire pourra résilier le contrat à tout moment et ce sans préavis.

La Banque peut, par ailleurs, mettre unilatéralement un terme à l'Offre PACK TRANQUILLITE moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

Cette résiliation intervient toutefois sans préavis en cas :

- de clôture du compte courant,
- de décès ou modification de la capacité juridique du titulaire,
- d'incident lié à un paiement par chèque ou au remboursement d'un crédit domicilié sur un compte courant ouvert à la Banque au nom du titulaire,
- de non-paiement à son échéance d'une somme due à un titre quelconque,
- de fausse déclaration ou déclaration inexacte de nature à fausser l'appréciation de la Banque.

Lors de la résiliation de l'Offre PACK TRANQUILLITE, l'exonération des frais compris dans l'offre cessera et ils seront de nouveau facturés au tarif standard en vigueur à la Banque à la date de résiliation, et à la périodicité qui leur est habituellement appliquée. Le calcul des cotisations s'effectuera alors au prorata du nombre de jours allant de la date de résiliation de l'Offre à la date anniversaire du produit.

ARTICLE 4 - TARIFICATION DE L'OFFRE PACK TRANQUILLITE

La cotisation est mensuelle. Son montant est indiqué dans les conditions particulières. La première cotisation est payable à la souscription. Les cotisations ultérieures sont payables d'avance par prélèvement automatique sur le compte courant ou le compte chèque du titulaire.

Le titulaire s'engage à conserver en compte la provision nécessaire pour permettre le paiement de la cotisation le jour de son prélèvement par la Banque.

Les conditions tarifaires de l'Offre sont susceptibles de modification. Toute modification sera portée à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant son entrée en vigueur. Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier l'Offre et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser l'Offre à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

ARTICLE 5 - MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

La Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le champ des prestations offertes par l'intermédiaire de la présente Offre. Les nouvelles conditions générales seront portées

à la connaissance du Client, sur support durable, deux (2) mois avant leur entrée en vigueur, le Client ayant alors la possibilité en cas de désaccord de résilier l'Offre et ce sans aucune pénalité. Si le Client continue à utiliser l'Offre à l'expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions générales.

ARTICLE 6 – DEMARCHAGE – VENTE A DISTANCE

Lors de l'ouverture du compte dans le cadre d'une vente à distance ou d'un démarchage, la Convention peut, sous réserve de la demande préalable en ce sens par le Client, recevoir un commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation.

En tout état de cause, les opérations effectuées sur le compte à l'initiative du Client vaudront accord de sa part sur un commencement d'exécution.

En cas de rétractation, et si la Convention a commencé à être exécutée,

- le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues et les moyens de paiement mis à sa disposition dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours à compter de la réception de la notification.
- la Banque restituera au Client, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours, toutes les sommes qu'elle a reçues de ce dernier.

Ce délai commence à courir à compter du jour où le Client notifie à la Banque sa volonté de se rétracter.

En cas de commencement d'exécution avant l'expiration du délai de rétractation, le Client peut être tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni à l'exclusion de toute pénalité.

ARTICLE 7 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à traiter des données à caractère personnel concernant le Client, le cas échéant, le représentant légal et le mandataire. Les données à caractère personnel ainsi recueillies sont obligatoires et ont pour principales finalités : la connaissance du Client et la mise à jour de ses données et sa classification, la tenue et la gestion du (des) compte(s) et l'octroi de crédit et de manière générale, la gestion de la relation bancaire, la prévention et la gestion du surendettement, la détection des clients en situation de fragilité financière, la gestion du risque, le contrôle et la surveillance liés au contrôle interne auquel est soumis la Banque, le pilotage de l'activité bancaire et le reporting, la gestion des incivilités, la sécurité et la prévention des impayés et de la fraude, le recouvrement, le contentieux, le respect de ses obligations légales et réglementaires et notamment, l'identification des comptes inactifs, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, l'échange automatique d'informations relatif aux comptes en matière fiscale, la segmentation à des fins réglementaires et/ou commerciales, la sélection et le ciblage de la clientèle, la prospection et l'animation commerciale, la communication, le marketing et le suivi de la relation tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction, la réalisation d'études statistiques et la fiabilisation des données, l'historisation des données pour garantir la piste d'audit, la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Le refus par le Client/représentant légal/mandataire de communiquer tout ou partie de ses données peut entraîner le rejet de sa demande de service ou produit.

