



SITUATION PRO
Conditions générales

Version à conserver par le Client



BNP PARIBAS

La banque
d'un monde
qui change



SITUATION PRO

Préambule

Les présentes Conditions Générales et leur annexe « Présentation et règles de fonctionnement de BNP Net Professionnels » fixent les règles de fonctionnement du service Situation Pro (ci-après le « **Service** ») et de son option « BNP Net Professionnels », que BNP Paribas (ci-après la « **Banque** ») propose à son client (ci-après le « **Client** »).

Elles sont complétées par le Bulletin de souscription « Offre Situation Pro » avec lequel elles forment un tout indivisible (ci-après dénommés le « **Contrat** »).

Le Service est proposé en agence, à la suite ou non d'une sollicitation par la Banque par voie de démarchage (par exemple, par courrier, par courriel ou par téléphone).

I | OBJET

Le Service permet au Client :

- d'assurer un suivi clair et optimal des opérations enregistrées sur son ou ses comptes courants professionnel(s) par une présentation adaptée à ses besoins ;
- d'analyser, grâce à la Synthèse Mensuelle d'Activité, les évolutions du solde comptable de son ou de ses comptes et des flux financiers, lesquels sont classés par grandes rubriques.

Dans le cadre du Contrat, le Client peut demander à bénéficier, en complément et sur demande expresse, d'un service de banque en ligne intitulé « BNP Net Professionnels » moyennant une majoration de la tarification du Service (tel qu'indiqué dans le « Guide des principaux produits, services et tarifs pour les professionnels » disponible en agence ou sur le site mabanquepro.bnpparibas). La souscription à l'option « BNP Net Professionnels » (qui peut également être désignée par les termes « Situation Pro Net »), est formalisée dans le bulletin de souscription « Offre Situation Pro ». Lorsque le Client y souscrit, l'option est un accessoire du Service.

II | SOUSCRIPTION

Seuls les Clients, personnes morales ou personnes physiques agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, titulaires d'au moins un compte courant dans les livres de la Banque en France métropolitaine, peuvent souscrire au Service.

Modalités de signature et de conclusion du Contrat

La signature du Bulletin de souscription et des présentes Conditions Générales vaut acceptation et conclusion du Contrat. Le Client conserve un exemplaire de ce Contrat.

Droit de rétractation

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat, sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit renvoyer par lettre recommandée avec avis de réception à son Agence le formulaire de rétractation joint au Contrat après l'avoir rempli, daté et signé.

Coût de la rétractation : frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur).

Portée et incidences de la rétractation

L'exercice du droit de rétractation au titre du Contrat emportera résiliation de celui-ci dans toutes ses composantes (y compris « BNP Net Professionnels » souscrit le cas échéant par le Client), sous réserve du dénouement des opérations réalisées avant la notification de la rétractation.

Si la rétractation porte seulement sur « BNP Net Professionnels », le Service sera alors maintenu, sans que cette option ne fasse l'objet de la rétractation.

À compter de la rétractation au Contrat ou à l'option « BNP Net Professionnels », la Banque bloquera les accès à « BNP Net Professionnels », notamment en invalidant les Codes de reconnaissance du Client. Ce dernier n'aura plus accès aux services accessoires, et les éventuels contrats accessoires seront résiliés de plein droit sans autres formalités préalables. En particulier, l'Offre dédiée aux « Relevés en Ligne Pro » qui permet au Client de bénéficier de relevés sous la forme dématérialisée dans le périmètre de cette Offre, si elle a été préalablement souscrite deviendra caduque.

Il n'est perçu aucune somme par le Client ou par la Banque, au titre du Contrat, pendant le délai de rétractation. En conséquence, en cas de rétractation, il n'y a lieu à aucune restitution financière du Client à la Banque ou de la Banque au Client.

Commencement d'exécution

Le Contrat commence à être exécuté dès sa conclusion sans que le Client ne renonce pour autant à son droit de rétractation qui reste acquis.

III | PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service consiste en la fourniture d'un ensemble de documents d'information et permet au Client de souscrire, en option, à « BNP Net Professionnels ».

3.1 - Les documents d'information et le périmètre de Situation Pro

Comptes inscrits

Sauf avis contraire du Client, tous ses comptes courants professionnels ouverts dans l'agence de souscription, ainsi que ceux qu'il serait amené à ouvrir ultérieurement dans cette même agence, sont par défaut inclus dans Situation Pro (ci-après dénommés « **Comptes Inscrits** »). Toutefois, il ne sera fait état d'un nouveau compte dans les relevés suivants que si l'ouverture a été effectuée au moins trois (3) jours ouvrés avant l'édition de ces derniers.

En cas de pluralité de Comptes Inscrits, le Client doit choisir un Compte dit « principal » qui identifie le Contrat pendant toute la durée de ce dernier et qui n'est pas susceptible d'être modifié. De même, le Client doit préciser le Compte Inscrit sur lequel s'effectuera la facturation. Un même Compte Inscrit peut être à la fois compte principal et compte de facturation.

Les documents d'information

La Banque établit périodiquement les documents suivants :

- un relevé du compte pour chacun des Comptes Inscrits du Client ;
- une Synthèse Mensuelle d'Activité du compte courant principal et, à la demande expresse du Client, de ses autres Comptes Inscrits.

Le Client recevra, en outre, un classeur muni d'intercalaires pour ordonner et conserver ses relevés papiers.

3.1.1 - Le relevé du compte courant

Le relevé de compte courant offre au Client le choix entre deux classements de présentation des opérations et trois périodicités.

Les modes de classement n'étant pas cumulables, celui choisi par le Client est appliqué uniformément à tous ses Comptes Inscrits :

- classement par rubriques des opérations enregistrées selon leur nature :

Au sein de chaque rubrique, les opérations sont classées par date comptable. Toutefois, au sein de la rubrique « Paiements par carte », les opérations (individualisées par carte en cas de pluralité de cartes sur le compte) sont classées par date d'établissement des factures.

Treize rubriques figurent sur le relevé et apparaissent dans l'ordre suivant :

Au crédit	Au débit
- remises d'espèces	- retraits d'espèces
- remises de chèques	- chèques émis
- remises de cartes	- paiements par cartes
- virements reçus	- virements émis
- remises d'effets	- prélèvements,
- autres opérations crédit	amortissements de prêts
	- paiement d'effets
	- autres opérations débit

- classement des opérations par date comptable ;
- trois périodicités d'édition sont proposées, au choix du Client : mensuelle, bimensuelle, décadaire. Le choix du Client est appliqué uniformément à tous ses comptes.

3.1.2 - La Synthèse Mensuelle d'Activité du compte principal

La Synthèse Mensuelle d'Activité restitue :

- en première page, les flux (encaissements / décaissements) du mois détaillés par grandes rubriques ;
- en deuxième page, sur 13 mois glissants, les soldes comptables de fin de mois du compte courant principal et les flux mensuels (encaissements / décaissements), ainsi que les soldes comptables quotidiens du mois considéré.

La périodicité est mensuelle.

NOTA : par dérogation, l'édition d'une Synthèse Mensuelle d'Activité pour les autres Comptes Inscrits ouverts dans l'agence de souscription doit expressément être demandée par le Client.

3.1.3 - Envoi des documents

À moins que le Client bénéficie de « Relevés en Ligne Pro » selon les modalités prévues par l'annexe ou dans le cadre de l'Offre dédiée aux « Relevés en Ligne Pro », et dès lors que les périodicités d'édition sont communes, l'ensemble des documents adressés dans le cadre de Situation Pro sera envoyé sous pli unique à l'adresse courrier du compte principal du Client.

3.2 - Situation Pro Net

Le Client a la possibilité de souscrire à « BNP Net Professionnels » qui consiste en un service d'informations bancaires et financières, de consultation de comptes bancaires et de passation d'ordres de Bourse et d'opérations bancaires, accessible en ligne. À l'initiative de la Banque, « BNP Net Professionnels » permet également la souscription ou la demande de souscription en ligne de produits et services proposés par BNP Paribas.

« BNP Net Professionnels » est accessible à partir du Site Internet mabanquepro.bnpparibas (désigné dans le cadre du Contrat par le « Site ») et des applications mobiles de la Banque, en particulier sur l'application « Mes Comptes » (désignée individuellement ou ensemble, dans le cadre du Contrat l'« Application »).

La présentation de « BNP Net Professionnels » souscrite dans le cadre du Service est détaillée en annexe des présentes Conditions Générales.

IV | RÉGLES DE FONCTIONNEMENT

4.1 - Les documents

Lorsque le Client a souscrit à Situation Pro, les relevés décrits ci-avant se substituent automatiquement aux relevés habituellement fournis par la Banque dans le cadre de la gestion d'un compte courant professionnel ouverts dans ses livres.

En conséquence, le Client ne recevra pas lesdits relevés pendant toute la durée du Contrat. Il est cependant expressément entendu qu'en cas de résiliation du Contrat, ces relevés seront, de manière automatique, à nouveau adressés au Client selon une périodicité mensuelle.

À la demande du Client, cette périodicité pourra toutefois être quotidienne, décadaire ou bimensuelle. Cette option est facturée au tarif en vigueur à la date de la demande, dans le « Guide des principaux produits, services et tarifs pour les professionnels ».

Le Client peut demander à disposer de plusieurs exemplaires papier de son ou ses relevés de compte. Chaque exemplaire supplémentaire de relevé de compte est facturé au tarif en vigueur dans le « Guide des principaux produits, services et tarifs pour les professionnels ».

