



# Conditions générales d'accès aux services du portail "BMCEnet Particuliers"

## ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions générales d'accès ( les "Conditions Générales"), annexées au bulletin d'adhésion (le "Bulletin d'Adhésion") dont elles font partie intégrante, définissent les conditions dans lesquelles BMCE Bank donne accès à son client ("Abonné") qui les accepte, aux services du portail télématique BMCEnet (BMCEnet) choisis par l'Abonné par le biais d'un téléphone portable de norme GSM ou GPRS ou d'un ordinateur connecté à l'Internet appelé (le " Terminal de Connexion ").

BMCE Bank commercialise sur le portail BMCEnet des services télématiques bancaires, financiers et commerciaux ou autres (les "Services") accessibles sur le réseau de télécommunication fixe ou mobile disponible au Maroc (le "Territoire"), incluant, en fonction de l'offre choisie par l'Abonné, l'accès à des fonctionnalités informationnelles. Ces services sont gérés par la plate-forme multi canal BMCEnet (la "Plate-forme") d'accès aux Services disponibles sur le portail BMCEnet.

L'accès aux Services est assuré par les réseaux de télécommunications fixes et/ou mobiles (les "Réseaux") mis à la disposition des Abonnés par des opérateurs de réseaux indépendants de premier plan spécifiés dans le Bulletin d'adhésion (les "Opérateurs de Réseaux").

## ARTICLE 2 : FORMULES ET SERVICES ACCESSIBLES

Pour souscrire un Abonnement, le client doit fournir à BMCE Bank les informations demandées par son chargé de clientèle.

BMCE BANK offre à ses clients deux formules d'abonnement différentes " DISPO SMS " et " NAVIGO WEB " : Chaque formule regroupe une variété de services que le client peut choisir en fonction de ses besoins.

Les deux formules ainsi que les services optionnels que chaque formule regroupe sont présentées et détaillées dans le Bulletin d'adhésion.

BMCE Bank se réserve le droit d'apporter au portail BMCEnet toutes les évolutions et adaptations qui lui paraissent nécessaires pour améliorer et/ou rationaliser l'offre de Services. Ainsi, d'autres Services qui ne seraient pas opérationnels au moment de l'inscription de l'Abonné pourront progressivement être mis à sa disposition et certains Services pourront être retirés de la formule choisie par l'Abonné.

Tout retrait d'un ou plusieurs Services d'une Formule sera notifié par tous moyens à l'Abonné ayant sélectionné la Formule, au plus tard 30 jours avant le retrait du/des Service(s) concerné(s). BMCE Bank fera ses meilleurs efforts pour proposer de nouveaux Services en remplacement des Services retirés, si possible de nature et de contenu comparables.

## ARTICLE 3 : INSCRIPTION DES COMPTES

L'Abonné détermine le(s) compte(s) bancaire(s) (BMCE Bank) qu'il souhaite inscrire aux services de BMCEnet et parmi ces derniers, le compte principal qui est le compte de facturation renseigné sur le bulletin d'adhésion. Sur ce compte de facturation, seront prélevées par BMCE Bank toutes sommes dues au titre de l'Abonnement, ce qui est expressément accepté par l'abonné qui s'engage à maintenir son compte dûment alimenté à l'effet d'opérer lesdits prélèvements.

Toutes sommes, frais ou commissions dus par l'Abonné aux Opérateurs de Réseaux au titre de l'utilisation des Services seront facturés directement à l'Abonné par les Opérateurs de Réseaux. L'Abonné ne peut inscrire aux services de BMCEnet que le ou les comptes ouvert(s) en son nom ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité.

Etant précisé que l'abonné s'engage expressément et irrévocablement à notifier, par écrit, sans délais, à la BMCE BANK, toute modification intervenue dans ses pouvoirs de gestion de tout compte ouvert au nom de tiers et inscrits sur sa demande aux services BMCEnet.

