

## **TURBO SUITE ENTREPRISE CONDITIONS GENERALES**

### **ARTICLE 1 – DEFINITIONS**

**Application Mobile ou SUITE ENTREPRISE MOBILE** : Programme téléchargeable et exécutable à partir du système d'exploitation d'un appareil électronique mobile, comme un Smartphone ou Tablette, qui permet une connexion internet.

**Banque** : Banque Populaire Atlantique.

**Banques Tierces** : Autres banques auprès desquelles le Client a souscrit un abonnement EBICS.

**Client** : Tout client de la Banque éligible au Service et ayant souscrit audit Service.

**EBICS** : Protocole interbancaire de télétransmission en vigueur en France.

**Equipement(s) Mobile(s)** : Le ou les Smartphone / Tablettes tactiles qui a (ont) été paramétré(e)(s) dans le Logiciel sur le(s)quel(s) le Client souhaite installer l'Application Mobile.

**Fichiers de télétransmission** : Fichiers normalisés d'opérations bancaires (format CFONB ou XML).

**Identifiants EBICS** : Paramètres communiqués par la Banque permettant la mise en œuvre de transferts conformes au protocole EBICS.

**Logiciel ou SUITE ENTREPRISE** : Logiciel sous-tendant les Services

**Serveur EBICS** : Serveur bancaire conforme à la norme EBICS.

**Service** : désigne le service Turbo Suite Entreprise

**Utilisateur(s)** : Utilisateur(s) du Service.

### **ARTICLE 2 – OBJET DE LA CONVENTION**

La présente convention (la « Convention »), comprenant les présentes conditions générales et leurs annexes, les conditions contractuelles et les éventuelles conventions spécifiques, a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles la Banque concède au Client une licence d'utilisation portant sur le Service.

Le Service met en œuvre :

- un Logiciel de télétransmission d'informations bancaires installé sur un ou plusieurs postes informatiques du Client ;
- une Application Mobile installée sur un ou plusieurs postes mobiles du Client pour donner un accès à distance à certaines fonctionnalités du Service;

La Banque concède au Client le droit d'utilisation du Logiciel et de l'Application mobile pour la France et pour toute la durée de la Convention.

Ce droit d'utilisation n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété au profit du Client, qui de ce fait s'interdit de reproduire, adapter, traduire, décompiler, corriger ou commercialiser le Logiciel et l'Application Mobile mis à sa disposition dans le cadre du Service.

La banque autorise toutefois le prestataire désigné à faire une copie de sauvegarde du Logiciel.

Le Client s'engage à conserver toutes les mentions de propriété intellectuelle présentes sur le Logiciel et sa Documentation associée.

Le Client s'engage à n'utiliser le Logiciel que dans le cadre de la Convention.

### **ARTICLE 3 – DESCRIPTION DU SERVICE**

Le Service est proposé en complément des protocoles d'échanges de données informatisées de télétransmission bancaire EBICS T ou EBICS TS.

La Banque met à disposition les modules suivants selon le choix du Client qui sera précisé dans les conditions contractuelles.

### 3.1 TURBO SUITE ENTREPRISE :

Selon la formule choisie par le Client, le Service souscrit inclut :

	BASIC	PREMIUM
L'accès à vos banques et à vos sociétés :		
o maximum 2 banques et/ou 2 sociétés	•	
o Nombre de banques et/ou de sociétés illimitées		•
Le suivi des comptes et des opérations : consultation des soldes, recherche et historique des opérations	•	•
La consultation des relevés de comptes, des impayés et des rejets issus des ordres transmis et sur les comptes paramétrés dans le logiciel, au format CFONB et/ou XML	•	•
La consultation de tableaux de pilotage et de reportings :		
o Un tableau de pilotage quotidien donnant une vue synthétique des situations des différents comptes bancaires ;	•	•
o Un tableau de pilotage détaillé et la saisie d'écritures prévisionnelles / récurrentes ;		
o Un module de rapprochement bancaire.		
La saisie d'ordres et le traitement de fichiers de télétransmissions pour les opérations suivantes :		
o Le virement SEPA « SCT » ;	•	•
o Le virement international (CFONB320 ; SWIFT MT101) ;		
o Les effets de commerce ;		
o Les demandes de règlement Sepamail ;		•
o Le prélèvement SEPA (SDD Core et SDD B2B ).		
Un service de gestion des mandats de prélèvement SEPA :		
o Edition des mandats et des échéanciers par destinataires ;		
o Création, consultation et modification des mandats ;		
o Suivi des mandats en cours de validité ;		•
o Alerte avant expiration du mandat ;		
o Création automatique de la Référence Unique du Mandat (RUM).		
Dans le cadre où le Client exploite le protocole EBICS-TS pour la télétransmission de ses fichiers, le parapheur électronique permet la gestion de délégation de pouvoirs mono ou multi-signatures au sein de l'entreprise pour la signature des ordres ;	•	•

