

BRED DIRECT SERVICES

CONDITIONS GÉNÉRALES

PRÉAMBULE

La BRED Banque Populaire propose à ses clients un service de Banque à distance par téléphone, dénommé BRED Direct Services.

L'abonnement BRED Direct Services permet aux clients abonnés, en fonction des options choisies de bénéficier d'un service de banque à domicile dont le contenu est détaillé dans la plaquette produit à leur disposition et notamment la consultation de leurs comptes, commandes de cartes bancaires et opérations afférentes, réalisation d'opérations sur leurs comptes telles que virements et prélèvements, information sur les cours et commandes de devises, retraits d'espèces.

Les abonnés BRED Direct Services ont la faculté d'obtenir des informations sur prêts, ainsi que sur la faculté de souscrire et/ou effectuer des versements sur produits d'assurance, prévoyance, épargne.

Ils accèdent à des informations sur les cours, la fiscalité des valeurs mobilières, la valorisation de leur éventuel portefeuille et opérations financières sur titres, la souscription et/ou le rachat d'OPCVM, l'exécution d'ordres d'achats ou ventes d'actions et/ou obligations, la passation d'ordres de bourse sachant que l'abonné aura préalablement accepté la Convention de Services sur Instruments Financiers Banque Populaire.

Le client reconnaît être titulaire des comptes (et/ou habilité sur les comptes) sur lesquels et à partir desquels les opérations ou consultations seront initiées: il certifie l'exactitude des numéros de ces derniers ainsi que celle des informations légales et administratives le concernant, notamment son adresse postale afin qu'il puisse être destinataire des informations et documents adressés par la BRED Banque Populaire. Il s'engage à communiquer à cette dernière toute modification de sa situation personnelle, notamment son adresse.

DÉFINITIONS

D'un commun accord entre la BRED Banque Populaire et l'Abonné, la terminologie adoptée est la suivante:

Abonné : client de la BRED ayant choisi de s'abonner à BRED Direct Services afin de consulter et d'effectuer par téléphone certaines opérations selon les modalités du contr.

Code confidentiel : code d'authentification personnel conçu et généré à sa convenance par l'Abonné, lors de son premier accès. L'utilisation du code confidentiel permet l'authentification de l'Abonné qui est seul responsable de la confidentialité, de la garde et de l'utilisation de celui-ci

Service Bourse : service permettant le passage d'ordres de bourse et l'obtention d'informations sur les cours.

ARTICLE 1 - OBJET

es présentes conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la BRED Banque Populaire met à la disposition de l'Abonné le serveur vocal «BRED Direct Services» selon les options utilisées par ce dernier, qui permettent d'accéder aux différents services décrits ci-dessus, à partir d'un téléphone équipé de la touche étoile.

Sur simple appel téléphonique, le client peut interroger sa banque 24h/ 24 et 7j/7.

Pour utiliser BRED Direct Services, il suffit de composer successivement: depuis la Métropole, les Antilles, La Réunion et la Guyane, le:

0 806 060 211 Service gratuit
+ prix appel ou le +33 1 41 86 26 00 depuis l'étranger.

- LA TOUCHE *
- SAISIR LE NUMÉRO DE COMPTE BRED Banque Populaire à 9 chiffres
- COMPOSER LE CODE CONFIDENTIEL
- SE LAISSER GUIDER SELON LES INSTRUCTIONS DU SERVEUR VOCAL

ARTICLE 2 - DURÉE - RÉILIATION

Le contrat BRED Direct Services entre en vigueur à compter de sa signature par l'abonné pour une durée indéterminée; chacune des parties pouvant à tout moment y mettre fin en respectant un délai de préavis d'un mois à compter de cet envoi.

La BRED Banque Populaire se réserve toutefois la faculté de résilier sans préavis BRED Direct Services en cas de comportement gravement répréhensible de l'Abonné ou en cas de non respect des dispositions légales, règlements en vigueur ainsi qu'en cas de non respect des obligations contractuelles ainsi qu'en cas de manquement aux règles de conservation et utilisation du code confidentiel, conduisant à un usage frauduleux de BRED Direct Services.

ARTICLE 3 - MISES EN GARDE

Il appartient à l'abonné de s'assurer:

- de l'adéquation des prestations et caractéristiques de l'abonnement BRED Direct Services avec ses besoins personnels;
- de l'exactitude des informations personnelles communiquées dans le cadre du service BRED Direct Services pour lequel il a souhaité s'abonner;
- de disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour utiliser le service BRED Direct Services et notamment la bourse, ainsi que pour accéder et utiliser les informations contenues dans le service BRED Direct Services.

L'abonné est tenu de vérifier que ses lignes et son équipement téléphoniques sont en bon état de fonctionnement.