4.2 - Situation Pro Net

Les règles de fonctionnement de « BNP Net Professionnels » souscrite sont détaillées en annexe des présentes Conditions générales.



SITUATION PRO

V | DURÉE - RÉSILIATION

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut procéder à tout moment à sa résiliation, moyennant un préavis de trente (30) jours, par notification écrite adressée à l'autre partie. La notification devra être adressée pour ce qui concerne le Client à son agence BNP Paribas ayant recueilli la souscription. La résiliation prendra effet à l'expiration du délai de préavis.

Le Client peut également résilier le Contrat par signature auprès de l'agence ayant recueilli la souscription, d'un bulletin de résiliation. Dans ce cas, la résiliation prend effet le jour de la réception par BNP Paribas de la demande du Client.

En cas de résiliation du Contrat, le Client peut opter pour la conservation du seul service « BNP Net Professionnels », de telle sorte que l'accès à « BNP Net Professionnels » se poursuivra sans interruption de service. Dans ce cas, l'exercice de cette faculté est formalisé dans le bulletin de résiliation du Contrat Situation Pro et par la remise et l'acceptation par le Client des Conditions Générales et des Conditions Particulières propres à « BNP Net Professionnels ». Toutefois, le cas échéant, pour continuer à bénéficier de « Relevés en Ligne Pro », le Client devra y consentir expressément en souscrivant à l'Offre dédiée.

Le Contrat est par ailleurs résilié de plein droit en cas de décès du Client, de liquidation judiciaire du Client, de cessation d'activité ou de dissolution s'il s'agit d'une personne morale.

Le Contrat est également résilié de plein droit en cas de clôture du compte courant professionnel dit principal. Par ailleurs, la Banque se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de défaut de paiement de deux facturations mensuelles.

En cas de résiliation du Contrat y compris de l'option « BNP Net Professionnels » ou de résiliation de la seule option « BNP Net Professionnels » :

- le Client et le cas échéant, son mandataire n'aura plus accès à « BNP Net Professionnels » ;
- le Client n'aura plus accès à sa Messagerie en Ligne, ni aux messages qu'elle contient, ni à l'espace « Mes documents ». Il appartient au Client d'enregistrer ou d'imprimer les informations et documents concernées avant la fermeture de « BNP Net Professionnels » ;
- le Client ne bénéficiera plus des « Relevés en Ligne Pro ». Lorsque le Client a souscrit à l'Offre dédiée aux « Relevés en Ligne Pro », celle-ci sera résiliée de plein droit. Dans cette hypothèse, la Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne pourra plus consulter dans « BNP Net Professionnels », ses « Relevés en Ligne Pro ». Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des « Relevés en Ligne Pro » avant la résiliation effective de « BNP Net Professionnels ». À compter de la résiliation du Contrat ou de l'option « BNP Net Professionnels », le Client recevra de nouveau ses relevés sur support papier. Le premier envoi de relevé sur support papier s'effectuera à la date habituelle d'envoi du prochain relevé, à la condition que la résiliation soit intervenue deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt de compte concerné. Dans le cas contraire, la première mise à disposition du relevé sur support papier sera décalée à la date d'arrêt de compte suivante.

VI | FACTURATION

Tous les tarifs appliqués dans le cadre du Contrat sont renseignés dans la brochure intitulée « Guide des Principaux Produits, Services et Tarifs pour les Professionnels ». Cette brochure est disponible en ligne sur le Site ou sur simple demande auprès de son agence ou par téléphone.

Toute modification des tarifs sera portée à la connaissance du Client au moins deux (2) mois avant la date d'application du nouveau tarif, notamment par l'inscription d'un message sur son relevé de compte ou par l'envoi d'un encart spécifique sur papier ou autre support durable. L'absence de contestation écrite de sa part dans ce délai de deux (2) mois vaut acceptation du nouveau tarif. En cas de refus de la nouvelle tarification manifesté par le Client par écrit à son agence qui tient le compte principal dans ce délai de deux (2) mois, le Contrat sera résilié de plein droit.

Le montant de l'abonnement est perçu mensuellement à terme échu par débit sur le compte de facturation précisé dans le Bulletin de souscription « Offre Situation Pro ».

En cas de résiliation du Contrat ou de l'option « BNP Net Professionnels », la dernière facturation est calculée prorata temporis et intervient à la fin du mois au cours duquel a été enregistrée la résiliation.

Le Client fait son affaire personnelle du règlement des coûts d'accès à Internet et des communications téléphoniques qui lui sont directement facturés par son fournisseur d'accès au(x) réseau(x) de télécommunications.

Certaines opérations réalisées en ligne par le Client (par exemple ordres de Bourse, virements) font l'objet d'une facturation à l'acte, qui lui est rappelé avant la réalisation de la transaction.

VII | MODIFICATIONS DU CONTRAT

Modifications techniques

Dans un souci d'amélioration ou en raison d'évolutions technologiques, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les services proposés dans le cadre du Contrat, notamment par l'ajout de nouveaux services, alertes, de nouveaux comptes éligibles, ou en lui substituant un service équivalent. Dans ce cas, le Client en sera informé par tout moyen à la convenance de la Banque, étant précisé que lorsqu'une modification envisagée entraîne une modification des présentes, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant sa date de prise d'effet.

Modifications des choix du Client

Le Client peut, à tout moment, procéder aux modifications suivantes :

- changement de périodicité de son ou ses relevés de compte ;
- changement du classement de présentation des opérations ;
- suppression de l'option « BNP Net Professionnels » ;
- changement du compte de facturation.

Toute demande de modification doit être signalée à l'agence qui a recueilli la souscription. Elle sera obligatoirement constatée par avenant. Elle prendra effet le jour de la signature de l'avenant.

Le transfert du compte principal sur les livres d'une autre agence BNP Paribas entraîne automatiquement le transfert du Contrat étant entendu que, le cas échéant, les autres comptes du Client ne seront intégrés que s'ils font l'objet d'un transfert dans la même agence que le compte principal.

Si le compte de facturation ne fait pas l'objet de transfert, le compte principal sera automatiquement désigné comme compte de facturation.

Si le compte de facturation est clôturé ou transféré, le compte principal sera désigné automatiquement comme compte de facturation.

Modifications des Conditions générales

Toute modification des présentes Conditions Générales sera communiquée par la Banque au Client sur support papier ou sur tout autre support durable. Le Client en sera informé deux mois (2) avant la date d'application.

L'absence de contestation du Client avant sa date d'application vaudra acceptation desdites modifications par le Client.

Dans le cas où le Client refuse les modifications proposées par la Banque, il pourra résilier le Contrat, avant cette date, par courrier adressé à l'agence qui tient le compte principal, le Contrat.

Les modifications des tarifs applicables sont régies par les dispositions de l'article « Facturation » des présentes Conditions Générales.

Nonobstant ce qui précède, toute mesure légale ou réglementaire qui aurait pour effet de modifier tout ou partie du Contrat et des tarifs applicables au Contrat, prendra effet dès son entrée en vigueur.

VIII | RÉSOUDRE UN LITIGE

En premier recours

L'agence. Le Client peut contacter directement son chargé d'affaires habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou via un conseiller en ligne au 3478 (appel non surtaxé).

Le Responsable Réclamations Clients. Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet www.mabanquepro.bnpparibas.fr.

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. **Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous**, selon son domaine de compétence, **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients^[2],
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.

Le Médiateur auprès de BNP Paribas, pour la Clientèle des Entrepreneurs, est exclusivement réservé aux clients exerçants :

- à titre individuel une activité commerciale, libérale, artisanale ou agricole ;
- ou
- sous forme de société employant moins de vingt salariés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur ou égal à deux millions d'euros.

Le Médiateur auprès de BNP Paribas, pour la Clientèle des Entrepreneurs doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, ainsi que tout autre produit distribué par la Banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance^[3], par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Entrepreneurs
TSA 72001
92308 Levallois-Perret Cedex

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://www.mabanquepro.bnpparibas.fr>, et elle peut être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), exclusivement^[4] pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de Bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du Forex :

- soit par voie postale :

Le Médiateur
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- soit par voie électronique :

www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF^[1].

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Assurance, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation (sous réserve que le contrat d'assurance prévoit la possibilité de recourir à la médiation),

- soit par voie postale :

Le Médiateur de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

- soit par voie électronique : www.mediation-assurance.org^[1]



SITUATION PRO

IX | DONNÉES PERSONNELLES ET SECRET BANCAIRE

Les données personnelles sont traitées par la Banque, responsable de traitement, sur le fondement principal de l'exécution de la Convention de compte Professionnels et Entrepreneurs aux fins de gestion et d'exécution de la présente Offre, mais aussi aux fins de satisfaire aux obligations légales et réglementaires de la Banque. Ces données sont obligatoires. À défaut, l'Offre ne pourra pas être souscrite et/ou exécutée correctement.

Afin d'accomplir les finalités précitées, ces données personnelles peuvent être communiquées aux prestataires de services et sous-traitants de la Banque dans le cadre de la présente Offre.

En cas de transfert vers un pays hors Espace Economique Européen, les données personnelles du Client sont transmises vers un pays présentant un niveau adéquat de protection reconnu par la Commission européenne. À défaut, la Banque met en place des garanties appropriées pour assurer la protection des données personnelles ou peut bénéficier d'une dérogation applicable au traitement considéré.

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque en vertu de l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier. Les conditions dans lesquelles la banque transmet ces données à des tiers figurent à la Convention de compte Professionnels et Entrepreneurs.

Pour des informations complémentaires sur les traitements de données par la Banque et sur l'exercice des droits du Client sur ces données, ce dernier peut se référer à la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est disponible en Agence et sur le site internet mabanque.bnpparibas.