### 3.2 Modules complémentaires :

Le Client peut opter pour des modules complémentaires au Service, accessibles selon la formule choisie.

	BASIC	PREMIUM
Un accès mobile au travers de l'Application Mobile :		
o Consultation des soldes des comptes paramétrés dans le Service ;		
o Consultation des relevés de compte quotidiens ;	•	•
o Validation des flux avant télétransmission ;		
o Autorisation à distance de procéder à la télétransmission des fichiers aux banques par le biais du Logiciel.		
Archivage numérique des mandats		•
Le convertisseur des virements du format CFONB 160 vers le SCT au format XML :		
- Réception des fichiers de virements domestiques ;	•	•
- Conversion automatique des RIB vers BIC / IBAN ;		
- Création de fichiers au format SEPA.		
Le convertisseur des prélèvements du format CFONB 160 vers le SDD au format XML :		
- La réception des prélèvements au format domestique ;		
- La conversion automatique des RIB vers BIC / IBAN ;		•
- La création des mandats de prélèvement ;		
- Création de fichiers au format SEPA.		

## ARTICLE 4 – CONDITIONS MATERIELLES ET TECHNIQUES

Le Client mettra en œuvre les moyens nécessaires afin que son environnement informatique réponde aux pré-requis techniques exigés par la Banque.

Le Client doit :

- disposer d'une connexion au réseau Internet ;
- être équipé du Logiciel;
- être habilité au Service par la Banque qui lui communique les paramètres nécessaires à l'utilisation du Service.

Les configurations minimales nécessaires à l'utilisation du Logiciel et susceptible d'évolution sont :

- Windows XP SP2 ;
- Windows VISTA ;
- Windows SEVEN ;
- Windows 2003 SP1 ;
- Windows 2008 ;
- Windows VISTA 64 bits ;
- Windows SEVEN 64 bits ;
- Windows server 2008 64 bits ;
- Windows Server 2012 ;
- Windows 8.

Pour utiliser l'Application Mobile, le Client doit impérativement disposer :

- Soit d'un Smartphone
- Soit d'une Tablette tactile

Les configurations minimales nécessaires à l'utilisation de l'Application Mobile et susceptible d'évolution sont :

- Système IOS : iPhone 3 GS, iPhone 4, iPhone 4S, iPad 1, 2 et 3. La version minimum requise du système est la version 3.2 d'IOS ;
- Système Android : fonctionne sur les Smartphones Android disposant au minimum de la version 2.2 et sur les tablettes Android disposant au minimum de la version 3 ;
- Système Windows Phone : fonctionne sur les équipements disposant au minimum de la version 7.

## ARTICLE 5 – UTILISATION DU SERVICE

### 5.1 Installation

En fonction de la complexité, l'installation pourra être réalisée à distance (par téléphone) ou sur site par la Banque.

### 5.2 Disponibilité du service et règlement des incidents

Le Service est ouvert tous les jours sauf fermeture ou suspension pour maintenance ou autres raisons légitimes..

La Banque veille à ce que les opérations soient assurées suivant la même continuité que celle usuellement respectée dans la profession.

La Banque s'attache à la réalisation du Service dans les meilleures conditions d'utilisation possibles. Dans tous les cas, la responsabilité de la Banque n'est pas engagée pour retard ou défaillance dans le fonctionnement du Service tenant à un cas de force majeure. Sont considérés notamment comme cas de force majeure, outre la grève interne, tout événement échappant à son contrôle ou encore du fait du Client, du Tiers Serveur ou de tiers, par exemple :

- le défaut de fourniture de courant électrique ;
- la fraude d'un tiers ;
- les contraintes techniques, administratives ou autres intéressant les lignes et les réseaux de transmission ;
- les guerres, émeutes, grèves externes, incendies ;
- la défaillance du transporteur d'information.