Etant entendu que toute modification de pouvoirs, dûment notifiée à BMCE Bank, mettant fin aux pouvoirs de gestion de l'Abonné, entraîne de plein droit la résiliation de l'abonnement au titre du compte concerné. De même, la BMCE Bank conserve la faculté de résilier purement et simplement cet abonnement sans formalité, dans le cas où il ne subsisterait après la résiliation intervenant suite à la modification des pouvoirs susvisée que des comptes sur lesquels le prélèvement BMCE Bank au titre des présentes ne peut s'opérer. La BMCE BANK ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de défaut de notification par l'abonné de toute modification intervenue dans lesdits pouvoirs.

## ARTICLE 4 : AUTHENTIFICATION DE L'ABONNE

L'accès aux services du portail télématique BMCEnet met à la disposition de l'Abonné peut se faire via deux canaux différents, le SMS et l'Internet fixe (web).

### 4.1 AUTHENTIFICATION POUR UN ACCÈS À BMCENET PAR REQUÊTE SMS (SMS AJ)

Pour accéder à BMCEnet par requête SMS, le Numéro de téléphone mobile de l'Abonné renseigné sur le Bulletin d'adhésion représente l'unique élément d'authentification. Toute requête effectuée avec un autre Numéro de téléphone ne sera pas prise en compte, ce qui est expressément accepté par l'Abonné.

### 4.2 AUTHENTIFICATION POUR UN ACCÈS PAR LE WEB

Pour se connecter à BMCEnet via le Web, il suffit à l'Abonné de s'authentifier par son numéro d'abonné renseigné sur le Bulletin d'adhésion et par son mot de passe ce qui est expressément accepté par l'Abonné.

Le mot de passe est envoyé séparément à l'abonné par e-mail et /ou SMS et ce, conformément au choix de ce dernier précisé au Bulletin d'Adhésion.

A cet effet, l'Abonné s'engage à modifier le mot de passe sur le site www.bmccenet.ma susvisé une fois reçu par le mot de passe et déclare désengager la responsabilité de la BMCE Bank quant à sa conservation qui lui incombent à titre exclusivement personnel.

### 4.3 GESTION DU MOT DE PASSE ET AUTHENTIFICATION

Il est recommandé à l'Abonné, par mesure de sécurité, de modifier fréquemment son mot de passe. Le mot de passe modifié n'est connu que de l'Abonné.

En cas d'oubli du mot de passe, celui-ci pourra être restitué à l'Abonné qui devra demander l'envoi d'un nouveau mot de passe en appelant le Service Clientèle BMCEnet (N° d'appel 063 72 72 70 ou 022 27 28 28) - ouvert du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés de 8 heures 30 à 18 heures 30 au coût de la communication sur le Réseau national .

BMCE Bank est habilitée à donner suite aux requêtes et aux informations qui transitent par sa Plate-forme dès que l'Abonné est régulièrement authentifié. L'Abonné assume seul les risques de la manipulation et/ou de l'utilisation de son terminal de connexion (téléphone portable ou ordinateur) par des tiers autorisés ou non.

Toutes les opérations effectuées par l'intermédiaire de BMCEnet et ayant fait l'objet d'une authentification sont considérées comme effectuées par l'Abonné et le lient juridiquement. L'authenticité de l'Abonné étant assurée par l'usage de clés informatiques, l'exécution des requêtes se fera sans vérification d'une pièce d'identité et/ou vérification de sa signature, ce que l'Abonné accepte expressément et s'engage à ne pas contester. Aussi, lorsque la législation ou la réglementation exigent la signature d'un écrit, ou prévoient et/ou attribuent des conséquences à l'absence d'une telle signature, l'Abonné accepte expressément par les présentes le principe que cette exigence est intégralement satisfaite par le mécanisme d'authentification de l'Abonné mis en œuvre par BMCE Bank et décrit ci-dessus.

## ARTICLE 5 : RECONNAISSANCE DES DONNEES ET ORDRES ELECTRONIQUES

Les messages de données électroniques enregistrés par la Plate-forme se substituent à l'information sous sa forme écrite.