X | LOI APPLICABLE, DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La loi applicable aux relations précontractuelles est la loi française. Le Contrat est soumis au droit français.

Tout litige relatif au Contrat et à ses suites qui ne pourra être résolu de façon amiable relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris, nonobstant la pluralité des défendeurs ou appel en garantie, à l'exception de tout litige dans lequel le Client est domicilié en France et dont l'activité ou la forme relève du domaine civil.

(1) Coût de fourniture d'accès à Internet.

(2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

(4) Si une convention de coopération est signée entre le Médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.

Fait à :

Le :

En deux exemplaires

Signature de la Banque

Signature du (des) Client(s)



Préambule

L'Offre « BNP NET PROFESSIONNELS » (ci-après dénommée sous les termes génériques l'« Offre » ou « BNP NET PROFESSIONNELS ») définit les conditions dans lesquelles la Banque met à la disposition du Client un service d'informations bancaires et financières, de consultation de comptes bancaires et de passation d'ordres de Bourse et d'opérations bancaires, accessible en ligne. Elle peut également permettre la souscription ou la demande de souscription en ligne de produits et services proposés par BNP Paribas.

L'Offre est accessible à partir du Site Internet mabanquepro.bnpparibas (ci-après le « Site ») et des applications mobiles de la Banque, en particulier sur l'application « Mes Comptes » (ci-après, individuellement ou ensemble, l'« Application »).

Dans la présente Offre, BNP Paribas et le Client sont respectivement désignés sous les termes génériques la « Banque » ou « BNP Paribas », et le « Client ».

L'Offre est proposée en agence, à la suite ou non d'une sollicitation par la Banque par voie de démarchage (par exemple, par courrier ou par téléphone).

Elle peut être proposée à tout Client, personne morale ou personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle, titulaire d'un compte courant professionnel dans les livres de la Banque en France métropolitaine régie par la Convention de compte Professionnels et Entrepreneurs. Si l'Offre concerne un compte joint ou indivis, elle doit être acceptée par chacun des co-titulaires du Compte, jusqu'à un maximum de treize (13) titulaires.

Cette Offre acceptée constitue le « Contrat », qui est composé des présentes Conditions Générales et de Conditions Particulières, lesquelles forment un tout indissociable et indivisible.

I | DEFINITIONS

Clé digitale : dispositif de sécurité personnalisé « Clé digitale » mis à la disposition du Client par la Banque pour renforcer la sécurité de certaines opérations réalisées en ligne par le Client, via l'Offre. L'activation de la Clé digitale se réalise gratuitement sur l'Application sous réserve de l'éligibilité du Client et de la validation par la Banque de son numéro de téléphone

Code de reconnaissance : tout identifiant d'accès personnel unique communiqué au Client par la Banque, ainsi que son mot de passe personnel et confidentiel associé.

Comptes : comptes/contrats détenus à titre professionnel ouverts dans les livres de la Banque au nom du Client, tels que visés au paragraphe IV.1 (« Périmètre des comptes et des contrats concernés »), qui bénéficient des services inclus dans l'Offre, tels que listés au paragraphe IV.1 des présentes Conditions Générales.

Comptes Particuliers : comptes de dépôt ou de titres ouverts dans les livres de la Banque par le Client ou un Tiers, pour des besoins non professionnels, auxquels le Client (ou le mandataire) peut avoir accès en ligne sur le Site ou l'Application dans le cadre des Conditions Générales. Il est précisé que la consultation et/ou la gestion de ces comptes reste encadrée selon les seules modalités, limites et conditions contractuelles applicables aux comptes ouverts pour les besoins non professionnels. En cas de contradiction, les accords régissant les comptes ouverts pour les besoins non professionnels prévaudront sur les présentes Conditions Générales.

Dispositif de sécurité personnalisé : tout moyen technique i) mis à la disposition du Client par la Banque ou ii) accessible via le terminal mobile ou tout appareil du Client et dont l'usage par le Client a été préalablement autorisé par la Banque, pour permettre au Client de s'authentifier lors de la réalisation d'une Opération.

Messagerie Client : le service messagerie client que la Banque met à la disposition du Client sur le Site et sur l'Application, qui permet à ce dernier de recevoir des messages de la Banque.

Opération(s) : toutes opérations pouvant être proposées au Client dans le cadre de l'Offre. La liste des Opérations réalisables est susceptible de varier en fonction de la situation du Client et des canaux de communication utilisés.

Relevé(s) en Ligne PRO : les relevés de compte professionnel sous forme électronique accessibles via le Site ou l'Application, dont le Client peut bénéficier dans le cadre de l'Offre.

Tiers : Toute personne qui a autorisé le Client à accéder à ses Comptes via l'Offre ou via l'offre Centre de Relations Professionnels et Entrepreneurs, au terme d'un Mandat d'Accès établi dans les conditions prévues par les présentes. Le « Tiers » est une personne physique non partie au présent Contrat, une société contrôlée par le Client au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, si le Client est une personne morale ou une société sur laquelle le Client détient la majorité du capital ou des droits de vote si le Client est une personne physique.

II | PRÉSENTATION DE « BNP NET PROFESSIONNELS »

Sans préjudice des dispositions du paragraphe XIII, la Banque se réserve le droit de modifier à tout moment la liste des Opérations réalisables ou de les suspendre lorsque cela est justifié par des motifs réglementaires ou liés à la sécurité des Opérations réalisées par le Client. Dans ce cas, le Client pourra contacter son agence BNP Paribas pour déterminer avec son chargé d'affaires si l'Opération envisagée peut être effectuée.

1. Services inclus dans l'Offre

Dans le cadre de l'Offre, le Client pourra notamment effectuer les Opérations suivantes :

a) Pour les comptes courants professionnels :

- consulter et gérer les Comptes (consultation des opérations effectuées et des soldes en valeur et en capitaux, consultation des opérations et soldes à venir) ;
- effectuer des virements sous réserve de l'existence de la provision disponible conformément aux présentes, et dans la limite des plafonds fixés par la Banque, en faveur :
 - des Comptes ;
 - de tout autre compte bancaire ouvert dans les livres de la Banque ou auprès d'un autre établissement, sous réserve que ce compte ait préalablement été inscrit sur la liste prévue à cet effet ;
- faire opposition en cas de perte ou de vol sur les cartes rattachées aux Comptes inclus dans l'Offre.
- faire opposition sur des chèques (pour perte ou vol) ou des prélèvements ;
- commander des chèquiers.

b) Pour les comptes titres :

Lorsque le Client est titulaire d'un Compte d'Instruments Financiers, il pourra en outre :

- consulter les Comptes relevant de la Convention de Compte d'Instruments Financiers (détail des dernières opérations effectuées, détail et valorisation des comptes titres, revenus provenant des différentes valeurs en portefeuille, cours de Bourse...) ;
- passer des ordres de bourse dans les limites des plafonds fixés par la Banque ;
- demander l'annulation ou la modification d'ordres de Bourse (notamment, si l'ordre a déjà été transmis au prestataire de services d'investissement, la demande ne peut être prise en compte que si l'ordre n'a pas encore été exécuté).

Il est rappelé que les présentes stipulations sont sans préjudice des dispositions de la Convention de Compte d'Instruments Financiers, à laquelle le Client doit se conformer pour la passation ou l'annulation de ses ordres.

2. Services optionnels dans le cadre de l'Offre

Selon les modalités décrites ci-après, le Client pourra bénéficier des « Relevés en Ligne Pro », qui se substitueront, selon la même périodicité en fonction de la formule souscrite par ailleurs par le Client, aux relevés de Compte établis sur support papier et ce, selon deux modalités possibles.

Le Client peut alors y consulter les différents « Relevés en Ligne Pro » par catégorie de relevés, par type de Comptes, par numéro de Comptes ou encore par date. Il peut télécharger et/ou procéder à l'impression d'un ou de plusieurs « Relevés en Ligne Pro ».

a) « Relevés en Ligne Pro » avec consentement exprès

Pour bénéficier des « Relevés en Ligne Pro », le Client peut souscrire à l'offre dédiée aux « Relevés en Ligne Pro », détaillant les conditions de la dématérialisation des relevés de Compte entrant dans son périmètre (ci-après l'« **Offre dédiée** »).

La souscription de l'Offre dédiée n'engendre aucuns frais supplémentaires.

Dans ce cadre, le Client peut choisir de dématérialiser trois catégories de relevés, factures et avis (y compris les relevés de compte-titres) selon les conditions contractuelles de l'Offre dédiée.

b) « Relevés en Ligne Pro » avec consentement tacite

À moins que le Client (ou que l'un des co-titulaires d'un Compte collectif) s'y soit opposé selon les modalités indiquées ci-dessous, le Client titulaire de l'Offre au 01/07/2019 bénéficiera à compter de cette date, des « Relevés en Ligne Pro », sans avoir à souscrire à l'Offre dédiée et ce, dans les conditions suivantes :

1) Les relevés de Comptes concernés sont :

- les relevés de comptes courants professionnels standards gratuits ou payants. Sont substitués à ces relevés standards les relevés de comptes courants Multi-Choix si le Client a souscrit à l'offre de Relevés Multi-Choix,
- les relevés monétiques : les décomptes d'opérations cartes en montant brut ou net selon l'option choisie ; les relevés de commissions d'opérations cartes et les factures de frais et commissions bancaires,
- le récapitulatif annuel des frais bancaires pour les Clients concernés, les relevés d'intérêts et commissions et les échelles d'intérêts,
- les relevés de comptes d'épargne,
- le cas échéant, les synthèses liées ou non à des offres de relevés spécifiques,
- ainsi que plus généralement tout autre relevé de Compte qui sera ultérieurement établi sous forme électronique et dont le Client sera informé dans les conditions prévues au paragraphe XIII, par tout moyen à la convenance de la Banque.