La responsabilité de la Banque ne peut en aucun cas être engagée en cas d'indisponibilité du serveur EBICS des Banques Tierces.

L'Application Mobile étant disponible via le réseau internet et via les réseaux de téléphonie mobile, il ne peut être garanti une disponibilité continue du Service. Celui-ci peut notamment être interrompu de manière momentanée en cas de force majeure, de difficultés techniques informatiques ou autres liées aux télécommunications et en particulier dans l'hypothèse d'une perturbation du réseau de communication utilisée.

En cas de constatation d'un défaut quelconque de fonctionnement du Service, chacune des parties s'engage à en aviser l'autre dans les meilleurs délais, à en relever les éléments, à favoriser la recherche de ses causes et à collaborer avec l'autre le plus complètement possible à cet effet.

### 5.3 Acheminement des remises

Normalement, sur action par l'Utilisateur de la commande d'envoi, les remises d'ordres sont envoyées immédiatement à l'aide du Logiciel sur le serveur EBICS de la Banque ou de la Banque Tierce. Le jour et l'heure de traitement effectif des ordres dépendent des traitements informatiques de la banque concernée.

### 5.4 Traitement des ordres

Le Logiciel ne traite pas les ordres saisis ou envoyés par l'Utilisateur.

Les ordres sont traités par la Banque ou la Banque Tierce, dans le cadre du contrat de télétransmission que le Client a passé avec celle-ci. Selon le protocole EBICS, les ordres envoyés sur le serveur de la Banque sont traités, à condition que :

- l'envoi du fichier de remise d'ordres se soit déroulé complètement, jusqu'à réception de l'accusé réception du serveur (cet accusé réception est confirmé par le Service à la fin de la transmission) ;

- le fichier reçu soit complet et conforme ;
  - l'Utilisateur se soit acquitté (auprès de la banque destinataire) de la procédure de confirmation, selon les procédures spécifiques exigées par la banque ou les Banques Tierces.
- Selon le protocole SWIFT, les ordres envoyés sur le serveur de la Banque Tierce sont traités, à condition que la Banque Tierce soit membre du réseau SWIFT.
- L'autorisation de transmission d'un fichier sur l'Application Mobile n'entraîne pas automatiquement une confirmation d'ordre de télétransmission de fichiers par le Logiciel.

### **5.5 Utilisation du logiciel SUITE ENTREPRISE et de l'application SUITE ENTREPRISE MOBILE**

L'utilisation de la partie télétransmission du Logiciel avec la Banque et les Banques Tierces est liée à l'existence d'un contrat de télétransmission conclu par le Client avec chacun de ses différents établissements bancaires.

Dans le cadre de l'Application Mobile, il appartient au Client de protéger les données et/ou les logiciels chargés et/ou l'Équipement Mobile utilisé de la contamination par des virus ou des tentatives d'intrusion quelles qu'elles soient.

## **ARTICLE 6 – Maintenance du Logiciel**

La Banque s'engage à fournir au Client une prestation de maintenance du Logiciel et de maintien en condition opérationnelle du Service.

La Banque s'engage notamment à :

- Effectuer toutes les adaptations et/ou modifications du Logiciel rendus nécessaires du fait de l'évolution de la législation française ou européenne (maintenance législative) ;
- Assurer l'évolution des Logiciels et des développements spécifiques et permettre au Client de bénéficier des améliorations techniques et/ou fonctionnelles du logiciel décidées par la Banque (maintenance évolutive) ;
- Corriger tout incident bloquant (par incident bloquant on entend tout dysfonctionnement empêchant l'utilisation du Logiciel) ou à fournir une solution de contournement dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la notification par le Client de leur occurrence, ladite notification pouvant intervenir par tout moyen ;
- Remédier à tout incident non bloquant ou à fournir une solution de contournement dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la notification par le Client de leur occurrence, ladite notification pouvant intervenir par tous moyens (maintenance corrective) ;
- Proposer de façon proactive la résolution de bogues ou de dysfonctionnements dès qu'ils sont identifiés et ce avant même que le Client ne les constate potentiellement (maintenance préventive).