L'Abonné reconnaît que la validité, la force probante, l'effet juridique ou la force exécutoire d'une information ou d'une requête transitant par la Plate-forme ne peuvent être déniés à BMCE Bank aux seuls motifs que cette information ou cette requête n'existe, dans sa forme originale, que sous forme de messages électroniques de données.

En cas d'erreur dans le traitement des informations et/ou des requêtes, l'Abonné pourra prendre contact avec le Service Clientèle BMCEnet pour demander toute rectification requise.

Les relevés d'opérations, soldes, les valorisations de comptes communiqués au titre de l'Abonnement le sont sous réserve des opérations en cours de comptabilisation et à titre purement indicatif.

L'Abonné demeure donc tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques adressés par sa banque et/ou sa société de bourse par courrier qui seuls font foi.

L'Abonné disposera d'un délai de 1 mois à compter de la réception des relevés pour les contester auprès des Fournisseurs de Services et aucune réclamation les concernant ne sera recevable après l'expiration de ce délai.

BMCE Bank mettra en place, en cas de litige avec l'Abonné les procédures de restitution sur support papier des messages dont la forme originale est un message électronique de données enregistré par la Plate-forme.

## ARTICLE 6 : MODALITES DE PRISE EN CHARGE DES OPERATIONS

Les requêtes dûment authentifiées émises par l'Abonné sont considérées comme des demandes d'exécution d'opérations par la Plate-forme. BMCE Bank, après instruction de la requête, procédera au traitement approprié.

## ARTICLE 7 : SUSPENSION VOLONTAIRE DE SERVICES

L'Abonné peut demander, notamment en cas de perte, vol, ou pour des motifs personnels, la suspension provisoire de l'accès à BMCEnet. Cette demande doit être adressée par l'Abonné par courrier adressé à l'agence gestionnaire de son compte.

Après réception de ladite demande, le Service Clientèle BMCEnet pourra suspendre l'accès aux Services et à la demande de l'Abonné exprimée dans les mêmes formes, le rétablira.

Par ailleurs, BMCE Bank peut suspendre sur sa propre initiative l'accès à BMCEnet si elle relève des faits laissant présumer l'utilisation frauduleuse ou la tentative d'utilisation frauduleuse des Services et en informe immédiatement l'Abonné par courrier postal, ce à quoi l'Abonné autorise d'ores et déjà la BMCE Bank.

En cas de suspension volontaire de l'accès aux Services par l'Abonné, l'Abonnement sera interrompu et le montant correspondant à l'abonnement du mois en cours devra être payé par lui.

## ARTICLE 8 : TARIFICATION ET PAIEMENT

### 8.1 FACTURATION

La période de facturation (la "Période de Facturation ") commence le 1er jour de chaque mois calendaire et s'achève le dernier jour dudit mois.

Si l'abonnement a eu lieu avant le 15 du mois, l'accès à BMCEnet est activé à l'abonné et donnera lieu à une facturation du mois en cours, ce qui est accepté par lui .

Si l'abonnement a lieu après le 15 du mois, l'accès à BMCEnet ne sera activé que le 1er du mois suivant.

Le client ne sera ainsi prélevé que sur le mois suivant ce qui est également accepté par lui .

### 8.2 TARIFICATION

Les tarifs des formules d'abonnement et des services optionnels sont précisés à l'Abonné lors de son Abonnement et seront indiqués sur le Bulletin d'adhésion. Toute modification des tarifs ou des modalités de paiement sera précisée à l'Abonné par courrier postal.

### 8.3 PAIEMENT

En cas de requêtes effectuées par SMS, l'Abonné se charge personnellement du règlement des frais de communications dont le coût lui est directement facturé par l'Opérateur de Réseau et pour lequel BMCE Bank n'assume aucune responsabilité.