Les « Relevés en Ligne Pro » concernent tous les Comptes auxquels les documents listés ci-dessus s'appliquent, y compris les Comptes à ouvrir.

En cas de Compte collectif joint ou indivis, le titulaire qui est destinataire des informations adressées par la Banque s'engage à en informer sans délai ses co-titulaires.

2) Le Client (ou l'un des co-titulaires) conserve la faculté de s'opposer à recevoir des « Relevés en Ligne Pro » sous format électronique, et demander à tout moment à recevoir ses relevés de Comptes en format papier par voie postale, sans que cette opposition n'ait pour effet de résilier le présent Contrat.

Si l'un des titulaires d'un Compte joint ou indivis demande à revenir à l'envoi de relevés sous format papier, cette demande vaudra pour l'ensemble des autres co-titulaires, qui ne bénéficieront plus de « Relevés en Ligne Pro ». Cette opposition n'a aucune incidence sur les relevés relatifs aux comptes que chaque co-titulaire détient individuellement dans les livres de la Banque.

L'opposition intervenue (via différents moyens, tels que, par exemple, le conseiller en agence, le Centre de Relation Client, le Site, l'Application, etc.) moins de deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du ou des Comptes concernés sera prise en considération à la date d'arrêt de Compte suivante.

Les « Relevés en Ligne Pro » du Client seront conservés pendant dix (10) ans à compter de la date de leur communication dans « BNP NET PROFESSIONNELS », même dans l'hypothèse où il serait décidé de revenir aux relevés sur support papier.

Par exception, une durée de cinq (5) ans est applicable aux relevés monétiques et aux factures de frais et commissions bancaires. Au-delà de la période de cinq (5) ans, la Banque pourra, sur simple demande du Client, adresser le ou les relevés souhaités sur support papier, moyennant le paiement d'une commission dont le montant figure dans le « Guide des principaux produits, services et tarifs pour les Professionnels » mis à sa disposition en agence et sur le Site.



Durant leur période de conservation sur « BNP NET PROFESSIONNELS », les « Relevés en Ligne Pro » sont librement consultables, imprimables et téléchargeables. Au-delà, il appartient au Client de procéder à la sauvegarde des « Relevés en Ligne Pro ».

Si le Client le souhaite, un ou plusieurs relevés sur support papier pourront lui être adressés sur simple demande de sa part, moyennant le paiement d'une commission dont le montant figure dans le « Guide des principaux produits, services et tarifs pour les Professionnels », mis à sa disposition en agence et sur le Site. Après opposition, le Client conserve la possibilité de demander des « Relevés en Ligne Pro » en demandant à souscrire à l'Offre dédiée.

3) Le Client sera informé par email ou à défaut, par SMS de la mise à disposition d'un ou de plusieurs « Relevés en Ligne Pro » dans son espace personnel sécurisé sur le Site ou l'Application.

En cas de changement d'adresse électronique ou de numéro de téléphone mobile, le Client s'engage à en informer au plus tôt la Banque pour lui permettre de l'informer de la mise à disposition des « Relevés en Ligne Pro ».

Une adresse électronique et un numéro de téléphone est obligatoire pour permettre à la Banque de satisfaire à ses obligations d'information. En l'absence de ces deux coordonnées, les « Relevés en Ligne Pro » seront désactivés. Au même titre que le Client qui s'est opposé aux « Relevés en Ligne Pro », il continuera ou recevra à nouveau ses relevés sous un format papier selon les modalités prévues au 2) du présent paragraphe.

4) Lorsque le Client a souscrit à l'offre de Relevés Multi-Choix, des fonctionnalités spécifiques complémentaires liées à la dématérialisation des relevés sont également offertes pour les Comptes concernés. Il peut notamment accéder par défaut à l'historique de ses opérations sur Compte courant sur les trente-cinq (35) derniers jours glissants jusqu'à treize (13) mois glissants ou dispose de la possibilité d'effectuer des recherches par date, période, montant, opérations pointées et/ou commentées, nature ou libellé d'opérations ; ou encore de pointer et d'ajouter un commentaire (30 caractères maximum) pour chaque opération visualisée à l'écran et de les enregistrer. Le Client note que les commentaires qui figureront doivent rester mesurés, ne doivent pas contenir de données sensibles ou des propos susceptibles de porter atteinte aux droits de la Banque. Dans le cas contraire, la Banque se réserve la possibilité de les effacer sans information préalable, ce que le Client accepte. En cas de résiliation de l'Offre Relevés Multi-Choix, ces fonctionnalités complémentaires seront supprimées pour les Comptes concernés.

3. Canaux de communication

Pour la réalisation d'une même Opération, le Client pourra utiliser le Site ou l'Application.

Le Client est informé que pour utiliser l'Offre via l'Application, il devra préalablement accepter les Conditions Générales d'Utilisation de chaque application mobile et, le cas échéant, les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de téléchargement de l'application mobile concernée.

L'Application et le Site sont réputés disponibles 24 heures/24, 7 jours/7 sous réserve d'opérations ponctuelles de maintenance et de mise à jour des bases informatiques et sauf situation de force majeure selon les modalités prévues par les présentes.

4. Opérations sur les Comptes et les contrats

Les informations communiquées au Client ne tiennent pas compte des opérations en cours de comptabilisation. La Banque recommande au Client de vérifier les relevés communiqués périodiquement. En cas de contradiction entre les informations consultables en ligne et celles du relevé, seules ces dernières prévalent.

III | CONCLUSION DE L'OFFRE ET FORMATION DU CONTRAT

1. Signature et conclusion du Contrat

L'Offre est signée et le Contrat conclu en agence.

La Banque édite les Conditions Particulières en double exemplaire et fournit au Client un exemplaire des Conditions Générales de l'Offre en vigueur.

La signature par le Client des Conditions Particulières vaut acceptation de l'Offre et conclusion du Contrat. Le Client conserve un exemplaire du Contrat.

2. Délai de rétractation

Le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires révolus à compter de la date de conclusion du Contrat sans avoir à justifier de motif, ni à supporter de pénalités.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client doit renvoyer à la Banque par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée, le bordereau de rétractation joint aux présentes Conditions Générales, après l'avoir rempli, daté et signé.

Par ailleurs, la rétractation n'aura aucune conséquence sur toute opération faite par la Banque à la demande du Client, notamment sur les transactions effectuées sur ses Comptes, avant la date de réception de la notification de la rétractation.

Coût de la rétractation : frais d'envoi de la lettre recommandée avec avis de réception (tarif postal en vigueur).

En cas de rétractation, la Banque restituera au Client, le cas échéant, toutes les sommes perçues au titre du Contrat, dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai de 30 jours à compter de la date de réception de la notification de la rétractation.

À compter de cette même date, la Banque bloquera les accès à « BNP NET PROFESSIONNELS », notamment en invalidant les Codes de reconnaissance. L'exercice du droit de rétractation de l'un des co-titulaires d'un Compte collectif entraîne la résiliation de l'Offre à l'égard des autres co-titulaires. Le co-titulaire à l'origine de la rétractation en informera ses co-titulaires.

Le Client n'aura plus accès aux services accessoires et les éventuels contrats accessoires, seront résiliés de plein droit sans formalités préalables. Le Client recevra ses relevés sous format papier pour le prochain arrêté de Compte suivant la date de rétractation (si cette date intervient moins de deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêté du ou des Comptes concernés, dans ce cas, le relevé papier sera effectif à la date d'arrêté de Compte suivante). En particulier, l'Offre dédiée préalablement souscrite deviendra caduque.

3. Commencement d'exécution

Le Contrat commence à être exécuté dès sa conclusion sans que le Client ne renonce pour autant à son droit de rétractation qui reste acquis.

4. Valeur des présentes dispositions

L'accès à certains canaux de communication ou à certaines Opérations, nécessite de souscrire au produit ou au service concerné par l'Opération et/ou d'accepter des éventuelles Conditions Générales d'Utilisation propres au canal concerné ou au produit ou au service concerné.

Les modalités de réalisation de chaque Opération sont déterminées par les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou service concerné, auquel le Client aura souscrit séparément.

Les présentes dispositions s'appliquent donc à l'Offre sans préjudice d'éventuelles dispositions spécifiques à l'un des canaux de communication visés aux présentes ou à l'une des Opérations.

En cas de contradiction ou de divergence entre les dispositions contractuelles applicables, ils prévaudront selon l'ordre hiérarchique décroissant suivant :

- les dispositions contractuelles spécifiques au produit ou au service concerné par l'Opération ;
- les dispositions contractuelles spécifiques ou conditions générales d'utilisation spécifique au canal concerné ;
- les Conditions Particulières de l'Offre éventuellement modificatifs ;
- les présentes Conditions Générales.

IV | PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DE « BNP NET PROFESSIONNELS »

1. Périmètre des Comptes et des contrats concernés

L'Offre concerne par défaut tous les Comptes détenus à titre professionnel ouverts par le Client dans les livres de la Banque à son nom.

Tous les comptes/contrats ouverts/souscrits ultérieurement après la souscription de l'Offre bénéficieront automatiquement de tous services proposés par « BNP NET PROFESSIONNELS » en fonction de leur nature.