## **ARTICLE 7 – Supports aux Utilisateurs**

La Banque met à la disposition des Utilisateurs un service d'assistance, joignable du lundi au vendredi (jours ouvrés) de 8h30 à 12h30 et de 13h45 à 17h30, sauf le jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h45 à 17h30, pour toutes les questions d'ordre technique et dans le cadre d'une utilisation conforme aux conditions décrites aux présentes.

Le service d'assistance est accessible par téléphone au 02 51 80 47 95 ou par mail à [bpatl\\_connectique@bpatl.fr](mailto:bpatl_connectique@bpatl.fr).

Prestations incluses dans la location mensuelle :

- Assistance téléphonique liée à l'utilisation du Logiciel.

Prestations sur devis et dur rendez-vous fixé au préalable :

- Assistance sur site à la demande du client ;
- Réinstallation du Logiciel, sur site ou à distance, consécutive à un changement d'infrastructure informatique à l'initiative du Client ;
- Ajout et paramétrage d'une nouvelle banque ;
- Paramétrage des banques en EBICS TS.

## **ARTICLE 8 – Garantie d'éviction**

La garantie d'éviction porte sur l'ensemble des éléments et logiciels sous-tendant le Service.

La Banque garantit au Client la jouissance de l'ensemble des droits cédés ou concédés au titre de la Convention contre toute réclamation, action ou revendication qui pourrait être formée par un tiers sur le fait que l'un des éléments composant le Service constitue une contrefaçon d'un droit d'auteur ou de tout autre droit de propriété intellectuelle d'un tiers.

Toutefois, la Banque n'assumera aucune responsabilité si l'allégation de contrefaçon est fondée sur :

- la modification des éléments et/ou logiciels par le Client ou un tiers ayant agi sur l'ordre du Client ;
- l'utilisation des éléments et/ou Logiciels dans les conditions d'exploitation qui ne sont pas celles prévues au titre de la Convention.

En cas de réclamation, la Banque doit, à ses frais et à son choix :

- soit obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le(s) élément(s) et/ou Logiciel litigieux et la documentation afférente ;
- soit remplacer ou modifier le(s)dit(s) élément(s) et/ou Logiciel afin qu'il(s) cesse(nt) de constituer une contrefaçon.

Dans le cas où la Banque n'était pas en mesure de proposer au Client l'une ou l'autre des solutions susmentionnées, alors la Convention sera résiliée de plein droit et sans intervention judiciaire et sans préjudice de tout éventuel dommages et intérêts.

La présente garantie d'éviction est consentie pour la durée du droit d'auteur des Éléments et/ou Logiciels réalisés et/ou fournis dans le cadre de la Convention.

## **ARTICLE 9 – RESPONSABILITES**

### **9.1 Responsabilité du Client**

Le Client reconnaît que la Banque ne peut être tenue responsable en cas de non traitement d'un fichier en raison du non-respect des contraintes techniques du Service par le Client.

Le Client fait son affaire personnelle des litiges l'opposant à ses débiteurs, la Banque est déchargée de toute responsabilité à cet égard.

Le Client dégage la Banque de toute responsabilité de contrôle des mandats ou fichiers saisis et/ou déposés par le Client dans le cadre des fonctionnalités du Service. Le Client reconnaît avoir la responsabilité exclusive de ces derniers.

Ainsi, le Client dégage la Banque de toute responsabilité en cas de conséquences financières résultant d'une indication erronée de montants et/ou de comptes de destinataires, des ordres de Mandats ou des rejets lors de la présentation des prélèvements à la banque destinataire.

Le module archivage des mandats met à la disposition du Client un archivage numérique de l'image du mandat. Le Client reconnaît qu'il assume la responsabilité exclusive de l'archivage physique du mandat papier. Il est rappelé qu'en cas de contestation de l'existence ou de la validité de ce mandat, le mandat papier archivé par les soins du Client constitue un élément de preuve principal.

Le Client s'interdit de détériorer, représenter, reproduire, modifier ou procéder à une utilisation commerciale totale ou partielle, des différents éléments du Logiciel et de l'Application Mobile.