L'abonné est informé des risques inhérents à l'utilisation du réseau téléphonique et tout particulièrement en termes de:

- sécurité des transmissions, d'accès et confidentialité des données;
- disponibilité de l'accès au serveur vocal BRED Direct Services;
- rapidité d'exécution des transactions et/ou mises à jour;
- mises à jour des informations relatives aux informations bancaires et/ou boursières, des transactions et/ou des comptes bancaires.

De même, l'Abonné est expressément informé qu'après la confirmation de l'ordre et donc de la prise en charge de l'ordre par la BRED Banque Populaire, la transmission de l'ordre ne préjuge pas de son exécution, dont la vérification incombe à l'Abonné.

ARTICLE 4 - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

4.1 - L'utilisation de BRED Direct Services ne modifie pas les règles de fonctionnement prévues au titre de la convention de compte que le client déclare avoir acceptée sans réserve. Il est notamment rappelé, que les titulaires d'un compte collectif sont solidairement responsables des conséquences financières résultant des opérations effectuées sur le compte, notamment dans le cadre de BRED Direct Services.

4.2 - Le titulaire est responsable de l'utilisation et de la conservation du code confidentiel qu'il aura lui même initié lors de la première utilisation et, éventuellement modifié par la suite selon les procédures mises à sa disposition par le biais du service BRED Direct Services.

Toute opération effectuée dans le cadre de BRED Direct Services impliquant l'utilisation du code confidentiel est réputée validée et signée par le client.

De convention expresse, l'utilisation du code confidentiel constitue une preuve d'acceptation de l'opération par le client et équivaut à sa signature. L'accès au service est subordonné à l'utilisation d'un code confidentiel.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à 3 (trois).

Au troisième essai infructueux le service sera suspendu d'office. En pareille situation, l'Abonné dispose de la faculté de réactiver le service après information de la Banque par écrit ou en agence.

4.3 - L'abonné s'engage à assurer la garde et la confidentialité de ces moyens d'identification et d'authentification en évitant toute imprudence pouvant favoriser un usage frauduleux du service BRED Direct Services dont l'abonné devrait alors assumer les conséquences.

Dès lors, l'abonné s'interdit toute communication de son code confidentiel. Il est seul responsable de la garde et de la confidentialité de son code confidentiel.

Le client s'engage à respecter les procédures et directives relatives à l'utilisation de BRED Direct Services portées à sa connaissance. En particulier, il s'engage à vérifier à partir des informations qui lui sont régulièrement communiquées en retour, l'exactitude et la conformité des ordres donnés et enregistrés par BRED Direct Services.

4.4 - L'abonné a la possibilité de passer des ordres de virement ou des ordres de bourse. Avant de passer son premier ordre de bourse, l'abonné reconnaît maîtriser les caractéristiques des instruments financiers, et des opérations susceptibles d'être traitées avec les risques qu'elles comportent.

L'Abonné engage sa responsabilité s'il n'a pas constitué une provision préalable, avant de réaliser des ordres de virements et/ou des ordres de bourse, par l'intermédiaire de BRED Direct services, sur les comptes à partir desquels les transactions sont effectuées.

La BRED Banque Populaire n'exécute les ordres de virement et/ou les ordres de bourse qu'après vérification de la provision et/ou de la couverture.

En conséquence, à défaut de provision ou de couverture suffisante, en cas de difficulté de toute nature, les ordres de virement et/ou les ordres de bourse ne seront pas exécutés; la BRED Banque Populaire s'efforcera d'informer l'abonné.

Lorsque la BRED Banque Populaire reçoit l'ordre de bourse, elle adresse à l'Abonné un avis d'opéré après exécution de l'ordre sur le Marché.

L'abonné est seul responsable des informations fournies à la BRED Banque Populaire concernant les ordres de virement et, notamment celles concernant les coordonnées des numéros de comptes des destinataires ainsi que des informations fournies concernant les ordres de bourse.

Les horaires et date de passation des ordres de virement et/ou des ordres de bourse correspondent à l'heure et au jour français.

ARTICLE 5 - ABONNEMENT ET ACCÈS

5.1 - ABONNEMENT

L'abonnement au service BRED Direct sera réputé accepté par l'Abonné dès lors qu'il aura approuvé et signé les conditions particulières.

En cas de vente à distance et/ou de démarchage, l'utilisation du service par le client avant l'expiration du délai de rétractation vaut acceptation d'une exécution immédiate du contrat et emporte les conséquences légales qui s'y rattachent.

5.2 - INFORMATION DE PREMIÈRE UTILISATION

De même, l'exécution de transactions ou utilisations d'un service de la Banque seront réputées acceptées par l'Abonné dès lors qu'il aura accédé au service BRED Direct au moyen de son code confidentiel.

Lors de la première utilisation, le Client doit modifier son mot de passe en suivant les instructions du serveur vocal. Le Client reçoit, après la première utilisation du service BRED Direct Services, un avis à titre d'information sur son relevé de compte.

