

## **Conditions banque en ligne R-Net émises par BANQUE RAIFFEISEN**

### **Article 1<sup>er</sup> - Généralités**

#### **1.1 Définitions**

Dans les présentes Conditions de Banque en ligne R-Net, les termes suivants sont définis comme suit :

- Établissement de crédit: la Banque Raiffeisen, dont le siège statutaire est situé à L-3372 Leudelange 4, rue Léon Laval.
- Certificat LuxTrust/Produit LuxTrust: certificat d'authentification personnel distribué par Luxtrust.
- Client: toute personne ayant signé le Contrat de Banque en ligne R-Net avec l'Établissement de crédit.
- Consommateur : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- Code PIN : le numéro d'identification personnel du Client sous forme chiffré permettant l'accès à l'application R-Net.
- Conditions Générales: les Conditions générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses Clients.
- Conditions R-Net: les présentes Conditions générales de Banque en ligne.
- Contrat R-Net: le contrat signé par le Client avec l'Établissement de crédit par lequel le Client accepte notamment les Conditions de Banque en ligne R-Net et les Instructions Spécifiques y fixées entre parties.
- Internet: le réseau international Internet, ainsi qu'en fonction des évolutions techniques futures également d'autres réseaux de télécommunications permettant l'accès au service de Banque en ligne R-Net
- LuxTrust: l'autorité de certification qui garantit, en tant que tiers de confiance, des services de certification électronique hautement sécurisés qui permettent, à travers les produits cartes à puce (Smartcard) et Certificat Signing Server, une authentification forte du Client ainsi que l'utilisation d'une signature électronique à valeur légale par Internet.
- Moyens d'authentification électroniques « LuxTrust » : moyens par lesquels le Client peut accéder à la Banque en ligne R-Net.
- Moyens d'authentification biométrique (pouvant être utilisé après une première activation du service R-Net par « LuxTrust ») pour certains services : empreinte digitale ou identifiant de visage avec comme solutions de repli le code PIN/les moyens d'authentification électroniques « LuxTrust ».
- Paiement à distance : opération de paiement via carte de paiement initiée par l'intermédiaire de l'internet ou au moyen d'un dispositif pouvant être utilisé pour la communication à distance
- Service d'agrégation de comptes externes : ajout par le Client de comptes détenus auprès d'autres établissements de crédit ou prestataires de services de paiement agréés via la société LUXHUB ou toute autre société agréée (« Prestataires tiers ») à la liste de ses comptes accessibles dans R-Net (sous l'onglet : « comptes externes »).
- Signature électronique: la signature permettant au Client (disposant du pouvoir de signature) d'approuver des opérations après son authentification dans la Banque en ligne R-Net.
- Site: le site Internet du service R-Net qui est accessible au Client, à l'aide de son Certificat LuxTrust.
- SSN (« Subject Serial Number ») : le nom du Certificat auprès de Luxtrust.
- Périphérique(s): tout outil électronique choisi par le Client permettant l'accès à la Banque en ligne R-Net, tel que ordinateur, appareil mobile, tablette électronique, etc.

#### **1.2 Le service R-Net**

Le service R-Net permet au Client d'accéder de manière sécurisée moyennant un périphérique à un ensemble de services bancaires, financiers et autres fournis par l'Établissement de crédit par l'intermédiaire d'Internet. Le service R-Net est fourni dans les limites des présentes Conditions R-Net et du Contrat R-Net.



L'Établissement de crédit se réserve le droit d'instaurer des limites tant particulières que générales aux diverses fonctionnalités du service R-Net.

Les services bancaires, financiers et autres offerts comprennent notamment :

- l'ouverture de différentes sortes de comptes tels qu'affichés au niveau du service R-Net,
- la saisie d'une demande de prêt personnel,
- les ordres de virement,
- les ordres permanents, sauf ceux qui sont en relation avec des prêts et/ou des crédits,
- les ordres de bourse,
- la consultation des soldes des comptes mentionnés dans le Contrat R-Net, ainsi que de ceux ouverts via le service R-Net,
- l'activation respectivement la révocation de l'authentification biométrique dans l'application mobile (R-Net Mobile) et la gestion des périphériques respectivement des codes PIN,
- la vérification et la gestion de l'enrôlement des cartes de crédit/débit par le titulaire de carte (avec droit d'accès au compte),
- la vérification de l'enrôlement des cartes de crédit/débit par le titulaire de carte (sans droit d'accès au compte),
- la gestion des cartes de crédit et débit (l'activation instantanée des cartes, la demande de réédition de PIN, la définition des zones géographiques dans lesquelles les cartes de crédit peuvent être utilisées, le blocage temporaire et déblocage),
- l'activation respectivement la désactivation de la fonctionnalité « Paiement à distance » pour les titulaires de carte Visa Debit soit directement dans R-Net soit via envoi d'un message sécurisé dans R-Net ou en agence, respectivement pour les personnes administrant légalement ou judiciairement les biens d'un client mineur ou d'une personne sous mesure de protection titulaire d'une carte Visa Debit par l'envoi d'un message sécurisé dans R-Net ou en agence,
- l'ajout de comptes détenus auprès de Prestataires tiers (agrégation de comptes externes) permettant l'accès aux comptes auprès de ces Prestataires tiers y inclus la consultation, l'exportation de la liste des mouvements sur lesdits comptes ainsi que la saisie d'ordres de virements,
- l'envoi de messages électroniques ou « PUSH » contenant des informations sur les frais de conversion monétaire applicables aux opérations de carte de paiement dans une devise de l'Espace Economique Européen
- la possibilité de transférer des fichiers au sein d'un message sécurisé selon les caractéristiques techniques acceptables par l'établissement de crédit et indiquées dans R-Net.
- l'envoi, dès disponibilité dans l'application, de notifications « PUSH » sur appareil mobile concernant des alertes de sécurité
- l'activation respectivement la désactivation de la fonction de réception de notifications « PUSH » sur appareil mobile concernant les entrées et sorties de fonds pour toute opération atteignant le montant minimal renseigné dans l'application mobile, la non-exécution d'une transaction, la réception d'un message sécurisée et la mise à disposition de tout document obligatoire en matière d'exécution d'opérations sur valeurs mobilières. Les notifications y seront consultables pendant un délai de 30 jours de leur réception.