### **9.2 Responsabilité de la Banque**

La Banque s'engage à mettre à disposition du Client un service conforme aux règles édictées par l'European Payments Council et le CFONB.

La Banque ne pourra être tenue responsable d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation frauduleuse du Service.

La Banque met en œuvre l'ensemble des moyens techniques nécessaires pour assurer au Client une utilisation du Service conforme à sa destination et pour lui assurer la meilleure disponibilité d'accès au Service. Elle a, à ce titre, une obligation de moyens. Le Service étant disponible via le réseau internet, il ne peut être garanti une disponibilité continue du Service. Celui-ci peut notamment être interrompu de manière momentanée.

La responsabilité de la Banque ne peut notamment être engagée :

- en cas de difficultés techniques informatiques ou autres liées aux télécommunications et en particulier dans l'hypothèse d'une perturbation du réseau de communication utilisée ;
- en cas de mauvaise utilisation du Service par le Client ;
- en cas d'utilisation du Service par une personne non autorisée ;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations vis à vis de la Banque ;
- en cas de non-respect par le Client des règles SEPA énoncées par les instances de place (EPC) ou CFONB ;
- en cas de force majeure, telle que reconnue par la jurisprudence.

Toute perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de profit ou de données et plus généralement tout préjudice immatériel quel qu'en soit la nature ou la cause qui seraient subis dans le cadre de l'utilisation du Service ne pourra donner lieu à réparation, notamment financière, de la part de la Banque.

La Banque ne pourra être tenue responsable en cas d'erreur dans les fichiers de prélèvements émis ou de rejet de la banque tierce en cas d'utilisation du convertisseur prélèvement vers SDD.

## **ARTICLE 10 – SECURITE ET ACCES AU SERVICE – CONFIDENTIALITE**

Les échanges entre le Logiciel de télétransmission et le serveur TURBO SUITE ENTREPRISE sont effectués au moyen d'une connexion IP sécurisée SSL 128 bits.

Le transfert de fichiers vers le centre informatique de la Banque, et inversement, sera effectué sous la seule responsabilité du Client et par ses moyens propres, en respectant les paramètres fournis au titre de la Convention. Ces paramètres sont affectés personnellement au Client qui devra veiller à leur confidentialité absolue, notamment en prenant soin de limiter à des préposés dûment habilités l'utilisation des équipements et s'assurer du changement régulier du mot de passe. Pour le mot de passe, il est recommandé d'utiliser au minimum 6 caractères pour augmenter le nombre de combinaisons possibles et de ne pas utiliser de données facilement déduites par des tiers tels que n° de téléphone, n° d'immatriculation de véhicule, date de naissance, etc....

En outre, le Client autorise la Banque à interrompre à tout moment, sans engager sa responsabilité, le fonctionnement du système pour en préserver la sécurité.

La Banque ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'une quelconque utilisation frauduleuse ou accidentelle de ces paramètres. Le Client ne saurait se soustraire aux conséquences résultant des fichiers transférés.

La Banque s'engage à ne pas prendre connaissance du contenu des fichiers de télétransmission destinés aux Banques Tierces.

La Banque s'engage à ne stocker le fichier de télétransmission que pour la bonne exécution du Service.

Pour l'Application Mobile, la Banque s'engage à garantir la confidentialité des informations échangées entre le ou les Equipement(s) Mobile(s) et la plateforme Suite Entreprise par des serveurs informatiques permettant un échange de données hautement sécurisées par un double cryptage SSL 128 et AES 256 et authentifiées numériquement par un certificat logiciel auto-généré.

Seul le Client a connaissance des données échangées, la Banque n'a pas accès aux dites données. Par conséquent, le Client reconnaît que la responsabilité de la Banque ne pourrait être engagée dans le cas où un tiers aurait pris connaissance par quelque moyen que ce soit, des moyens nécessaires à la consultation des informations contenues dans l'Application Mobile, que ce tiers en fasse usage ou non.