Il est précisé que nonobstant ce qui précède, les Comptes concernés par les « Relevés en Ligne Pro » ne sont pas nécessairement et uniquement ceux visés aux Conditions Particulières, mais ceux définis soit dans l'Offre dédiée, soit dans le paragraphe II.2. b) des présentes.

Par ailleurs, les Clients personnes physiques, agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, ont la possibilité d'ajouter un ou plusieurs Comptes Particuliers ouverts dans les livres de la Banque.

2. Compte de Tiers

Le Client peut obtenir l'inscription, sur « BNP NET PROFESSIONNELS », de comptes professionnels ou de Comptes Particuliers ouverts dans les livres de la Banque au nom d'un Tiers (ci-après « **Compte(s) de Tiers** »).

Le Client ne pourra accéder au(x) compte(s) du Tiers via « BNP NET PROFESSIONNELS » qu'après réception par la Banque d'un mandat d'accès (ci-après le "Mandat d'Accès") dûment signé par le ou les titulaires du (des) compte(s) concerné(s).

Ledit Mandat d'Accès permet au Client d'accéder au(x) compte(s) du Tiers mandant non seulement via l'Offre, mais également via l'offre Centre de Relations Professionnels et Entrepreneurs (ci-après dénommée "Offre CRPE") dont le Client bénéficie dans les conditions énoncées dans la Convention de Compte Professionnels et Entrepreneurs.

Le Mandat d'Accès précise le ou les Comptes de Tiers que le Client est autorisé à inscrire sur son « BNP NET PROFESSIONNELS » et détermine également l'étendue des droits du Client quant à ce ou ces Comptes de Tiers.

L'accès au(x) Compte(s) de Tiers se fait alors avec les Codes de reconnaissance personnels du Client.

Les conditions et modalités de l'Offre seront communiquées par la Banque sur simple demande du Tiers concerné.

Conformément aux règles du mandat, toute opération effectuée ou réputée telle par le Client engage le Tiers, comme si elle avait été réalisée par lui-même.

Par dérogation, les relevés relatifs au(x) Compte(s) d'un Tiers ne pourront être dématérialisés que dans le cadre d'une souscription de ce Tiers à l'Offre dédiée.

Toute modification des droits attribués au Client par le Tiers donnera lieu à l'établissement d'un nouveau Mandat d'Accès dans les conditions prévues au présent paragraphe.

Le Mandat d'Accès prend fin tant pour l'Offre, que pour l'offre CRPE :

- en cas de révocation du Client par le Tiers, étant précisé qu'il appartient dans ce cas au Tiers d'informer le Client de la révocation de son Mandat d'Accès ;
- en cas de renonciation à son Mandat d'Accès par le Client ;
- en cas de décès du Client ou du Tiers ;
- par le jugement de mise sous tutelle du Tiers ou du Client ;
- en cas de dissolution, de cessation d'activité ou de liquidation du Tiers. En cas d'ouverture d'une procédure collective autre que la liquidation judiciaire à l'encontre du Tiers, la fin du Mandat d'Accès n'est pas systématique. Il convient de se référer impérativement au jugement d'ouverture de la procédure collective pour déterminer si les pouvoirs du Tiers sont maintenus.

En cas de résiliation du Contrat ou d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Mandat d'Accès reste valable pour l'Offre CRPE lorsque le Client l'a souscrite

En cas de survenance de l'un des événements ci-dessus, la Banque doit être informée sans délai par tous moyens. Cette déclaration devra dans tous les cas être confirmée à la Banque par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'agence du Client, dans un délai maximal de deux (2) jours à compter de la déclaration, de telle sorte que l'accès au(x) Compte(s) du Tiers soit bloqué par la Banque. La Banque ne sera pas responsable des opérations réalisées par le Client tant qu'elle n'a pas été informée de ces événements.

3. Mandataire

Le Client peut donner pouvoir à un ou plusieurs mandataires de son choix pour utiliser tout ou partie des services de l'Offre sur tout ou partie de ses Comptes ou de Comptes Particuliers accessibles via « BNP NET PROFESSIONNELS ».

La désignation d'une personne en qualité de mandataire est réalisée via la signature d'un mandat écrit spécifique (ci-après le « **Mandat Télématique** ») dans le cadre de l'utilisation de l'Offre.

En cas de pluralité de mandataires, il appartient au Client d'informer chaque mandataire de l'existence des autres.



a) Périmètre du Mandat Télématique

Tout mandataire désigné dans les conditions prévues aux présentes pourra accéder à la fois aux services de l'Offre et à ceux de l'Offre CRPE.

b) Désignation du ou des mandataires

Le Client désigne le ou les mandataires de son choix via un ou plusieurs formulaires de Mandat Télématique mis à sa disposition à sa demande par la Banque.

Le Mandat Télématique doit être daté et signé par le Client et le mandataire.

Il est précisé que le mandataire :

- doit justifier de son identité au moyen d'une pièce d'identité officielle avec photographie.
- ne doit pas être interdit bancaire ou judiciaire.

Le cas échéant, la Banque se réserve le droit d'agréer le mandataire.

c) Droits du ou des mandataires

Chaque Mandat Télématique détermine l'étendue des droits du mandataire désigné.

Dans la limite des droits qui lui ont été conférés, le mandataire est seul autorisé à accéder aux services de l'Offre et ce, dans les conditions prévues à la Convention de Compte Professionnels et Entrepreneurs.

Pour permettre l'accès à « BNP NET PROFESSIONNELS », la Banque attribue à chaque mandataire un numéro client spécifique à 10 chiffres et le transmet au Client, qui fait son affaire de sa communication au mandataire concerné. Le code secret associé à ce numéro client est adressé directement au mandataire par courrier et peut être modifié dans les conditions prévues aux présentes.

Il est précisé que les règles de confidentialité et de responsabilité prévues aux présentes s'appliquent également au(x) mandataire(s).

Le Client reconnaît avoir informé son ou ses mandataires des conditions et modalités d'accès à l'Offre, et s'engage à le ou les informer de toutes évolutions de l'Offre.

Conformément aux règles du mandat, toute opération effectuée ou réputée telle par le ou les mandataires engage le Client, comme si elle avait été réalisée par lui-même.

Toute modification des droits d'un mandataire donnera lieu à l'établissement d'un nouveau Mandat Télématique dans les conditions prévues aux présentes.

Les mandataires éventuellement désignés par le Client pour consulter et effectuer des opérations sur ses Comptes, peuvent consulter, imprimer/télécharger les « Relevés en Ligne Pro » s'ils sont expressément habilités à cet effet par le Client.

d) Cessation du Mandat Télématique

Le Mandat Télématique prend fin tant pour la présente Offre que pour l'Offre CRPE :

- en cas de révocation du mandataire par le Client, étant précisé qu'il appartient dans ce cas au Client d'informer le mandataire de la révocation de son Mandat Télématique ;
- en cas de renonciation à son mandat par le mandataire ;
- en cas de décès du mandataire ou du mandant ;
- par le jugement de mise sous tutelle du Client ou du mandataire ;
- en cas de dissolution, de cessation d'activité ou de liquidation du Client.

En cas d'ouverture d'une procédure collective autre que la liquidation judiciaire à l'encontre du Client, la fin du mandat n'est pas systématique. Il convient de se référer impérativement au jugement d'ouverture de la procédure collective pour déterminer si les pouvoirs du Client sont maintenus.

En cas de résiliation du Contrat ou d'exercice du droit de rétractation par le Client, le Mandat Télématique reste valable pour l'Offre CRPE.

En cas de survenance de l'un des événements ci-dessus, le Client doit en informer la Banque sans délai par tous moyens. Cette déclaration devant être confirmée par lettre recommandée avec avis de réception adressée à son agence BNP Paribas, dans un délai maximal de deux (2) jours à compter de la déclaration, de façon à ce que la Banque puisse, après traitement, désactiver les Codes de reconnaissance du mandataire. La Banque ne sera pas responsable des opérations réalisées par le mandataire tant qu'elle n'a pas été informée de ces événements.

La responsabilité du Client peut se trouver engagée si celui-ci omet de prévenir par écrit la Banque de la cessation du mandat.

V | CONDITIONS D'ACCÈS ET D'UTILISATION DE « BNP NET PROFESSIONNELS »

Il appartient au Client de s'assurer que les spécificités techniques de ses équipements lui permettent l'utilisation des canaux d'accès.

1. Modalités d'authentification

Pour accéder à « BNP NET PROFESSIONNELS », le Client doit s'identifier :

- en saisissant ses Codes de reconnaissance ; ou
- en utilisant un autre Dispositif de sécurité personnalisé.

Ces Codes de reconnaissance lui auront été personnellement communiqués par la Banque. Le numéro client n'est pas modifiable. À l'inverse, le code secret peut être modifié par le Client, ce qui lui est d'ailleurs conseillé de faire fréquemment. En cas de Compte collectif (joint ou indivis), chaque co-titulaire recevra un Code de reconnaissance.

La saisie par le Client de ses Codes de reconnaissance et/ou l'utilisation par lui d'un Dispositif de sécurité personnalisé vaut authentification du Client, et permet à la Banque de s'assurer de son identité.

2. Refus d'accès

La composition de Codes de reconnaissance erronés entraîne, après plusieurs tentatives, le blocage de l'accès. Le Client ou le Mandataire peut alors demander l'envoi de nouveaux Codes de reconnaissance via le formulaire prévu à cet effet en ligne ou directement auprès de son agence BNP Paribas.

La Banque peut suspendre l'accès à l'Offre si elle relève des faits laissant présumer la tentative ou l'utilisation frauduleuse de ces services, ce dont le Client serait immédiatement informé.