En ce qui concerne la saisie d'une demande de prêt personnel, l'Établissement de crédit informera le Client de sa décision en relation avec sa demande de prêt soit par courrier postal soit par tout autre moyen de communication de son choix. L'Établissement de crédit pourra également demander au Client par tout moyen des documents ou informations additionnels si elle l'estime utile.

Elle pourra sans devoir se justifier refuser la demande de prêt.

Les documents en relation avec la demande de prêt seront conservés par l'Établissement de crédit et une copie sera accessible au Client sur demande écrite.

Le Client accepte par ailleurs que différentes données [racine(s) client(s) et agence(s) respective(s), titre, prénom(s), nom, adresse, date de naissance, nationalité, état civil et si disponible l'adresse email et le numéro de téléphone ou toute autre donnée] figurant dans la base de données de l'Établissement de crédit soient pré-affichées dans le cadre de la saisie de la demande de crédit.

### **1.3 Relations contractuelles entre les parties**

Les relations contractuelles entre l'Établissement de crédit et le Client dans le cadre du service R-Net sont régies par les Conditions Générales et les présentes Conditions R-Net.

La version originale des présentes Conditions R-Net est en langue française. En cas de divergence avec une version rédigée dans une autre langue, seul le texte français sera pris en considération.

L'Établissement de crédit est autorisé à communiquer avec le Client dans la langue convenue avec lui ou, dans la mesure du possible, dans la langue maternelle du Client ou dans une autre langue que le Client comprend. Cette clause ne peut être interprétée comme créant une obligation à charge de l'Établissement de crédit.

Si l'une des stipulations des présentes Conditions R-Net est déclarée nulle ou inapplicable au regard de la législation applicable, elle sera réputée non écrite, mais elle n'affectera en aucun cas la validité ou le caractère applicable des autres stipulations. En tout état de cause, la continuité des relations contractuelles ne sera pas affectée.

### **1.4 Tarifs**

Le service R-Net est mis gratuitement à la disposition du Client. L'Établissement de crédit se réserve cependant le droit de soumettre le service R-Net ou l'un ou l'autre des services y offerts au paiement d'une commission. Dans ce cas, il informera le Client au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur de la modification via le Site ou tout autre moyen de communication, quel que soit son support, électronique ou non, de cette modification. Conformément à l'article 9 des Conditions R-Net, le Client est censé avoir accepté les modifications s'il n'a pas notifié par écrit à l'Établissement de crédit, avant la date d'entrée de la modification proposée, qu'il ne l'acceptait pas. Le refus d'acceptation de la modification proposée par le Client entraîne d'office et de plein droit la résiliation du Contrat R-Net avec effet à la date où la modification aurait dû prendre effet.

Pour les opérations effectuées par le biais du service R-Net, les tarifs en vigueur de l'Établissement de crédit s'appliquent.

Il est entendu que tous les frais relatifs à l'acquisition d'un Certificat LuxTrust et de ses accessoires sont à charge du Client.

## **Article 2 - Accès aux comptes**

### **2.1 Comptes couverts par le service R-Net**

Sont couverts par le service R-Net :

- les comptes découlant des indications dans le Contrat R-Net, ainsi que ;
- ceux qui sont ultérieurement ouverts via ce même service ;
- les comptes de paiement auprès de Prestataires tiers ajoutés par le Client dans la liste des « comptes externes ».

### **2.2 Titulaires des comptes couverts**

#### 2.2.1 Titulaire - personne physique

En tant que titulaire individuel, le Client, personne physique, a un accès illimité aux comptes mentionnés dans le Contrat R-Net.