Les données personnelles collectées par la Banque aident également cette dernière à personnaliser et à améliorer continuellement la relation commerciale avec le Client afin de lui proposer les offres de produits et services les plus adaptées à ses besoins. La Banque peut être amenée à agréger ces données personnelles afin d'établir des rapports et modèles marketing anonymisés.

Les données personnelles collectées, de même que celles qui seront recueillies ultérieurement, sont destinées à la Banque responsable de traitement. Elles pourront être communiquées dans les conditions décrites ci-dessus relatives au secret professionnel :

- à BPCE S.A. ainsi qu'aux entités du Groupe BPCE ;
- à des tiers aux fins de respecter une obligation légale ou réglementaire ou de répondre à une requête de l'autorité ;
- à des tiers dans le cadre de prestations ou de partenariat.
- La liste des destinataires est disponible auprès du Service Relations Clients.

Les données à caractère personnel peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne. Pour les besoins de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, en vertu du Règlement UE 2015/847 du 20 mai 2015, en cas de virement de fonds, certaines des données doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne.

En cas de transfert vers un pays hors Union Européenne, la Banque met en place ou s'assure de la mise en place des règles assurant la protection et la sécurité des données transférées. Le Client peut prendre connaissance des transferts hors de l'Union Européenne et de leur encadrement en s'adressant à la Banque.

La personne concernée par le traitement (Client/représentant légal/mandataire) dispose d'un droit d'accès et de rectification à ses données ainsi que d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour motifs légitimes.

Lors de la signature des conditions particulières ou dans le cadre de la relation bancaire, la Banque recueille l'accord du Client à recevoir des sollicitations commerciales de sa part, de la part de BPCE et de ses filiales directes et indirectes et de partenaires. Le Client peut également s'opposer sans frais à ce que ses données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection notamment commerciale.

Ces droits peuvent être exercés par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité signé par le demandeur à la Banque auprès de son agence ou au Service Relations Clients 15 boulevard de la Boutière, CS 26858 35768 Saint Grégoire Cedex ou par e-mail adressé à BPGO_SERVICE_RECLAMATIONS_CLIENTS@bpgofr.

La Banque conserve les données collectées pour la durée de la relation contractuelle ainsi qu'à l'issue de la relation pendant le délai de prescription applicable. Si besoin, la Banque conserve certaines données pour une durée de dix ans pour répondre à ses obligations comptables.

ARTICLE 8 - RECLAMATIONS - MÉDIATION

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, en cas de difficultés

persistantes, saisir par écrit le Service Relations Clients de la Banque qui s'efforce de trouver avec lui une solution.

La saisine du Service Relations Clients de la Banque est effectuée par internet, à l'adresse suivante : www.bpgobanquepopulaire.fr. (Coût de connexion selon votre fournisseur d'accès)

Ou par lettre envoyée à l'adresse suivante :

Banque Populaire Grand Ouest
Service Relations Clients
15, boulevard de la Boutière
CS 26858
35768 Saint Grégoire CEDEX

Tout renseignement relatif à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant :
0 805 904 500 (Numéro vert non surtaxé). Appel gratuit depuis un poste fixe.

La Banque s'engage à répondre au Client sous dix jours ouvrables. Toutefois si une analyse plus approfondie de son dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, la Banque s'engage à lui communiquer le nouveau délai qui, sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser deux mois (à compter de la date de réception de sa réclamation). Concernant les réclamations liées aux services de paiement, une réponse sera apportée au Client dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation. Cependant, si un délai supplémentaire est nécessaire pour lui répondre, la Banque 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 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 a la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la Banque sur son site internet ou par voie postale, dans le délai d'un an à compter de sa réclamation auprès de la Banque, sans préjudice des autres voies d'actions légales dont il dispose.

Le Client peut saisir le Médiateur :

- en écrivant à :

Monsieur le Médiateur de la consommation auprès de la
FNBP
100 / 104, Avenue de France
75646 PARIS Cedex 13

- via le site internet du Médiateur :

<https://www.sitedumediateur.fr/banquepopulaire/federationnational edesbanquespopulaires>

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 de la Banque.

En cas de souscription par internet, le Client peut également déposer sa réclamation sur la plateforme européenne de règlement par voie extrajudiciaire des litiges en ligne qui orientera sa demande : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ARTICLE 9 - DROIT ET LANGUE APPLICABLES - COMPETENCE

L'a Convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant la relation contractuelle.

La Convention est soumise à la législation française et à la compétence des tribunaux français.