3. Confidentialité

Les Codes de reconnaissance ainsi que tous les Dispositifs de sécurité personnalisés propres au Client, sont strictement confidentiels. Ils sont utilisés et conservés sous la responsabilité

du Client qui ne peut en aucun cas les communiquer, de quelque manière que ce soit (par oral, courrier, courriel, etc.), à un tiers (y compris à un proche), à la seule exception toutefois du ou des prestataires de services de paiement dûment agréés ou autorisés par l'autorité compétente de l'Union européenne (l'ACPR pour un établissement français) pour fournir des services d'initiation de paiement ou d'information sur les comptes et pour les seuls besoins de la fourniture de ces services au client et à sa demande.

Le Client (et chaque co-titulaire individuellement en cas de Compte collectif) est responsable de l'utilisation, de la conservation et de la confidentialité de ses codes d'activation ou de sa Clé Digitale dans les mêmes conditions que celles relatives à ses Codes de reconnaissance.

Certaines Opérations seront effectuées par le Client sur le Site ou depuis l'Application, en utilisant le code d'activation reçu par téléphone ou la Clé Digitale. Ces Opérations sont réputées faites sous la responsabilité du Client. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du code d'activation ou de la Clé Digitale par un tiers non habilité.

4. Procédure en cas de perte ou d'usurpation des Codes de reconnaissance

En cas de perte, de vol ou encore en cas d'usurpation de ses Codes de reconnaissance, ou de tout dispositif de sécurité qui lui est propre, le Client ou son mandataire doit en avvertir immédiatement la Banque et par tous moyens, notamment par téléphone, afin de bloquer son accès à « BNP NET PROFESSIONNELS ». La demande de blocage devra immédiatement être confirmée par écrit auprès de la Banque.

La responsabilité du Client ne sera pas engagée quant aux opérations qui pourraient être initiées avec ses anciens Codes de reconnaissance, après son appel, sauf faute grave ou négligence de sa part résultant du défaut de confirmation écrite.

À la demande du Client, la Banque communiquera à ce dernier ou à son mandataire un nouveau code secret.

5. Provision des Opérations

L'existence d'une provision préalable suffisante et disponible est indispensable pour que la Banque puisse exécuter les ordres enregistrés au débit d'un Compte. Pour l'appréciation de l'existence de cette provision, le système informatique de la Banque tient compte des opérations en cours de comptabilisation dont elle a connaissance.

VI | FOURNITURE OU MISE À DISPOSITION DE DOCUMENTS ET D'INFORMATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Les informations qui sont demandées au Client en vue de la conclusion d'un contrat ou celles qui lui sont fournies ou mises à disposition au cours de son exécution, par la Banque, pourront, l'être par voie électronique. L'ensemble des documents sera déposé sur l'espace personnel sécurisé du Client selon la périodicité établie pour chacun d'eux. Une notification sur la Messagerie Client, accompagnée d'une notification par email, ou à défaut d'email renseigné par le Client, par sms, sera envoyée, à raison d'une notification maximum par jour. Dans ce cadre, le Client accepte que la

Banque lui envoie des courriers électroniques (SMS, emails, etc.), aux coordonnées qu'il lui a communiquées ou dans sa Messagerie Client, pour l'informer de la disponibilité d'une information ou d'un document communiqué(e) dans l'espace personnel sécurisé accessible par Internet ou sur l'Application. Selon la situation du Client, cette information pourra également être réalisée par tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que les échanges par courrier électronique, en dehors de la Messagerie Client, ne sont pas sécurisés ; en acceptant de communiquer avec la Banque par ces moyens, le Client autorise la Banque à lui adresser des informations confidentielles par ces moyens.

Il est précisé que dans certains cas, la Banque peut être amenée à recueillir le consentement exprès du Client en vue de lui fournir ou de lui mettre à disposition des documents ou informations notamment précontractuelles ou contractuelles sur un support durable autre que le papier.

Le Client s'engage à garder strictement confidentiels les codes d'accès à son adresse de courrier électronique et à son terminal mobile, et à signaler dans les meilleurs délais à la Banque toute modification de son adresse de courrier électronique et/ou de son numéro de téléphone mobile.

VII | LA MESSAGERIE CLIENT

La Banque met à la disposition du Client le service de Messagerie Client.

Le Client accède à sa Messagerie Client après s'être identifié avec ses Codes de reconnaissance.

En cas de résiliation du Contrat, le Client perd définitivement l'accès à la totalité des messages présents dans sa Messagerie Client. Par ailleurs, la Banque pourra être amenée à supprimer automatiquement un certain nombre de messages déjà lus et non lus, sans que le Client en soit spécifiquement informé, lorsque la Messagerie Client aura dépassé la capacité de stockage fixée par la Banque et ce, pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client perd également l'accès auxdits messages.

Il appartient donc au Client de prendre régulièrement connaissance de ses messages reçus. En conséquence, la Banque décline toute responsabilité en cas de non disponibilité des messages reçus qui n'auraient pas été lus par le Client.

La Banque met en œuvre ses meilleurs efforts afin d'assurer l'innocuité des messages fournis au Client ou mis à sa disposition via la Messagerie Client, mais ne peut le garantir complètement compte tenu des aléas techniques.

La Messagerie Client permet au Client de recevoir de la Banque des informations sur les produits et services qu'il détient, ainsi que sur les opérations commerciales en cours. Elle ne permet pas au Client d'adresser des messages ou documents à la Banque.

Dans le cadre de l'Offre, le Client accepte expressément de recevoir par courrier électronique via la Messagerie Client, les documents relatifs aux Opérations qu'il peut effectuer et le cas échéant, toutes stipulations contractuelles et plus généralement toutes correspondances, liés à la gestion des produits ou services bancaires, financiers et d'assurance souscrits.



VIII | L'ESPACE « MES DOCUMENTS »

La Banque met à la disposition du Client un espace de gestion intitulé « Mes documents », permettant au Client de consulter notamment ses « Relevés en Ligne Pro » .

Le Client s'engage à signaler à la Banque toute anomalie qu'il constaterait dans le contenu des documents présents dans « Mes documents » ou toutes difficultés d'accès rencontrées afin de permettre à la Banque de maintenir la qualité du service.

En cas de difficulté technique rendant impossible l'utilisation de certains documents sur « Mes documents », la Banque pourra procéder, sur demande, dès qu'elle sera informée de la difficulté, à l'envoi ou à la remise de ces documents sous format papier.

IX | PREUVE DES OPÉRATIONS

Conformément à l'article 1368 du Code civil, le Client et la Banque entendent fixer, dans le cadre des présentes, les règles relatives aux preuves recevables entre eux en cas de litige dans le cadre de l'Offre.

Les parties reconnaissent et acceptent expressément que les enregistrements informatiques de BNP Paribas, conservés pendant un délai conforme aux exigences légales, aient valeur probante entre les parties, et fassent preuve en cas de litige des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire pouvant être rapportée par le Client par tout moyen.

1. Authentification du Client

La saisie des Codes de reconnaissance vaut authentification du Client.

En l'absence de toute demande de révocation de sa part effectuée (celle-ci devant être effectuée selon les modalités qui lui ont été préalablement indiquées lors de la mise à disposition de ses Codes de reconnaissance ou lors de la communication du Dispositif de sécurité personnalisé) et sauf preuve contraire qu'il aura apportée par tout moyen recevable en justice, toute action réalisée par le Client via l'Offre avec saisie de ses Codes de reconnaissance ou utilisation d'un Dispositif de sécurité personnalisé qui lui est propre, sera présumée réalisée par celui-ci.

2. Preuves des opérations

La Banque apporte la preuve des opérations effectuées par l'intermédiaire de l'Offre au moyen du récapitulatif des transactions établi quotidiennement et automatiquement par ses systèmes, qu'elle conserve sur support informatique.

Le Client et la Banque s'engagent à accepter qu'en cas de litige, les Codes de reconnaissance ou tout Dispositif de sécurité personnalisé propre au Client, et utilisés pour authentifier le Client dans le cadre de l'accès et de l'utilisation de l'Offre, soient admissibles devant les tribunaux et cours compétentes, et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment.

Certaines Opérations à distance faites par le Client, telles que les ordres de Bourse, entraînent l'attribution automatique d'un numéro d'opération communiqué au Client sur le Site. Le Client doit le conserver, afin de faciliter les demandes de renseignement ou de contestation. L'avis d'opéré fera foi des

conditions d'exécution de l'ordre, selon les modalités précisées dans la Convention de Compte d'Instruments Financiers du Client. Les dispositions relatives à la preuve des opérations boursières faites à partir du Site et de l'Application sont prévues et détaillées dans les Conditions Générales de la Convention de Compte d'Instruments Financiers.

Il pourra dans certains cas être demandé au Client, pour certaines Opérations particulières de :

- retourner à la Banque le document qui lui aura été adressé, dûment signé par lui. Ce n'est qu'à réception par la Banque de ce document signé que l'opération pourra être exécutée.
- saisir ses Codes de reconnaissance ou d'utiliser tout autre Dispositif de sécurité personnalisé, notamment saisir un code d'activation qu'il recevra sur son téléphone portable dont le numéro aura dû être préalablement communiqué et validé auprès de la Banque, ou utiliser la Clé digitale.

Les parties acceptent expressément que les enregistrements informatiques relatifs aux éléments d'authentification du Client et aux Opérations ou souscriptions réalisées par le Client, telles que détenus par la Banque, ainsi que toutes traces informatiques ou échanges électroniques conservés par la Banque, ou leur reproduction sur un support durable, constituent sauf preuve contraire :

- la preuve desdites Opérations, ainsi que de leurs instructions et la justification de leur imputation aux Comptes ou contrats concernés ;
- la preuve de l'heure et de la date des Opérations ou des souscriptions réalisées par le Client.