#### 2.2.2 Titulaire - personne morale

Le Client, personne morale, agit par l'intermédiaire de ses organes d'administration et de ses mandataires. Tout accès au service R-Net, à l'aide du Certificat LuxTrust d'une personne morale émis au nom d'une personne physique, sera présumé avoir été fait au nom et pour compte de la personne morale par une personne dûment mandatée sans aucune limitation de pouvoir. Le Client, personne morale, informera l'Établissement de crédit de tout changement affectant les personnes mandatées. Les pouvoirs de ces personnes resteront valables jusqu'à révocation écrite reçue par l'Établissement de crédit.

En cas de limitation du pouvoir de signature d'un mandataire, l'Établissement de crédit décline toute responsabilité pour l'exécution ou la non-exécution d'ordres en cours ou d'ordres reçus avant la suppression de l'accès au service R-Net ou au compte concerné.

### 2.2.3 Titulaire - groupements ou associations sans personnalité juridique

Les comptes pour les groupements ou associations sans personnalité juridique ayant signé le Contrat R-Net par l'intermédiaire d'un représentant fonctionneront comme des comptes joints entre les personnes membres du groupement ou de l'association sans personnalité juridique.

### 2.2.4 Co-titulaires - Compte joint

Chaque co-titulaire d'un compte joint peut signer seul un Contrat R-Net et disposera de son propre Certificat LuxTrust. Le co-titulaire en informera son (ses) co-titulaire(s) et tiendra quitte et indemne l'Établissement de crédit de tout dommage éventuel résultant de la non-information du (des) co-titulaire(s).

### 2.2.5 Co-titulaires - Compte collectif

Dans le cadre d'un compte collectif, le Contrat R-Net est signé par tous les co-titulaires. L'utilisation du service R-Net exige néanmoins que les co-titulaires accordent une procuration à une personne, co-titulaire ou non, de disposer des comptes couverts par le Contrat R-Net.

Dans la mesure où une telle procuration existe déjà, le Contrat R-Net peut être signé par la personne mandataire seulement.

Chaque mandataire doit se procurer un Certificat LuxTrust pour l'accès au service R-Net.

### 2.2.6 Personnes sous tutelle et enfants mineurs

Dans l'hypothèse où le titulaire du compte est un enfant mineur ou une personne majeure incapable protégée par la loi (comme par exemple une personne sous tutelle), l'accès au service R-Net est accordé à la personne qui administre légalement ou judiciairement les biens de cette personne protégée et qui a été mentionnée comme telle dans le Contrat R-Net.

Dans le cadre des limites fixées par l'Établissement de crédit pour les enfants mineurs, l'accès pourra également être accordé à un enfant mineur à partir de 12 ans sous réserve que les personnes administrant légalement ou judiciairement les biens de cet enfant donnent leur consentement dans le Contrat R-Net.

## **Article 3 - Modalités d'accès et d'utilisation du service R-Net**

### **3.1 Principes et limitations**

Le Client doit s'assurer lui-même des modalités contractuelles d'abonnement avec les prestataires requis (par exemple: prestataire de services de télécommunications, produit LuxTrust, Internet Service Provider («ISP»)... ) pour accéder via Internet au service R-Net, et ce, tant pour les modalités financières que techniques. Les frais d'équipement, tels que les périphériques, les frais de connexion à Internet, y compris les frais de communication, sont à la charge du Client.

L'accès au service R-Net s'opère par le biais du Certificat LuxTrust ou par un Moyen d'authentification biométrique du Client. Dans le cas d'une authentification biométrique, le Client accepte et valide que celle-ci est à considérer comme équivalente à la saisie d'un code PIN, permettant d'accéder aux mêmes fonctionnalités qu'avec celui-ci. L'accès par un Moyen d'authentification biométrique au service R-Net ainsi que l'autorisation de transactions par ce moyen valent comme identification et légitimation lors de l'accès au service R-Net respectivement comme signature des transactions saisies.

En ce qui concerne l'obtention du Certificat LuxTrust, il revient exclusivement au Client d'opérer les démarches nécessaires en vue de son obtention, de son renouvellement respectivement de sa révocation.

En ce qui concerne la révocation du Certificat LuxTrust respectivement du Moyen d'authentification biométrique, le Client est seul responsable de l'utilisation faite de celui-ci jusqu'à son/sa révocation effective. La révocation du Certificat respectivement du Moyen d'authentification biométrique n'a d'ailleurs d'autre effet que de bloquer l'accès du Client au service R-Net et laisse intact tout droit ou pouvoir que le Client pourrait avoir par ailleurs au sein de l'Établissement de crédit.

D'une façon générale, l'Établissement de crédit n'assume aucune responsabilité de quelque chef que ce soit en relation avec les différentes procédures et modalités à respecter quant à la relation :

- Client – LuxTrust et, plus particulièrement, en ce qui concerne la fourniture des services et/ou de Certificats par LuxTrust, la politique de certification et la tarification y liées, telles qu'elles résultent notamment des conditions générales de vente des Certificats LuxTrust à conclure entre ces deux parties ;
- Client – fournisseur de périphérique respectivement société de télécommunication dans le cadre du recours à leurs services respectifs.

