



## **Conditions Générales d’utilisation du service « e Document »** **Mise à jour 01 Septembre 2021**

### **Article 1 - Objet du Service – Accès au Service**

Le service « e-Documents » permet au Client de consulter, télécharger et imprimer, à tout moment, ses Documents Banque de Savoie (tels que définis ci-dessous), en format électronique, déposés dans son espace personnel sécurisé de Banque à Distance Cyberplus (ci-après le « Service ») et d’être notifié de leur arrivée.

Documents : ensemble des contrats et/ou documents liés à la gestion d’un produit ou service bancaire, d’assurance, ou d’instruments financiers, disponibles dans le cadre du service « e-Documents », notamment les relevés de compte, relevés d’opérations, avis, courriers administratifs et de gestion du produit ou service souscrit.

La souscription au Service s’applique aux Documents liés aux comptes de dépôt, aux comptes d’épargne, aux comptes d’instruments financiers, aux crédits, aux produits d’assurance et autres services connexes.

Le service « e-Documents » est proposé aux clients :

- Personnes physiques majeures capables,
- Personnes mineures autorisés par leur représentant légal,
- Personnes physiques en sauvegarde de justice sans mandataire spécial (sous réserve de disponibilité),
- Personnes physiques en curatelle simple avec l’accord de leur curateur (sous réserve de disponibilité),

dans les conditions ci-après exposées. Ce service s’applique aux contrats/comptes déjà détenus par le Client ainsi qu’à ceux qu’il viendra à détenir et aux documents numériques qui ne sont pas encore disponibles au moment de l’adhésion.

L’adhésion au Service s’effectue par l’intermédiaire de Cyberplus, auprès d’un conseiller en agence ou à distance.

La présente convention a pour objet de définir le contenu, les conditions d’accès et de fonctionnement du Service.

Les présentes Conditions Générales d’utilisation complètent les Conditions Générales du service de banque à distance CyberPlus.

Les conditions de fonctionnement du service « e-Documents », décrites ci-dessous, prévalent sur toute disposition contraire qui pourrait être contenue dans les Conditions Générales du service Cyberplus.

### **Article 2 - Mise à disposition – Notification**

A compter de son adhésion au Service, le Client dispose des Documents électroniques dans son espace sécurisé de Banque en ligne Cyberplus.

Le Client peut consulter l’ensemble des Documents, sous réserve de leur disponibilité au format numérique :

- Certains Documents seront toujours mis à disposition en format papier. En effet, la Banque peut, notamment pour des raisons juridiques, réglementaires, commerciales ou lorsque l’envoi papier apparaît plus adapté au type de communication envisagé, choisir d’adresser certains Documents au format papier.

- D’autres Documents adopteront progressivement le format électronique.

Lorsqu’un Document sera disponible en version numérique, le Client en sera informé par courrier électronique dans sa messagerie personnelle et le prochain Document sera alors mis à disposition dans son espace sécurisé de banque à distance.

Le Client s’engage alors à fournir à la Banque une adresse courriel personnelle valide et à la mettre à jour par tous moyens mis à sa disposition. Pour des questions de sécurité et de confidentialité, aucun document ni aucun lien n’est envoyé dans la messagerie personnelle du client. En cas d’erreur de saisie de son adresse de messagerie électronique par le Client, ou de non mise à jour de celle-ci, la Banque ne peut être tenue pour responsable de l’échec de distribution des courriels l’informant de la mise à disposition d’un nouveau Document ou relevé dématérialisé.

Par défaut, les notifications sont réalisées par e-mail, à chaque envoi d’un document numérique. En l’absence d’adresse e-mail valide, si la Banque le propose, les notifications peuvent être envoyées par SMS, à condition que le client ait communiqué un numéro de téléphone mobile valide.

Pour consulter et/ou télécharger ses Documents, le Client doit se connecter sur son espace sécurisé de Banque en ligne. La non réception de la notification pour quelle que cause que ce soit est sans rapport avec la disponibilité des Documents électroniques sous Cyberplus.

### **Article 3 - Particularités des comptes collectifs et des comptes ouverts aux mineurs**

En application du principe de solidarité active accepté, les co-titulaires peuvent lors de l’ouverture



**Banque de Savoie** Siège social : 6 boulevard du Théâtre – CS 82422 – 73024 Chambéry Cedex Tél : 04 79 33 93 10 – Fax : 04 79

33 94 83 Société Anonyme au capital de 6.852.528 euros – SIREN 745 520 411 RCS Chambéry – Banque et intermédiaire en Assurances  
immatriculée auprès de l’Orias sous le numéro 07.019.393 – www.banque-de-savoie.fr

du compte joint adhérer au Service « e-Documents ». Il appartient aux co-titulaires de s’accorder sur le format des Documents avant de s’abonner au Service. Postérieurement à l’ouverture d’un compte joint, chaque titulaire, s’il dispose d’un accès à la Banque à Distance Cyberplus peut faire le choix d’adhérer au Service « e-Documents ». Si l’un des co-titulaires ne souhaite pas adhérer au Service, il continuera à recevoir les relevés et courriers afférents au compte joint au format papier.