Il est précisé par ailleurs que les messages électroniques feront foi entre le Client et BNP Paribas jusqu'à preuve contraire. Les copies des messages électroniques constitueront ainsi la preuve de leur existence et de leur contenu.

3. Virements bancaires : valeur des codes d'activation et de la Clé digitale

Lorsque le Client souhaite inscrire sur « BNP NET PROFESSIONNELS » les coordonnées bancaires du ou des bénéficiaires de ses virements, la Banque lui communique à cet effet un code d'activation.

Tout nouvel ajout de bénéficiaire(s) générera un nouveau code d'activation. La communication du premier code d'activation se fera par courrier. Les codes ultérieurs seront communiqués au Client, selon son choix, soit par courrier soit par un message sur son téléphone portable (SMS), soit à l'aide de la Clé digitale.

Si le Client choisit ce dernier mode, son premier code d'activation lui permettra également de valider son numéro de téléphone portable.

Toute inscription de compte bénéficiaire et/ou validation de son numéro de téléphone, faite en utilisant le code d'activation afférent ou la Clé digitale, est réputée faite sous la responsabilité du Client. La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation du code d'activation ou de la Clé digitale par un tiers non habilité.

En cas de perte ou de vol du code, le Client doit en avvertir immédiatement la Banque par téléphone, avec confirmation écrite ultérieure. La Banque lui en délivrera un nouveau par courrier. Sauf faute grave ou négligence de la part du Client résultant du défaut de confirmation écrite, celui-ci ne sera pas tenu pour responsable de toute opération de virement frauduleuse faite avec son ancien code, après son appel.

X | ACCÈS AU COMPTE DE PAIEMENT PAR UN TIERS DE PAIEMENT

L'accès au compte du Client par les prestataires de service d'information sur les comptes ou d'initiation de paiement, préalablement autorisés par le Client ou agissant pour son compte, sera soumis aux modalités définies par la réglementation en vigueur et pourra faire l'objet, conformément à cette réglementation, d'une demande d'authentification par le Client pour permettre à la Banque d'assurer la sécurité de l'Opération concernée.

XI | FACTURATION

La souscription à l'Offre fait l'objet d'une facturation mensuelle forfaitaire hors taxes à terme échu (hors frais d'opérateur).

Certaines opérations réalisées en ligne par le Client (par exemple ordres de Bourse, virements) font l'objet d'une facturation à l'acte, qui lui est rappelée avant la réalisation de la transaction.

Tous les tarifs appliqués dans le cadre de l'Offre sont renseignés dans la brochure intitulée « Guide des Principaux Produits, Services et Tarifs pour les Professionnels ». Cette brochure est disponible en ligne sur le Site ou sur simple demande auprès de son agence ou par téléphone.

Le Client autorise expressément la Banque à prélever le montant de la facturation mensuelle, telle que définie ci-dessus, sur le Compte de facturation précisé dans les Conditions Particulières.

Toute modification des tarifs sera portée à la connaissance du Client au moins deux (2) mois avant la date d'application du nouveau tarif, notamment par l'inscription d'un message sur son relevé de Compte ou par l'envoi d'un encart spécifique sur papier ou autre support durable. L'absence de contestation écrite de sa part dans ce délai de deux (2) mois vaut acceptation du nouveau tarif. En cas de refus de la nouvelle tarification manifesté par le Client par écrit à son agence avant la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif, le Contrat sera résilié de plein droit.

XII | RESPONSABILITÉS

1. Responsabilité de la Banque

La Banque s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon fonctionnement de « BNP NET PROFESSIONNELS », la bonne exécution des demandes du Client et la confidentialité des informations communiquées.

La Banque n'est pas responsable :

- d'un défaut ou d'un mauvais fonctionnement de « BNP NET PROFESSIONNELS », par suite d'un cas de force majeure, telle que définie par le Code civil et la jurisprudence, ou bien de dysfonctionnements dont elle n'a pas la maîtrise, telle qu'une défaillance du réseau de télécommunications.
- des défaillances techniques liées au terminal du Client et/ou à sa messagerie électronique. Il lui incombe donc d'assurer leur bon fonctionnement et d'assurer la sécurité entourant l'accès à son terminal et à sa messagerie électronique.

- de la défaillance technique des intervenants permettant les liaisons sur le réseau Internet, notamment le fournisseur d'accès internet du Client. De même, elle ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse du terminal du client et/ou de sa messagerie électronique et /ou du défaut de sécurité du mode de communication sur les réseaux.

En l'absence d'information de la part du Client, la Banque ne saurait être tenue responsable d'un accès à l'Offre résultant d'une usurpation des Codes de reconnaissance du Client ou de son mandataire.

De la même façon, la Banque ne sera pas responsable :

- des opérations passées par le mandataire en cas de survenance de l'une quelconque des causes de cessation d'un Mandat Télématique tant que cette cause n'aura pas été portée à sa connaissance dans les conditions prévues aux présentes ;
- des opérations passées par le Client titulaire d'un Mandat d'Accès en cas de survenance de l'une quelconque des causes de cessation du Mandat d'Accès tant que cette cause n'aura pas été portée à sa connaissance dans les conditions prévues aux présentes.

2. Informations boursières

Sur « BNP NET PROFESSIONNELS », les informations boursières sont fournies par des prestataires spécialisés. S'agissant d'informations boursières en général, elles ne doivent en aucun cas être assimilées à une incitation d'opérer sur les valeurs ou marchés concernés ou à une « recommandation d'investissement » au sens de la réglementation.

La Banque ne saurait être tenue pour responsable en cas de préjudice direct ou indirect résultant de l'utilisation de ces informations, ni des dommages que le Client pourrait subir du fait des erreurs contenues dans l'information fournie par les prestataires spécialisés.

XIII | MODIFICATIONS ET RÉSILIATION

1. Modifications

Sauf stipulation contraire, toute modification que le Client voudrait apporter aux données figurant dans les Conditions Particulières donnera lieu à la signature entre le Client et la Banque de nouvelles Conditions Particulières, qui remplaceront les précédentes.

Les modifications ainsi apportées seront prises en compte par la Banque au plus tard dans les huit (8) jours calendaires suivant la réception des Conditions Particulières modificatives, sous réserve de la réception par la Banque des éventuels justificatifs demandés.

La Banque informera le Client par écrit, sur papier ou autre support durable, de toute nouvelle version des Conditions Générales de l'Offre deux (2) mois avant sa prise d'effet. En cas de refus du Client des modifications dans ce délai, notifié à la Banque par écrit sur un support papier ou autre support durable, le Contrat sera résilié à la date à laquelle les modifications doivent prendre effet. À défaut, le Client sera réputé avoir accepté sans réserve les nouvelles Conditions Générales.



Toutefois, dans un souci d'amélioration ou en raison d'évolutions technologiques, la Banque se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les services proposés dans le cadre de l'Offre, notamment par l'ajout de nouveaux services, alertes, de nouveaux comptes éligibles, ou en lui substituant un service équivalent. Dans ce cas, le Client en sera informé par tout moyen à la convenance de la Banque (notamment par voie d'affichage sur l'espace « BNP NET PROFESSIONNELS »), étant précisé que lorsqu'une modification envisagée entraîne une modification des présentes Conditions Générales, le Client en sera informé au moins un (1) mois avant sa date de prise d'effet.

Nonobstant l'ensemble de ce qui précède, toute mesure législative, réglementaire ou administrative qui aurait pour effet de modifier tout ou partie des Conditions Générales sera applicable, sans préavis, dès son entrée en vigueur.

Les modifications des tarifs applicables sont régies par les dispositions du paragraphe « Facturation » des présentes Conditions Générales.

2. Résiliation

L'Offre est conclue pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut procéder à tout moment à la résiliation du Contrat, moyennant un préavis de trente (30) jours, par notification écrite adressée à l'autre partie. La notification devra être adressée pour ce qui concerne le Client à son agence BNP Paribas. La résiliation prendra effet à l'expiration du délai de préavis.

La Banque a cependant la faculté de résilier le Contrat avec effet immédiat en cas de comportement gravement répréhensible du Client.

Par ailleurs, le Contrat sera résilié de plein droit :

- en cas de décès du Client ;
- en cas de liquidation judiciaire du Client ;
- en cas de cessation d'activité, de dissolution du Client.

La résiliation de la Convention de Compte Professionnels et Entrepreneurs entraînera la résiliation du Contrat.

En cas de résiliation du Contrat :

- Le Client et ses mandataires n'auront plus accès à l'Offre ;
- le Client n'aura plus accès à sa Messagerie en Ligne, ni aux messages qu'elle contient, ni à l'espace « Mes documents ». Il appartient au Client d'enregistrer ou d'imprimer les informations et documents concernées avant la fermeture de l'Offre.
- Le Client ne bénéficiera plus des « Relevés en Ligne Pro » . Lorsque le Client a souscrit à l'Offre dédiée, celle-ci sera résiliée de plein droit. Dans cette hypothèse, la Banque attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne pourra plus consulter dans « BNP NET PROFESSIONNELS » les « Relevés en Ligne Pro » . Il appartient donc au Client de procéder à la sauvegarde des « Relevés en Ligne Pro » avant la résiliation effective de l'Offre. À compter de la résiliation de l'Offre, le Client recevra de nouveau ses relevés sur support papier. Le premier envoi de relevé sur support papier s'effectuera à la date habituelle d'envoi du prochain relevé, à la condition que la résiliation de l'Offre soit intervenue deux (2) jours ouvrés avant la date d'arrêt du compte concerné. Dans le cas contraire, la première mise à disposition du relevé sur support papier sera décalée à la date d'arrêt de compte suivante.