Le service R-Net est accessible par l'infrastructure informatique de l'Établissement de crédit qui se réserve le droit de bloquer ou de retirer l'accès au Client à tout moment de manière définitive ou, pour des raisons de maintenance,

de remise en état ou d'amélioration de manière ponctuelle ou périodique et ce sans aucune obligation d'indemnisation pour un quelconque préjudice tant direct qu'indirect consécutivement subi par le Client.

Sans préjudice de l'alinéa précédent, l'Établissement de crédit peut bloquer l'accès à R-Net sans délai et bloquer toutes dispositions ultérieures par le Client de l'accès pour les raisons suivantes :

- s'il existe des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité de R-Net, à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse,
- en cas de signification d'une quelconque mesure d'instruction ou de blocage par une autorité nationale ou étrangère ou par un créancier à l'encontre du Client,
- s'il existe un risque sensiblement accru que la solvabilité de son Client soit compromise, que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement et/ou que la provision soit insuffisante en compte courant,
- s'il constate que sa responsabilité risque d'être engagée par la continuation de ses liens avec son Client ou que les opérations de son Client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou alors risquent de porter atteinte à la réputation de l'Établissement de crédit.

Le Client dont l'accès R-Net est bloqué en est informé par l'Établissement de crédit de la manière convenue et des raisons de celui-ci; il en est informé, si possible, avant que l'accès ne soit bloqué, mais au plus tard immédiatement après, à moins que le fait de donner cette information ne soit pas acceptable pour des raisons de sécurité objectivement motivées ou soit interdite en vertu d'une autre législation communautaire ou nationale pertinente.

Le Client utilisant le service R-Net est informé que les transactions hebdomadaires (telles que décrites dans la section « Aide en ligne ») ne peuvent en principe pas dépasser la limite convenue dans le Contrat R-Net. Toutefois, le Client souhaitable de modifier cette limite, pourra le faire sans délai via le Site, si cette limite ajustée est inférieure ou égale à 25.000.- €. Pour les limites au-delà de 25.000.- €, le Client devra préalablement remplir un formulaire prévu à cette fin sur le Site soumis à validation par le Gestionnaire concerné. Chaque limite au-delà de 25.000.-€ n'est valable que pendant 7 jours au maximum.

### **3.2 Informations techniques**

#### Helpdesk

Les questions soulevées par le Client en relation avec les composants matériels et/ou logiciels LuxTrust seront traitées directement par le Helpdesk LuxTrust. Pour de plus amples informations à ce sujet, le Client doit se référer aux informations communiquées sur le site [www.luxtrust.lu](http://www.luxtrust.lu) ou au numéro : +352 24 550 550.

Toutes les questions non-techniques ayant trait aux volets bancaires et contractuels sont pris en charge par le Helpdesk de l'Établissement de crédit.

Un Helpdesk téléphonique est mis à la disposition du Client pendant les heures de service de l'Établissement de crédit (de 8H00 à 17H30) au numéro +352 2450 2000 afin de répondre à toute question relative à la connexion et à l'utilisation du service R-Net.

### **3.3 Sécurité**

L'Établissement de crédit apportera ses meilleurs soins au service R-Net pour sa bonne exécution et pour mettre en œuvre un système de sécurité et d'authentification adapté aux besoins du service.

Le Client est seul responsable du périphérique qu'il utilise pour la connexion au service R-Net. Il doit veiller qu'il présente des caractéristiques de sécurité suffisantes, ne comporte aucun virus ou autre programme pouvant mettre en péril la sécurité du système et mettra tout en œuvre pour préserver la sécurité du système ainsi que pour empêcher des tiers d'y accéder.

Le Client s'engage à respecter l'ensemble des consignes de sécurité liées à l'accès au service R-Net et en particulier à préserver le caractère strictement personnel du Certificat LuxTrust utilisé pour se connecter au site. L'utilisation des fonctionnalités du service R-Net sera refusée, si le système informatique de l'Établissement de crédit détecte un problème dans le processus d'identification du Client et ce tant pour des données incorrectes que pour des données incomplètes.

L'Établissement de crédit décline toute responsabilité pour toute erreur, inexactitude ou omission affectant les informations fournies par les tiers et mises à la disposition du Client sur le Site.

En toute hypothèse, il est entendu que l'Établissement de crédit n'assume pas une obligation de résultat, mais uniquement une obligation de moyens au regard de la sécurité. Le Client informera sans tarder l'Établissement de crédit de toute utilisation illicite ou suspecte du service R-Net et il modifiera immédiatement son mot de passe.

En ce qui concerne la sécurité des systèmes et réseaux de l'information et de la communication ainsi que la protection de l'accès du Client au service R-Net, l'Établissement de crédit se tient à disposition du Client pour toute demande de renseignement supplémentaire et fournira, le cas échéant, des consignes de sécurité. Le Client s'engage à suivre les consignes de sécurité publiées sur le site internet du gouvernement ou tout autre site mis en place dans l'optique donné ou recommandé par l'Établissement de crédit et d'avertir l'Établissement de crédit de tout problème de sécurité ou anomalie constatés lors de l'utilisation des « services de paiement » par R-Net.