Pour consulter en ligne les Documents, chacun des co-titulaires d’un compte joint doit disposer d’un abonnement et d’un accès à Cyberplus.

Les comptes en indivision sont également concernés par le Service sous réserve que chaque co-titulaire ait souscrit au service « e-Documents » et dispose d’un abonnement au service de Banque à Distance CyberPlus.

S’agissant des mineurs non émancipés, la souscription par l’un des représentants légaux est requise pour la mise à disposition du Service. Cette souscription peut être réalisée auprès de l’agence qui gère le compte du mineur et sur Cyberplus, lors de la disponibilité de cette fonction, par le représentant légal. Il appartient aux représentants légaux de s’accorder préalablement sur le format des Documents destinés au mineur. L’autre représentant légal pourra s’abonner à Cyberplus afin de pouvoir consulter les Documents relatifs au compte du mineur.

#### **Article 4 - Historique de consultation et téléchargement des Documents en ligne**

Les Documents électroniques antérieurs à la date d’ouverture du service, archivés au format numérique par la Banque, sont consultables en ligne.

Les avis et relevés (relevés de compte, récapitulatif annuel de frais, information sur les frais...) seront consultables pendant une durée de 10 ans à compter de leur mise à disposition dans l’espace sécurisé de banque en ligne Cyberplus. Pour les autres Documents, la durée de consultation sera définie en fonction de la nature et de l’usage de ces documents.

Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde de ces documents en ligne, afin de pouvoir en disposer, avant l’expiration du délai de mise à disposition des documents.

En cas de résiliation du Service, de clôture des comptes ou services ou de résiliation de l’abonnement Cyberplus, les Documents sont accessibles dans les conditions visées à l’article 6.

#### **Article 5 - Substitution des Documents en ligne aux Documents papier**

Il est convenu entre la Banque et le Client qu’en optant pour le Service, le Client pourra consulter ou télécharger au format électronique ses Documents.

Ceux-ci se substituent aux Documents papier qui ne seront plus adressés au Client. Strictement identiques à ces derniers, ils sont mis à disposition dans les mêmes conditions (périodicité, date d’arrêté) et ont la même valeur légale.

#### **Article 6 – Durée - Résiliation du service**

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin au service « e-Documents », à tout moment et sans frais, auprès de l’agence qui gère son compte et sur son espace de banque à distance (Cyberplus web).

Cette résiliation prend effet immédiatement et porte sur l’ensemble des documents.

S’agissant des mineurs non émancipés, la résiliation est effectuée par le représentant légal qui a souscrit au service pour le compte du mineur.

La Banque peut résilier le service « e-Documents » à tout moment et par tous moyens. Cette résiliation prendra effet un mois après l’envoi de cette information.

Dès la résiliation du Service, les Documents seront alors adressés au Client au format papier à la date habituelle de mise à disposition de ces Documents au format électronique.

Après cette résiliation, le Client conservera l’accès à l’historique des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne pour la période précédant la résiliation, dans la limite des durées de conservation définies à l’article 4 ci-dessus. En cas de fin de relation avec la Banque et sur demande du Client, la Banque lui maintiendra un accès à son espace sécurisé de Banque en ligne afin de lui permettre de consulter ses Documents numériques.

En cas de résiliation du contrat de Banque en ligne Cyberplus, le présent contrat et le service e-Documents seront résiliés de plein droit. Dans cette hypothèse, les Documents électroniques et l’historique de ces documents resteront accessibles dans les conditions précitées.

Dans tous les cas, le Client peut télécharger ou conserver sur tout autre support durable l’ensemble des Documents contenus dans son espace sécurisé de Banque en ligne. A ce titre, il est recommandé au Client de prendre toute mesure pour conserver lesdits Documents dans des conditions intègres et fiables.

Par ailleurs, la Banque se réserve la possibilité de refuser la mise à disposition du service « e-Documents » en cas de modifications ou de résiliations successives multiples ou de désaccord



**Banque de Savoie** Siège social : 6 boulevard du Théâtre – CS 82422 – 73024 Chambéry Cedex Tél : 04 79 33 93 10 – Fax : 04 79

33 94 83 Société Anonyme au capital de 6.852.528 euros – SIREN 745 520 411 RCS Chambéry – Banque et intermédiaire en Assurances  
immatriculée auprès de l’Orias sous le numéro 07.019.393 – www.banque-de-savoie.fr

entre les titulaires d’un compte ou entre les représentants légaux d’un client mineur.