L'Abonné s'engage à payer le montant dû mensuellement à BMCE Bank par prélèvement automatique sur son compte principal renseigné sur le Bulletin d'adhésion , et autorise expressément et irrévocablement BMCE Bank à prélever sur ledit compte, le montant de la formule et des services optionnels choisis par lui, et s'engage à maintenir ledit compte dûment et régulièrement approvisionné à cet effet.

### 8.4 CONTESTATIONS

Toute contestation éventuelle en rapport avec un prélèvement effectué par BMCE Bank devra être notifiée par l'Abonné à son agence BMCE Bank par demande écrite.

L'abonné dispose d'un délai de 1 mois à partir de la date du prélèvement sur son compte bancaire pour contester, le cas échéant, le prélèvement effectué par BMCE Bank. Passé ce délai, BMCE Bank considère le prélèvement comme étant confirmé et toute contestation à ce sujet sera nulle et non avenue, ce que l'Abonné accepte expressément.

Les contestations régulièrement formulées par l'Abonné seront traitées par BMCE BANK.

Après traitement de la demande de l'Abonné, tout montant indûment prélevé, le cas échéant, sera, dans l'ordre de priorité (i) compensé sur toute somme due par l'Abonné à BMCE Bank, ou (ii) remboursé à l'Abonné par chèque ou virement bancaire.

## ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

BMCE Bank ne peut être considérée comme défaillante dans l'exécution de ses obligations découlant de l'Abonnement et/ou des présentes Conditions Générales si cette défaillance est due à un événement extérieur, insurmontable et irrésistible et dans toutes les circonstances tels que notamment et sans que cette liste soit limitative : catastrophe naturelle, incendie, tremblement de terre, tempête, dégât des eaux, décisions gouvernementales ou législatives, défaillance du réseau public d'électricité, absence ou blocage des moyens de transport et d'approvisionnement et/ou de transmission des réseaux de télécommunication, interruptions de Réseau, interruption de fourniture de Services pour quelque cause que ce soit. En cas de survenance d'un défaut ou d'une interruption de Services affectant l'accès et l'utilisation de BMCEnet par l'Abonné, ce dernier devra informer sans délai le Service Clientèle BMCEnet du défaut constaté par téléphone au service clientèle au 022272828 ou 063727272, ou par E-mail à info@bmccenet.ma.

## ARTICLE 10 : RESPONSABILITE DE BMCE BANK

BMCE Bank s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le fonctionnement normal de BMCEnet, la bonne transmission des requêtes de l'Abonné, la confidentialité et la sécurité des informations et requêtes transitant par la Plate-forme. BMCE Bank ne peut être tenue pour responsable de tout dommage provenant du non respect par l'Abonné des Conditions Générales et/ou du mode d'utilisation des Services. De même, BMCE Bank ne peut être tenue responsable des conséquences de l'utilisation des Services par tout tiers autorisé ou non.

BMCE Bank ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage directement ou indirectement subi et/ou causé par l'Abonné ou par tout tiers du fait :

- (i) - du défaut, panne, mauvaise utilisation, perte, détérioration, ou encore défaut de conformité aux normes préconisées dans le Guide de l'Utilisateur du terminal de connexion utilisé par l'Abonné pour accéder à BMCEnet et de la carte SIM du téléphone portable de l'Abonné.
- (ii) - de l'indisponibilité temporaire ou permanente de BMCEnet ou de l'un quelconque des Services du fait d'un défaut ou d'une panne de fonctionnement des Réseaux utilisés par l'Abonné pour accéder à BMCEnet.
- (iii) - de l'indisponibilité temporaire ou permanente de BMCEnet par SMS du fait d'une connexion en dehors du territoire ou sur un réseau de télécommunication différent de celui proposé par l'Opérateur de Réseau (roaming auprès d'un opérateur étranger).

## ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES DONNEES

BMCE Bank et l'Abonné considèrent comme strictement confidentielles toutes les informations et/ou requêtes transitant par la Plate-forme.

Ces informations et/ou requêtes ne pourront être utilisées à d'autres fins que celles prévues par BMCE Bank et l'Abonné au titre de l'Abonnement et des présentes Conditions Générales.