Ces dispositions d'appliquent à l'identique pour les co-titulaires d'un Compte collectif.

Il est précisé qu'en cas de souscription à l'Offre Situation Pro (avec l'option d'un accès à « BNP NET PROFESSIONNELS »), le Contrat prendra fin de plein droit. Dans ce cas de résiliation, l'accès à « BNP NET PROFESSIONNELS » se poursuivra sans interruption de service. Toutefois, le cas échéant, pour continuer à bénéficier de « Relevés en Ligne Pro », le Client devra souscrire à l'Offre dédiée.

XIV | DONNEES PERSONNELLES ET SECRET BANCAIRE

Les données personnelles sont traitées par la Banque, responsable de traitement, sur le fondement principal de l'exécution de la Convention de compte Professionnels et Entrepreneurs aux fins de gestion et d'exécution de la présente Offre, mais aussi aux fins de satisfaire aux obligations légales et réglementaires de la Banque. Ces données sont obligatoires. À défaut, l'Offre ne pourra pas être souscrite et/ou exécutée correctement.

Afin d'accomplir les finalités précitées, ces données personnel peuvent être communiquées aux prestataires de services et sous-traitants de la Banque dans le cadre de la présente Offre.

En cas de transfert vers un pays hors Espace Economique Européen, les données personnelles du Client sont transmises vers un pays présentant un niveau adéquat de protection reconnu par la Commission européenne. À défaut, la Banque met en place des garanties appropriées pour assurer la protection des données personnelles ou peut bénéficier d'une dérogation applicable au traitement considéré.

Les données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenue la Banque en vertu de l'article L. 511-33 du Code monétaire et financier. Les conditions dans lesquelles la banque transmet ces données à des tiers figurent à la Convention de compte Professionnels et Entrepreneurs.

Pour des informations complémentaires sur les traitements de données par la Banque et sur l'exercice des droits du Client sur ces données, ce dernier peut se référer à la Notice de protection des données personnelles qui lui a été fournie. Ce document est disponible en Agence et sur le site internet mabanquepro.bnpparibas.

XV | LANGUE

La langue du Contrat est le français.

D'un commun accord avec la Banque, le Client choisit d'utiliser le français durant la relation contractuelle.

XVI | LOI APPLICABLE

La loi applicable au contrat est la loi française.

XVII | CHOIX D'UNE JURIDICTION

En cas de litige, il est fait attribution de compétence aux seuls tribunaux français.

XVIII | RÉSOUDRE UN LITIGE

En premier recours

L'agence. Le Client peut contacter directement son chargé d'affaires habituel ou le directeur de son agence, pour lui faire part d'une réclamation au cours d'un entretien à l'agence, par téléphone sur sa ligne directe (appel non surtaxé), par courrier ou via un conseiller en ligne au 3478 (appel non surtaxé).

Le Responsable Réclamations Clients. Si le Client ne reçoit pas de réponse satisfaisante à sa réclamation, il peut aussi contacter par écrit le Responsable Réclamations Clients dont dépend son agence. Ses coordonnées sont disponibles en agence ou sur le site Internet www.mabanquepro.bnpparibas.fr.

Dans les 10 jours ouvrables à compter de la réception de sa réclamation par BNP Paribas, le Client reçoit la confirmation de sa prise en charge. Si des recherches sont nécessaires, une réponse définitive lui est communiquée dans un délai de 2 mois maximum.

Dans le cas particulier d'une réclamation portant sur un service de paiement, BNP Paribas communique au client une réponse dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de sa réclamation, sauf situations exceptionnelles où la réponse est apportée au plus tard dans les 35 jours.

En dernier recours amiable

Le Médiateur est le dernier recours amiable avant d'entreprendre une démarche judiciaire. **Le Client peut saisir gratuitement et par écrit l'un des Médiateurs ci-dessous**, selon son domaine de compétence, **à condition** :

- soit d'être en désaccord avec la réponse apportée au préalable par son agence et par le Responsable Réclamations Clients⁽²⁾,
- soit de ne pas avoir obtenu de réponse à sa réclamation dans un délai de 2 mois, ou de 35 jours ouvrables pour une réclamation portant sur un service de paiement.

Le Médiateur auprès de BNP Paribas, pour la Clientèle des Entrepreneurs, est exclusivement réservé aux clients exerçant :

- à titre individuel une activité commerciale, libérale, artisanale ou agricole ;
- ou
- sous forme de société employant moins de vingt salariés et dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur ou égal à deux millions d'euros.

Le Médiateur auprès de BNP Paribas, pour la Clientèle des Entrepreneurs doit être saisi en français (sous peine d'irrecevabilité) et exclusivement pour les litiges de nature contractuelle portant sur les services ou produits bancaires, ainsi que tout autre produit distribué par la Banque, dont les litiges portant sur la commercialisation des produits d'assurance⁽³⁾, par voie postale :

Médiateur auprès de BNP Paribas
Clientèle des Entrepreneurs
TSA 72001
92308 Levallois-Perret Cedex

Le Client peut retrouver la charte de la médiation sur le site : <https://www.mabanquepro.bnpparibas.fr>, et elle peut être obtenue sur simple demande écrite à l'adresse ci-dessus.

La saisine du Médiateur auprès de BNP Paribas vaut autorisation expresse de levée du secret bancaire à l'égard de BNP Paribas, pour ce qui concerne la communication des informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), exclusivement⁽⁴⁾ pour les litiges relatifs à la commercialisation de produits financiers, la gestion de portefeuille, la transmission et l'exécution d'ordres de Bourse, la tenue de compte de titres ordinaires ou PEA, les organismes de placement collectif et les fonds d'investissement alternatifs, l'épargne salariale et les transactions sur instruments financiers du Forex :

- soit par voie postale :

Le Médiateur
Autorité des Marchés Financiers
17 place de la Bourse
75082 Paris Cedex 02

- soit par voie électronique :

www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF⁽¹⁾.

Par la saisine du Médiateur de l'AMF, le Client autorise BNP Paribas à lui communiquer toutes les informations nécessaires à l'instruction de la médiation.

Le Médiateur de l'Assurance, exclusivement pour les litiges relatifs aux produits d'assurance ne relevant pas de la commercialisation (sous réserve que le contrat d'assurance prévoit la possibilité de recourir à la médiation),

- soit par voie postale : Le Médiateur de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
- soit par voie électronique : www.mediation-assurance.org⁽¹⁾

XIX | AUTORITÉ DE CONTRÔLE PRUDENTIEL ET DE RÉOLUTION

La Banque est agréée en qualité d'établissement de crédit et est contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et résolution.

Pour des informations complémentaires sur le sujet, le Client peut s'adresser à :

ACPR
4 Place de Place de Budapest
CS 92459
75436 PARIS Cedex 09

(1) Coût de fourniture d'accès à Internet.

(2) En cas de rejet ou de refus de faire droit en totalité ou partiellement à la réclamation.

(3) Sont exclus les litiges qui relèvent de la politique générale de la Banque (par exemple : la politique tarifaire, le refus de crédit, la conception des produits...), ceux concernant la performance des produits liée aux évolutions des marchés, et ceux portant sur les mesures édictées dans le cadre d'une procédure de surendettement par le Juge et/ou la Commission de Surendettement.

(4) Si une convention de coopération est signée entre le Médiateur de l'AMF et le médiateur auprès de BNP Paribas, les litiges relevant exclusivement du domaine du Médiateur de l'AMF pourront alors être traités, soit par le Médiateur auprès de BNP Paribas, soit par le Médiateur de l'AMF, en fonction du choix du Client. Ce choix étant définitif pour le litige étudié.



NOTES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

FORMULAIRE RELATIF AU DÉLAI DE RÉTRACTATION PRÉVU PAR L'ARTICLE L. 341-16 DU CODE MONÉTAIRE ET FINANCIER EN CAS DE DÉMARCHAGE.

Formulaire à renvoyer au plus tard 14 jours calendaires révolus à compter de la conclusion du contrat par lettre recommandée avec avis de réception à BNP Paribas :

Formulaire de rétractation
75009 PARIS Cedex

CONTRAT « BNP NET PROFESSIONNELS »

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration du délai de 14 jours calendaires révolus, prévu à l'article L. 341-16 du Code monétaire et financier, lisiblement et parfaitement remplie.

Je soussigné(e).....⁽¹⁾ déclare
renoncer au contrat « BNP NET PROFESSIONNELS » que j'avais conclu le (jj/mm/aaaa)
avec BNP Paribas dont le siège social est à Paris 9^e, 16 boulevard des Italiens.

Date :

Signature du titulaire⁽²⁾ :

(1) Si la personne démarchée est une personne morale, indiquer « Je soussigné ... [prénom, nom] agissant en qualité de ... pour le compte de ... [forme juridique, dénomination et adresse de la personne morale démarchée] ».

(2) Si la personne démarchée est une personne morale : signature de son représentant et cachet de la société.



BNP Paribas, SA au capital de 2 499 597 122 euros – Siège social: 16 boulevard des Italiens, 75009 Paris - Immatriculée sous le n° 662042449 RCS Paris - Identifiant CE FR76662042449 - Orias n° 07 022 735, www.orias.fr. www.mabanquepro.bnpparibas



BNP PARIBAS

**La banque
d'un monde
qui change**