
VOCALIA PLUS : CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Article 1- Objet du service

Sur abonnement, la Société Générale de Banques en Côte d'Ivoire (ci-après dénommée SGBCI) met à la disposition de ses clients détenteurs de compte à vue ou de livret (ci-après individuellement dénommés "l'Abonné") un serveur vocal interactif (ci-après dénommé "VOCALIA PLUS") ayant pour objet la diffusion par téléphone, fax ou e-mail, les informations sur le compte support de l'abonnement. Par ailleurs, VOCALIA PLUS fournit à l'Abonné (et à tout appelant) les informations sur la SGBCI, ses produits et services.

Article 2- Accès au service - Equipement

L'accès au service VOCALIA PLUS nécessite l'utilisation d'un téléphone analogique, numérique ou mobile, en composant le 20 20 10 10.

Article 3- Accès au service - Code d'accès

3.1- L'accès aux informations sur son compte n'est possible qu'au moyen d'un code d'accès remis à l'Abonné lors de sa souscription au service VOCALIA PLUS.

3.2- Le code d'accès est une information strictement confidentielle. Il est de l'intérêt de l'Abonné de le tenir secret. L'Abonné est entièrement responsable de son usage et de sa conservation, le cas échéant, des conséquences d'une divulgation involontaire ou de sa communication à des tiers.

D'une façon générale, il est recommandé de modifier son code d'accès dès la première connexion. En cas de perte ou d'oubli, l'Abonné peut demander à son conseiller de clientèle ou au Département Multicanal et Marketing (DMM) chargé des réclamations télématiques, la réinitialisation de son code d'accès.

3.3- Par mesure de sécurité, la liaison téléphonique est interrompue après la composition de trois codes erronés successifs dans la journée. L'Abonné devra alors contacter son conseiller de clientèle ou le service DMM chargé des réclamations télématiques pour la réinitialisation de son code d'accès.

3.4- VOCALIA PLUS donne à l'Abonné la possibilité de recevoir les informations souhaitées par téléphone, fax ou E-mail.

Pour l'option Fax, l'Abonné devra s'assurer qu'il émet son appel à partir d'un téléphone/fax, les informations étant transmises au numéro du fax appelant.

Pour l'option E-mail, l'Abonné recevra de manière systématique à une fréquence hebdomadaire le relevé des 15 dernières écritures enregistrées sur son compte. Le jour unique de réception des e-mail est le LUNDI.

Article 4- Informations communiquées par VOCALIA PLUS

4.1- Natures des informations et opérations disponibles sur VOCALIA PLUS :

- Le solde ;
- Les 5 derniers mouvements ;
- Le relevé (15 dernières écritures) ;
- La commande et disponibilité de chéquier ;
- La modification du code secret nécessaire à l'accès au compte ;
- Les conditions d'ouverture de compte ;
- Les informations sur la SGBCI, ses produits et services.

4.2- Les informations communiquées par VOCALIA PLUS le sont dans les limites définies par le service. Elles s'entendent sauf erreur ou omission.

4.3- Les relevés d'écritures et, le cas échéant, les confirmations écrites d'opérations, continuent à faire foi entre les parties dans les conditions habituelles.

Article 5- Secret professionnel

La SGBCI est tenue au secret professionnel conformément à la loi bancaire. Obligation légale est faite à son personnel de ne pas révéler les informations confidentielles dont il peut avoir connaissance. Cependant, lorsque la loi le prévoit, le secret professionnel ne peut être opposé aux personnes, autorités ou organismes visés par cette dernière. D'ores et déjà, l'Abonné autorise la SGBCI à communiquer les informations le concernant aux sociétés du groupe Société Générale ainsi qu'à des entreprises extérieures pour l'exécution de travaux que la SGBCI sous-traite. Bien entendu, toutes mesures sont prises pour assurer la confidentialité des informations transmises.

Article 6- Tarification du service

L'abonnement au service VOCALIA PLUS est soumis à des frais mensuels qui sont disponibles dans les brochures des conditions appliquées aux opérations de la clientèle.

La SGBCI se réserve le droit de réviser ces tarifs.

En cas de modification, le nouveau tarif est porté à la connaissance de l'Abonné un mois avant la date de son application.

La redevance globale sera prélevée automatiquement en fin de mois sur le compte désigné par l'Abonné. Cette redevance est indépendante des coûts additionnels (appel, Fax, e-mail) tels qu'ils sont ou seront fixés par les opérateurs.

Article 7- Modification des conditions générales

Compte tenu des extensions et améliorations possibles du service VOCALIA PLUS, la SGBCI se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment le présent contrat.

Les modifications seront portées à la connaissance de l'Abonné par tout moyen, un mois avant leur entrée en vigueur, l'Abonné ayant alors la possibilité de résilier son contrat en cas de désaccord sans aucune pénalité. En l'absence de résiliation à l'expiration du délai d'un mois ci-dessus mentionné, l'Abonné sera réputé avoir accepté lesdites modifications.

Article 8- Durée du contrat - Résiliation

8.1- Le présent abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

8.2- La SGBCI se réserve le droit de suspendre ses prestations à tout moment sans être tenue d'en indiquer le motif, moyennant un préavis d'un mois.

La SGBCI pourra en outre mettre fin à ses prestations à tout moment sans préavis en cas de faute lourde de l'Abonné ou de non paiement du montant de l'abonnement.

8.3- L'Abonné peut, à tout moment demander la résiliation de son abonnement par simple lettre remise à son agence ou par lettre recommandée adressée à celle-ci.

Aucune restitution ne sera faite à l'Abonné de la partie des frais d'abonnement correspondant à la fraction du mois restant à courir.