Pour s'identifier pour la première fois par son Certificat LuxTrust, le Client doit utiliser son mot de passe initial lui communiqué par l'Établissement de crédit en combinaison avec son Certificat LuxTrust aux fins d'authentification. Le Client sera seul responsable de toutes les conséquences généralement quelconques en résultant, notamment en cas de divergence entre le numéro de Certificat et son identité réelle.

Le Client peut accéder auprès de l'Établissement de crédit à ses comptes « agrégés » par le Moyen d'authentification biométrique dans l'application R-Net mobile et y effectuer certaines transactions ou validations sans authentification supplémentaire. Le Client est ainsi seul responsable de toutes conséquences généralement quelconques découlant d'une utilisation d'un Moyen d'authentification biométrique avec une participation frauduleuse de sa part.

Le Client s'engage à n'enregistrer que ses propres données biométriques sur son périphérique dans le cadre de l'authentification biométrique.

Le Client accepte et reconnaît que le niveau de sécurité lors de l'activation et l'utilisation de l'authentification biométrique dépend notamment de son périphérique et/ou des logiciels et systèmes d'opération y installés. Le Client est seul responsable du choix de son périphérique et décharge l'Établissement de crédit de toute responsabilité pouvant résulter des conséquences de son choix.

Les Moyens d'authentification ont un caractère personnel et intransmissible.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que des personnes non autorisées aient connaissance des Moyens d'authentification ainsi que des paramètres et procédures d'authentification et de signature. A cet égard, il lui est recommandé de conserver les Moyens d'authentification dans un (des) endroit(s) sûr(s) et non accessible(s) au public et à ne pas noter les codes permettant d'utiliser les Moyens d'authentification.

En configurant les Moyens d'authentification biométrique et l'autorisation de transactions par ces derniers, le Client accepte et valide que l'Établissement de crédit ne pourra en aucun cas être tenu responsable du niveau de sécurité des procédures, méthodes et moyens de communication externes utilisés ou nécessaires dans le cadre de l'activation de ces moyens, qui découlent notamment des choix et des implémentations du constructeur de l'appareil mobile ou des logiciels et systèmes d'opération utilisés sur celui-ci et qui sont sous leur contrôle ni des dommages occasionnés par des opérations exécutées par une tierce personne avec l'appareil mobile du Client.

Sauf faute grave dans le chef de l'Établissement de crédit, le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes, résultant d'un usage fautif, abusif ou frauduleux des Moyens d'authentification.

En cas de perte, vol ou d'usage frauduleux des Moyens d'authentification constatés ou simplement présumés, le Client est tenu de le signaler immédiatement à l'Établissement de crédit et de révoquer personnellement son Certificat auprès de LuxTrust. Jusqu'à ce que la révocation du Certificat soit effective, le Client est entièrement et inconditionnellement responsable de tout usage des Moyens d'authentification.

## **Article 4 – Opérations**

### **4.1 Généralités**

Préalablement à l'exécution de toute opération, le Client veillera à ce que le compte à partir duquel l'opération est initiée dispose d'une provision suffisante et disponible pour que l'Établissement de crédit puisse procéder à la comptabilisation de celle-ci. Le Client veillera également à ce que les ordres transmis soient complets.

En fonction du solde du compte, l'Établissement de crédit peut, à son choix et à tout moment, refuser l'exécution de nouveaux ordres du Client, s'il estime que ces transactions sont de nature à compromettre la position de solvabilité du compte. L'Établissement de crédit ne peut être rendu responsable suite à la non-exécution d'un ordre pour manque de couverture ou pour dépassement du montant maximum fixé dans le Contrat R-Net. Au cas où le compte présenterait un solde débiteur, l'Établissement de crédit pourra appliquer des intérêts débiteurs ainsi qu'une commission de dépassement. La présente disposition ne peut être interprétée comme autorisant de quelque manière que ce soit le titulaire d'un compte à opérer des dépassements sur ce compte.

De même, l'Établissement de crédit se réserve le droit de rejeter tout ordre incomplet ou toute opération ne présentant pas un caractère suffisant d'authenticité, de clarté ou présentant un caractère extraordinaire ou déstabilisant pour les marchés.

Chaque opération ou ordre émanant du Client sera traité de façon indépendante et séparée par l'Établissement de crédit.

En particulier, l'Établissement de crédit est en droit d'admettre que le numéro de compte indiqué sur un ordre de paiement qui lui parvient est correct et correspond à celui du bénéficiaire désigné sur cet ordre de paiement, sans qu'il soit tenu d'en vérifier la concordance.

Les instructions du Client doivent être complètes et précises afin d'éviter toute erreur. L'Établissement de crédit se réserve le droit de suspendre l'exécution de l'ordre pour demander des instructions complémentaires, sans encourir de responsabilité de ce chef. Néanmoins, lorsque le Client a délibérément choisi de ne pas indiquer le nom et/ou l'adresse du bénéficiaire d'un ordre de virement, l'Établissement de crédit est en droit de procéder à l'exécution de l'ordre sur base de la seule indication de l'Établissement de crédit et du compte à créditer.