Le Client reconnaît que l'accord de transmission des fichiers par une personne habilitée au sein de son entreprise selon des procédures internes propres à elle, ne relève pas de la responsabilité de la Banque et cette dernière ne peut voir sa responsabilité recherchée en cas de non-respect de règles internes à l'entreprise par des collaborateurs ou des tiers. Les profils déterminés par le Client en vue de procéder à l'accord de télétransmission des fichiers ne sont connus que du Client et relèvent exclusivement de sa responsabilité. Le Client reconnaît qu'en cas d'utilisation frauduleuse du Service et/ou du Logiciel et/ou de l'Application Mobile par des tiers habilités ou non habilités par lui, la responsabilité de la Banque ne pourra être engagée.

#### **ARTICLE 11 – MODIFICATION**

La Banque se réserve le droit d'apporter toute modification au(x) Service et/ou Logiciel et/ou (à l') Application Mobile, soit en vue d'améliorer ou d'accroître les prestations, soit pour l'adapter aux nouvelles normes. Toute modification fait l'objet d'une notification par tout moyen au Client qui, s'il ne l'agrée pas, peut résilier la Convention dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ladite notification.

#### **ARTICLE 12 – MANDAT**

Le Client peut utiliser le Service pour échanger des fichiers de télétransmission avec les Banques Tierces avec lesquelles il a préalablement conclu un contrat de télétransmission. Dans ce cas, le Client donne mandat à la Banque pour acheminer ses opérations dans les sens « aller » et « retour » en utilisant les moyens offerts par le Logiciel.

#### **ARTICLE 13 – TARIFICATION**

Le Service est mis à disposition du Client moyennant le paiement d'un abonnement mensuel par prélèvement sur son compte.

Les conditions tarifaires de l'abonnement et des services pourront être modifiées par la Banque notamment en fonction des circonstances économiques, des modifications d'applications existantes ou de mise à disposition de nouvelles applications.

La mise en place et les modalités de toute nouvelle tarification seront portées à la connaissance du Client par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur. De convention expresse, l'absence de protestation du Client à réception de cette information vaudra acceptation de sa part de la nouvelle tarification indiquée. En cas de refus, le Client ou la Banque aura la faculté de résilier la Convention.

Le traitement des opérations est soumis aux conditions tarifaires de la Banque en vigueur dont le Client reconnaît avoir pris connaissance. Le coût de ces opérations n'est pas inclus dans l'abonnement mensuel du Service.

L'utilisation de l'Application Mobile entraîne des coûts de communication téléphonique que l'abonné réglera par ailleurs à son opérateur téléphonique.

#### **ARTICLE 14 – DUREE – RESILIATION**

La Convention est conclue pour une durée indéterminée. Elle prend effet à la date d'installation du Logiciel.

La Convention est résiliable à tout moment par le Client ou la Banque, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de résiliation à l'initiative de la Banque, celle-ci interviendra après expiration d'un délai de préavis de 30 jours.

La Banque est dispensée de respecter le délai de préavis susmentionné dans les cas suivants :

- liquidation judiciaire du Client ;
- cessation d'activité du Client quelle qu'elle soit la cause ;
- décès, incapacité du Client ;
- dissolution, transformation, fusion, absorption du Client ;
- cession, donation ou apport du patrimoine affecté lorsque le Client est un entrepreneur individuel à responsabilité limitée ;
- comportement gravement répréhensible ou situation irrémédiablement compromise du Client.

En cas de résiliation de la Convention :

- le Client s'engage à désinstaller le Logiciel et à ne plus l'utiliser ;
- l'accès au Service par Internet est supprimé par la Banque, interdisant de ce fait toute possibilité de connexion avec les différentes banques pour lesquelles une connexion avait été paramétrée ;
- les sommes perçues par la Banque pour la période en cours au moment de la résiliation lui restent intégralement acquises.

#### **ARTICLE 15 – INFORMATIQUE et LIBERTES**

Dans le cadre de la relation bancaire, la Banque est amenée à recueillir des données à caractère personnel concernant le Client, et à les traiter notamment en mémoire informatisée selon les dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Ces données sont principalement utilisées par la Banque pour les finalités suivantes : gestion de la relation bancaire, classification de la clientèle, octroi de crédit, prospection, animation commerciale et études statistiques, évaluation du



risque, sécurité et prévention des impayés et de la fraude, recouvrement, lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Elles pourront être communiquées à des tiers dans les conditions prévues à l'article Secret professionnel des conditions générales de la convention de compte courant liant le Client à la Banque. Le Client peut se faire communiquer, obtenir copie, et, le cas échéant, rectifier les données le concernant. Il peut, pour des motifs légitimes, s'opposer à ce que ces données fassent l'objet d'un traitement.