5.3 - DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le service Audiotel est disponible 24H/24, 7 J / 7.

Les conseillers sont accessibles:

- depuis la métropole du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 17h,
- depuis les Antilles du lundi au vendredi de 6h à 16h et le samedi de 6h à 11h,
- depuis la Guyane du lundi au vendredi de 6h à 17h et le samedi de 6h à 12h,
- depuis La Réunion du lundi au vendredi de 11h à minuit et le samedi de 11h à 19h,
- depuis l'étranger du lundi au vendredi de 8h à 22h et le samedi de 8h à 17h (heure de Paris).

Le «Service Bourse» est disponible du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 13h (horaires Métropole).

La BRED Banque Populaire se réserve le droit de modifier les horaires de ce dernier en fonction de l'amplitude horaire de la bourse de Paris.

La BRED Banque Populaire s'efforcera d'offrir à l'Abonné la meilleure disponibilité du service BRED Direct Services.

Cette garantie ne saurait cependant s'entendre d'une garantie absolue, en termes de disponibilité ou de performance, compte tenu de la structure du réseau téléphonique et des spécificités liées au service.

La banque ne pourra voir sa responsabilité engagée du fait de l'impossibilité d'accès en cas de difficultés techniques indépendantes de la volonté de la BRED Banque Populaire, liées aux télécommunications, notamment interruption des services EDF, France Telecom et de tout cas de force majeure.

Par dérogation à l'alinéa précédent, la BRED Banque Populaire pourra interrompre le service BRED Direct Services pour des raisons de maintenance. En cas d'arrêt planifié du service, la BRED s'efforcera d'informer l'Abonné avant la date prévue pour ces mesures.

ARTICLE 6 - CONDITIONS D'EXÉCUTION DES ORDRES PAR LA BANQUE

6.1 - La banque s'engage à exécuter les ordres transmis par le client dans les meilleurs délais, en fonction des usages et conformément aux règlements et à la législation en vigueur pour la banque au moment de l'exécution de l'ordre. Le client déclare avoir connaissance et accepte que les ordres téléphoniques fassent l'objet d'un enregistrement.

6.2 - Sauf spécification contraire de la banque, les ordres sont susceptibles d'être immédiatement exécutés.

6.3 - La banque s'engage à redresser à ses frais toute erreur détectée dans l'exécution d'un ordre dès lors qu'elle résulterait d'une erreur de son

personnel ou des matériels et logiciels utilisés par elle pour l'enregistrement et l'exécution des opérations, sans que le client puisse prétendre au paiement de l'indemnité ou au remboursement de dommages indirects éventuel.

6.4 - En cas d'erreur du client et, sous réserve qu'il ait respecté l'article 4.3 des présentes, la banque s'engage à étudier les possibilités qui permettraient de redresser cette erreur dans les meilleures conditions.

ARTICLE 7 - CONVENTION DE PREUVE

L'abonné reconnaît et accepte que l'utilisation de ses moyens d'identification et de son code confidentiel constitue une preuve que l'opération a été réalisée par lui-même et équivaut à sa signature.

Les parties conviennent que:

- les enregistrements sur support informatique, électronique et/ou magnétique de la BRED Banque Populaire constituent la preuve des opérations effectuées par l'Abonné au moyen du service BRED Direct services.
- Les fichiers d'enregistrement auront la même valeur qu'un document original et feront foi en cas de contestation.

En tout état de cause, l'abonné reconnaît avoir été informé qu'il a la possibilité, avant le passage de tout ordre, de se rapprocher des différents services de la BRED Banque Populaire.

À défaut de contestation de l'Abonné dans un délai de deux jours ouvrés à compter de leur réception, (cachet de la poste faisant foi), les avis d'opérés et relevés de comptes adressés par la BRED Banque Populaire feront foi. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

ARTICLE 8 - PRIX

8.1 - L'accès à BRED Direct Services est soumis d'une part à la tarification en vigueur telle que fixée au terme des conditions tarifaires des opérations de la BRED Banque Populaire, d'autre part au coût du service téléphonie (gratuit + prix d'un appel local ou d'un appel international depuis l'étranger, suivant opérateur).

8.2 - L'exécution des ordres et la gestion des comptes restent soumises aux tarifs et conditions spécifiques à la Métropole, aux Antilles, à La Réunion et en Guyane en vigueur à la BRED Banque Populaire, à la date de leur prise en charge.

8.3 - Pour la bourse, l'abonné a le choix entre l'accès à un téléconseiller ou l'accès à un Service Bourse Audiotel (tendances, cours de bourse).

ARTICLE 9 - LITIGE

En cas de désaccord entre le client et sa banque sur le contenu des opérations, la preuve pourra être faite par tout moyen y compris les supports informatiques et magnétiques.

Le présent contrat est régi par la loi française et relève de la compétence des tribunaux de Paris.