En ce qui concerne les opérations initiées depuis le service R-Net et requérant une signature, celles-ci sont signées à l'aide d'une signature électronique émise par LuxTrust, à laquelle les parties reconnaissent la même valeur probante que la signature manuscrite.

L'intégrité des ordres est garantie du fait de l'authentification de la provenance des données et de l'encryptage du transfert opéré. L'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des ordres sont assurées par l'utilisation de la sécurité LuxTrust.

Le Client reconnaît expressément que la signature requise lors d'opérations exécutées via LuxTrust, reprenant l'ordre de paiement à transmettre au service R-Net, vaudra signature par le Client du (des) fichier(s) de paiement y associé(s).

#### **4.2 Transmission des ordres**

En cas d'ordres de virement ou d'ordres de bourse, le Client veillera à respecter scrupuleusement les indications et précisions données dans les formulaires de saisie des ordres, ainsi qu'à consulter la section « Aide en ligne ».

Le Client supporte toutes les conséquences pouvant résulter du retard ou du refus d'exécution. L'Établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les retards causés par l'intervention de tiers dans la transmission ou l'exécution d'ordres, notamment en raison des pratiques et usages sur les marchés et de ses correspondants.

#### **4.3. Réception des ordres de paiement**

Les ordres de paiement insérés dans le service R-Net avant 17 heures sont encore traités le jour même. Par contre, tout ordre reçu au-delà de cette limite est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant. Toutefois, l'Établissement de crédit se réserve le droit d'adapter les horaires préalablement énoncés par notification au Client au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur de cette adaptation. L'Établissement de crédit pourra notifier ces adaptations au Client par voie postale, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'Établissement de crédit.

Lorsque le jour où l'ordre est transmis ou le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour l'Établissement de crédit, l'ordre de paiement est réputé avoir été reçu le jour ouvrable suivant.

#### **4.4 Traitement des opérations en cours**

En raison des contraintes liées au fonctionnement du système comptable et informatique de l'Établissement de crédit, le Client ne devra prendre en considération les informations sur sa situation financière personnelle que sous réserve des opérations sur titres en cours, le cas échéant, non encore comptabilisées. La comptabilisation des opérations sur titres s'opère de façon générale conformément aux règles et usages de la place financière.

#### **4.5 Obligation de consulter les messages électroniques transmis par le service R-Net**

L'Établissement de crédit peut remplir son obligation d'information dans le cadre du Contrat R-Net et des présentes Conditions R-Net envers le Client en lui envoyant des messages sur sa messagerie sécurisée dans R-Net. Le Client s'engage à consulter régulièrement les messages transmis.

#### **4.6 Informations sur les frais de conversion monétaire applicables aux opérations de carte de paiement dans une devise de l'Espace Economique Européen**

Le Client peut désabonner l'envoi des messages électroniques ou « PUSH » contenant ces informations et décharge l'Établissement de crédit de toute responsabilité en la matière. Le Client reconnaît que le message n'est envoyé qu'une fois par mois si le Client effectue plusieurs opérations avec une conversion monétaire dans la même devise avec sa carte de paiement pendant le mois en question.

#### **4.7 Preuve des opérations ; Réclamations**

Toute opération sur comptes ou avoirs initiée au moyen du service R-Net fera l'objet d'une comptabilisation au niveau du système central de l'Établissement de crédit. Les opérations ainsi comptabilisées seront reprises sur des

extraits de compte transmis au Client selon les modalités prévues dans les Conditions Générales.

En conformité avec les Conditions Générales, le Client dispose, en cas de désaccord, d'un délai de 30 jours à partir de l'envoi des extraits de compte pour introduire une réclamation par écrit. Passé ce délai, les écritures comptables sont présumées, sauf erreur matérielle manifeste, être approuvées par le Client et le Client perd en conséquence ses droits de réclamation qui pourraient résulter d'une opération éventuellement non autorisée ou mal exécutée, renseignée sur l'extrait de compte.

Le Client renonce à se prévaloir des dispositions de l'article 1341 du Code Civil. Il convient que la procédure d'identification instaurée fait preuve entre les parties et équivaut à la signature du Client par laquelle celui-ci atteste être l'auteur des ordres enregistrés et approuve leur contenu.

De plus, en ce qui concerne la preuve des opérations initiées au moyen du service R-Net, le Client marque son accord que les fichiers des transactions et opérations initiées par le service R-Net et tenus auprès de l'Établissement de crédit fassent preuve entre les parties et ce quel que soit leur support, électronique ou non. Ces fichiers auront la même valeur qu'un document original et feront foi en cas de contestation sur les opérations passées.

Les copies imprimées d'informations transmises dans le cadre du service R-Net ne constituent en aucun cas des pièces ou preuves officielles émanant de l'Établissement de crédit.

#### **4.8 Opérations sur instruments financiers**

Le Client transmet de sa propre initiative, via le service R-net, des ordres sur instruments financiers, sans avoir reçu de conseil en investissement de la part de l'Établissement de crédit.