#### Article 7 – Conditions tarifaires

L’adhésion au Service est gratuite ainsi que sa résiliation.

Le Client peut demander, à tout moment, une édition papier du Document mis à disposition au format numérique. Cette édition peut faire l’objet d’une facturation.

#### Article 8 – Modifications des Conditions générales et tarifaires

Compte tenu notamment des extensions et améliorations possibles du Service, la Banque se réserve la possibilité d’adapter ou de modifier à tout moment les prestations offertes dans le cadre du Service ainsi que les présentes Conditions Générales d’Utilisation..

De même, les Conditions Tarifaires du Service sont susceptibles de modification.

Les nouvelles Conditions Générales d’utilisation et/ou conditions Tarifaires seront portées à la connaissance du Client par voie postale ou en ligne (via le service de Banque à distance par Internet) un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client a alors la possibilité, en cas de désaccord, de résilier le Service sans aucun frais. Si le Client continue à utiliser le Service à l’expiration du délai ci-dessus, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales d’utilisation et/ou conditions Tarifaires.

#### Article 9 – Responsabilité

La Banque assume une obligation de moyens en ce qui concerne l’exécution du Service.

Elle n’est responsable ni des dysfonctionnements d’accès à la Banque à distance Cyberplus liés au fournisseur internet du Client, ni des incidents techniques susceptibles de survenir pendant le routage des courriels de notification. De même, la Banque ne saurait être responsable si l’adresse courriel fournie par le Client est invalide ou si la boîte aux lettres du Client est surchargée.

Le Client est responsable de toutes les conséquences qui résulteraient d’une erreur de transmission ou de manipulation de sa part, notamment sur les Documents électroniques.

#### Article 10 - Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la signature et de l’exécution des Conditions Générales et Particulières du service «e-Documents», et plus généralement de sa relation

avec le Client, la Banque recueille et traite des données à caractère personnel concernant :

- le Client et
- les personnes physiques intervenant dans le cadre de cette relation (mandataire, représentant légal, caution, contact désigné, préposé, bénéficiaire effectif, membre de la famille du Client...).

Les informations expliquant :

- pourquoi et comment ces données sont utilisées,
  - combien de temps elles seront conservées,
  - ainsi que les droits dont les personnes concernées disposent sur leurs données,
- figurent dans la notice d’information de la Banque sur le traitement des données à caractère personnel.

Cette notice est portée à la connaissance des personnes concernées lors de la première collecte de leurs données. Elles peuvent y accéder à tout moment, sur le site internet de la Banque (<https://www...../protection-donnees-personnelles>) ou en obtenir un exemplaire auprès de leur Agence.

La Banque communiquera en temps utile les évolutions apportées à ces informations.

#### Article 11 – Démarchage bancaire et financier – Vente à distance – Démarchage téléphonique

Lors de la souscription au service « e-Documents » dans le cadre d’une vente à distance ou d’un démarchage, le présent contrat 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 à l’initiative du Client, dans le cadre du service « e-Documents », vaudront accord de sa part sur un commencement d’exécution.

En cas de rétractation, et si le présent contrat a commencé à être exécuté, :

le Client devra restituer à la Banque les éventuelles sommes perçues 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.

En application des dispositions de l’article L.223-2 du Code de la consommation, le Client est informé qu’il peut s’inscrire sur une liste d’opposition au démarchage téléphonique. Toutefois, malgré cette inscription, le Client peut être démarché par téléphone par la Banque lorsqu’il s’agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l’exécution d’un contrat en cours et ayant un rapport avec l’objet de ce contrat, y compris lorsqu’il s’agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l’objet du contrat en



**Banque de Savoie** Siège social : 6 boulevard du Théâtre – CS 82422 – 73024 Chambéry Cedex Tél : 04 79 33 93 10 – Fax : 04 79

33 94 83 Société Anonyme au capital de 6.852.528 euros – SIREN 745 520 411 RCS Chambéry – Banque et intermédiaire en Assurances  
immatriculée auprès de l’Orias sous le numéro 07.019.393 – www.banque-de-savoie.fr

cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

**Article 12 - Loi et langue applicables - Compétence**

La présente convention est conclue en langue française. Le Client accepte expressément l’usage de la langue française durant la relation contractuelle. La présente convention est soumise à la loi française et à la compétence des tribunaux français.