Pour exercer ses droits d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, le Client doit s'adresser à son agence ou au service Clients 1 rue Françoise Sagan – Saint Herblain – 44919 Nantes cedex 9.

Les personnes physiques, dont les données à caractère personnel sont recueillies dans la Convention, ont la possibilité de s'opposer, sans frais, à ce que leurs données soient utilisées à des fins de prospection commerciale par la Banque ainsi que par BPCE, ses filiales directes et indirectes ou par ses partenaires commerciaux. Pour exercer leur droit d'opposition, ces personnes peuvent adresser un courrier à leur agence ou au service Clients 1 rue Françoise Sagan – Saint Herblain – 44919 Nantes cedex 9. Les frais d'envoi du courrier seront remboursés au tarif lent en vigueur sur simple demande.

Les données à caractère personnel (informations nominatives) transmises par le Client à la Banque, conformément aux finalités convenues, peuvent, à l'occasion de diverses opérations, faire l'objet d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors Union européenne. Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union européenne, des règles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place. Le Client peut en prendre connaissance en consultant site de la FBF : [www.fbf.fr](http://www.fbf.fr).

Ces données à caractère personnel peuvent être communiquées, à leur requête, aux organismes officiels et aux autorités administratives ou judiciaires, notamment dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux ou de la lutte contre le financement du terrorisme.

Pour ces mêmes raisons, en vertu du Règlement CE/1781 du 15 novembre 2006, en cas de virement de fonds, certaines des données nominatives du Client doivent être transmises à la banque du bénéficiaire du virement située dans un pays de l'Union Européenne ou hors Union Européenne.

## ARTICLE 16 – RECLAMATIONS – LITIGE

Tout renseignement relatif à l'exécution de la Convention ou à une contestation peut être obtenu en téléphonant au numéro suivant : **0 805 90 45 00** (Numéro non surtaxé).

En cas d'insatisfactions ou de difficultés, le Client peut formuler une réclamation comme suit :

### 1. Votre agence Banque Populaire Atlantique : votre premier interlocuteur

Prenez contact avec votre **Conseiller/Directeur d'agence**. Vous pouvez lui faire part de vos difficultés par tout moyen à votre convenance, directement à l'agence, par courrier, par mail ou par téléphone.

Vous retrouvez directement ses coordonnées sur votre extrait de compte.

### 2. Le Service Clients à votre écoute

Si votre agence tarde à vous répondre ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par votre agence, vous avez la possibilité de vous adresser au **Service Clients**, pour que votre demande soit réexaminée. Vous pouvez contacter le service par courrier, téléphone ou mail, en utilisant les coordonnées ci-après :

- **Par courrier**, en écrivant à :

**Banque Populaire Atlantique**  
**Service Clients**  
**1, rue Françoise Sagan**  
**Saint Herblain**  
**44919 Nantes cedex 9**

- **Par mail** : remplissez le formulaire « Déposer une réclamation » mis en ligne sur le site Internet de la Banque ([www.atlantique.banquepopulaire.fr](http://www.atlantique.banquepopulaire.fr)).

- **Par téléphone** du lundi au vendredi de 8h à 18h : **0 805 904 500** (Appel Gratuit).

A défaut de réponse dans les cinq jours ouvrés du Service Clients ou de l'agence, vous recevrez un courrier avec accusé de réception de votre demande. Nous nous engageons alors à vous répondre sous quinze jours ouvrés. Toutefois si une analyse plus approfondie de votre dossier est nécessaire et entraîne un dépassement de délai, nous nous engageons à vous communiquer le nouveau délai, qui sauf cas très particulier ne devrait pas dépasser 2 mois (à compter de la date de réception de votre réclamation).

## ARTICLE 17 – LANGUE ET LOI APPLICABLES – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le Client accepte expressément l'usage de la langue française durant les relations précontractuelle et contractuelle. La Convention est soumise à la loi française.

En cas de contestation, pour quelque cause que ce soit, la Banque et le Client attribuent compétence au Tribunal de Commerce de Nantes.