Le Client reconnaît par ailleurs que l'Établissement de crédit exécute des ordres portant sur des instruments financiers complexes et non complexes.

En ce qui concerne les ordres portant sur des instruments financiers non complexes, l'Établissement de crédit n'est pas tenu d'évaluer si le Client dispose des connaissances et de l'expérience appropriées lorsqu'il investit dans cette catégorie d'instrument financier ; par conséquent, le client ne bénéficie pas de la protection correspondante des règles de conduite.

En ce qui concerne les ordres portant sur des instruments financiers complexes, l'Établissement de crédit évalue préalablement à toute exécution de l'ordre, si le Client dispose des connaissances et/ou de l'expérience appropriées pour investir dans la catégorie d'instrument financier.

Le Client souscrivant à des parts d'un organisme de placement collectif en valeurs mobilières (« OPCVM ») ou à un produit d'investissement packagé de détail et fondé sur l'assurance (« PRIIP ») via le service R-Net, s'engage à consulter avant l'exécution de l'ordre le document relatif aux informations clés pour l'investisseur (« Key Investor Information Document » ou « KIID ») pour les OPCVM ou le document relatif aux informations clés (« Key Investor Document » ou « KID ») pour les PRIIPs disponible soit sur le site Internet de la société de gestion ou de l'administrateur de l'OPCVM, soit encore sur tout autre site Internet agréé, respectivement sur le système de banque en ligne de l'Établissement de crédit.

Le Client confirme plus spécifiquement avoir lu le « Guide de l'investisseur » et être conscient des risques liés aux investissements dans les différents instruments financiers.

Les performances passées ne préjugent pas des performances futures.

Via le service R-Net, le Client peut mettre à jour son profil d'investisseur qui contient des informations sur sa situation personnelle, financière, sur son expérience et ses connaissances en matière d'investissement, ainsi que sur ses objectifs.

Le service R-net permet la saisie des opérations sur instruments financiers ; l'ordre sera exécuté conformément à la Politique de meilleure exécution et de sélection des intermédiaires et en fonction des instruments financiers, notamment

- les ordres de souscription et de remboursement d'un OPCVM sont exécutés à la date de la Valeur Nette d'Inventaire (VNI) telle que mentionnée dans le prospectus de l'OPCVM,
- les ordres d'achat et de vente d'une action sont exécutés en fonction des heures d'ouverture des différentes bourses.

Toutes informations relatives à l'exécution de l'ordre seront enregistrées et conservées par l'Établissement de crédit.

#### **Article 5 – Service « Paperless »**

Le Client consommateur, respectivement son mandataire par procuration recevra automatiquement la documentation/correspondance bancaire, dont en principe les contrats relatifs aux produits et services proposés

par l'Établissement de crédit, les extraits de compte, les certificats, les avis de débit/de crédit, tout document et information en relation avec sa qualité éventuelle d'associé de la Banque Raiffeisen, ainsi que les lettres et communications et tout autre document éventuel (ci-après dénommés « documents ») exclusivement sous forme de documents pdf pour le(s) compte(s)/contrat(s) éligible(s) dans la « Convention Paperless », respectivement dans la rubrique « Paramètres » du service R-Net, hormis la possibilité de recevoir aux tarifs en vigueur ces prédicts documents par compte/contrat éligible sur demande spécifique à adresser à l'Établissement de crédit soit via service R-Net soit via passage en agence bancaire, sur support papier par voie postale.

L'activation du service Paperless comportera d'office la réception de tout document relatif à un portefeuille titres lié à un des comptes du Client consommateur en principe sous forme exclusive de documents pdf.

Le Client non-consommateur, respectivement son mandataire par procuration (à l'exception d'un mandataire par procuration d'une personne morale ne détenant pas de signature individuelle), hormis la possibilité de recevoir ces documents sur support papier par voie postale aux tarifs en vigueur, peuvent également opter à recevoir ceux-ci exclusivement sous forme de documents pdf pour le(s) compte(s)/contrat(s) éligible(s) et sélectionné(s) dans la « Convention Paperless », respectivement dans la rubrique « Paramètres » du service R-Net. Cette option comportera d'office la réception de tout document relatif à un portefeuille titres lié à un des comptes du Client non-consommateur en principe sous forme exclusive de documents pdf.

Le Client pour lequel le service Paperless est activé, renonce expressément de recevoir ces documents sur support papier et reconnaît sans réserve que l'Établissement de crédit est en droit de se considérer comme ayant dûment délivré à son adresse tous documents, à la date qu'ils portent. Il s'ensuit que le Client assume l'entière responsabilité des conséquences généralement quelconques pouvant résulter de ce que les documents concernant directement ou indirectement les numéros de compte sélectionné(s) dans la « Convention Paperless », respectivement dans la rubrique « Paramètres » du service R-Net, ne sont pas envoyés à son adresse.

Le Client pour lequel le service Paperless est activé, renonce à se prévaloir à l'encontre de l'Établissement de crédit de ce qu'il n'ait pu avoir connaissance de leur contenu qu'au moment de la consultation du service R-Net.