Toutefois, ces informations et/ou requêtes sont réputées ne pas contenir d'informations confidentielles dès lors qu'elles appartiennent au domaine public, sauf si elles sont divulguées sans autorisation à un tiers par l'une ou l'autre des parties aux présentes.

Etant expressément entendu que si BMCE Bank s'adresse à un tiers pour la réalisation de tout ou partie de ses obligations, elle veillera à faire respecter par ledit tiers la stricte confidentialité des informations et/ou requêtes dont il aura connaissance.

Pour protéger le caractère confidentiel de ses données financières, l'Abonné est invité à prendre les dispositions adéquates pour prévenir la mémorisation des données consultées ou pour procéder à l'effacement de celles-ci une fois la consultation terminée. Il demeure seul responsable de la protection de ses données.

Si BMCE Bank suspecte une contamination des messages reçus de l'Abonné, elle se réserve le droit de suspendre l'accès à la Plate-forme et aux Services et d'en aviser l'Abonné sans délais, ce à quoi il autorise d'ores et déjà la BMCE Bank.

## ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

BMCE Bank pourra, dans les limites des dispositions légales et réglementaires applicables, faire tout usage des informations nominatives recueillies dans le cadre de l'Abonnement et des présentes Conditions Générales.

L'Abonné autorise expressément BMCE Bank à communiquer aux entreprises auxquelles elle pourrait sous-traiter certains travaux les données nécessaires à l'exécution de ceux-ci.

## ARTICLE 13 : DUREE DE L'ABONNEMENT - RESILIATION

Le présent contrat prend effet à compter de la date de signature du Bulletin d'Adhésion par l'Abonné.

### 13.1 DUREE DE L'ABONNEMENT

L'Abonnement à BMCEnet est conclu pour une durée d'un (1) mois prenant effet à compter de la première date d'activation du compte de l'Abonné.

Sauf dénonciation effectuée par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception 1 mois au moins avant la date de son échéance normale, l'Abonnement se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'un mois dans les termes des présentes Conditions Générales.

### 13.2 RESILIATION

BMCE Bank pourra suspendre et/ou résilier l'Abonnement, sans délai, ni formalité aucune, en cas de manquement de l'Abonné à l'une quelconque de ses obligations contractuelles.

BMCE Bank pourra également à tout moment prononcer la résiliation de l'Abonnement, sans aucun frais ou indemnité de quelque nature que ce soit, en cas de force majeure et d'une façon générale en cas de survenance de tout événement indépendant de sa volonté ayant pour effet d'affecter durablement ou de manière substantielle l'intérêt économique et/ou la rentabilité de l'Abonnement pour BMCE Bank, y compris les incidents ayant un caractère technique, s'il ne peuvent être réparés ou si leur réparation n'est économiquement pas concevable.

En cas de résiliation à l'initiative de BMCE Bank, l'Abonnement sera réputé résilié 48 heures après l'envoi de la notification, sans préjudice de la suspension immédiate de l'accès à BMCEnet. Toute résiliation entraîne suspension de l'accès à BMCEnet.

## ARTICLE 14 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat d'Abonnement se compose du Bulletin d'Adhésion et des présentes Conditions Générales qui y sont annexées, sous réserve des avenants ou annexes qui viendraient en modifier ou compléter les dispositions.

Toute modification des présentes Conditions Générales sera notifiée à l'Abonné au moins 30 jours avant sa date d'entrée en vigueur par courrier postal.

## ARTICLE 15 : LITIGES ET LOI APPLICABLE

Le présent contrat d'Abonnement est régi par le droit marocain. Toute contestation, litige, ou difficulté d'interprétation seront soumis à la compétence du Tribunal de Commerce de Casablanca.

## ARTICLE 16 : ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des clauses et conditions des présentes, les parties font élection de domicile à leurs adresses respectives indiquées au Bulletin d'adhésion ou tous les actes de procédure pourront leur être valablement signifiés.