Tous documents relatifs à des comptes non-clôturés peuvent être consultés dans le service R-Net pendant un délai maximal de 3 ans à compter de leur mise à disposition dans le service R-Net.

Néanmoins, le Client peut à tout moment demander la production de tous documents sur support papier pour toute opération effectuée endéans le délai légal de conservation de dix années. Dans ce cas, toute recherche, confection et fourniture des documents sur demande du Client est soumise à la tarification en vigueur.

L'Établissement de crédit se réserve le droit de suspendre à tout moment la mise à disposition des documents sur support papier ou d'étendre ou de restreindre le choix des documents mis à disposition dans ce format. Dans ce cas, ceux-ci ne seront plus mis à disposition du Client par voie postale, mais seront mis à disposition via le service R-Net.

L'annulation par le Client de la fonctionnalité « Paperless » des documents s'effectue directement via le service R-Net ou par passage en agence bancaire.

La résiliation du Contrat R-Net entraîne d'office l'annulation de la mise à disposition « Paperless » des documents et l'envoi des documents sur support papier par voie postale.

L'Établissement de crédit se réserve le droit de contacter le Client par tout moyen de communication et notamment par courrier postal au cas où il le juge opportun ou lorsque cette démarche est imposée ou autorisée par la réglementation applicable.

## **Article 6 – Responsabilité**

### **6.1 Dispositions générales**

Le service R-Net est mis à la disposition du Client qui l'utilise sous sa propre et entière responsabilité. Le Client déclare connaître les spécificités et le caractère ouvert du réseau Internet.

Sauf en cas de faute grave, l'Établissement de crédit ne peut être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes de l'interruption temporaire, du dysfonctionnement ou de l'arrêt du service R-Net dus notamment :

- à des événements indépendants de sa volonté tels que : panne, coupure des lignes téléphoniques, grèves ; à des circonstances justifiant une telle interruption, tels que des travaux visant à maintenir, remettre en état ou améliorer le système existant ;
- à des erreurs, fautes, négligences ou interruptions techniques ou autres causes dans la partie du réseau qui n'est pas sous le contrôle direct de l'Établissement de crédit comme fournisseur du service R-Net (responsabilité du ISP ou opérateur du système de transmission ou LuxTrust).

L'Établissement de crédit ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'infrastructure informatique défaillante du Client (Terminal, PC, réseau local, etc.).

Sauf en cas de faute grave, l'Établissement de crédit ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant d'un virus ou de manœuvres frauduleuses de type phishing/vol d'identité ou autre affectant les périphériques du Client que ni le système de protection du Client ni les mesures raisonnables prises par l'Établissement de crédit ou ses sous-traitants n'auraient permis de déceler.

Sauf dans les cas visés par l'article 6.2 ci-après, le Client est responsable de toute conséquence directe ou indirecte résultant de l'utilisation incorrecte ou frauduleuse du service R-Net, du Certificat LuxTrust permettant de se connecter au site, du mot de passe initial ou de ses données secrètes.

Le Client reconnaît qu'il est de sa seule responsabilité de se conformer et s'engage à se conformer aux législations et réglementations qui lui sont applicables en raison de son domicile, sa résidence, sa nationalité ou l'endroit d'où il accède au service R-Net ainsi que du pays destinataire de ses transactions notamment pour toutes les conséquences directes ou indirectes de chaque décision d'investissement, son droit de souscrire au produit souhaité, les obligations fiscales qui peuvent en découler ainsi qu'aux règles et usages des différentes places financières sur lesquelles ses transactions seront exécutées.

L'Établissement de crédit demeure étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et les sociétés (privées ou publiques) de télécommunication ou tout autre intervenant, tant en ce qui concerne la confidentialité du message transmis que la facturation du coût de transmission ou la maintenance des lignes de télécommunication.

Sauf faute grave dans le chef de l'Établissement de crédit, le Client est seul responsable de toutes les conséquences, directes ou indirectes d'un usage fautif, abusif ou frauduleux des comptes de paiement agrégés auprès de Prestataires tiers.

## **6.2 Responsabilité en cas d'opérations de paiement non autorisées, mal exécutées ou non exécutées**

Sans préjudice de l'alinéa suivant, en cas d'une opération de paiement non-autorisée, l'Établissement de crédit rembourse immédiatement au Client le montant de l'opération de paiement non-autorisée et rétablit, le cas échéant, le compte de paiement débité, dans l'état où il se serait trouvé, si l'opération de paiement non-autorisée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à laquelle il a été débité.

En cas d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution d'une opération de paiement, l'Établissement de crédit responsable de la bonne exécution, restitue sans tarder au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et, si besoin est, rétablit le compte de paiement débité, dans l'état où il se serait trouvé, si l'opération de paiement mal exécutée n'avait pas eu lieu. La date de valeur à laquelle le compte de paiement du Client est crédité n'est pas postérieure à laquelle il a été débité.

L'Établissement de crédit n'est pas responsable s'il peut démontrer au Client que le prestataire de services du bénéficiaire a reçu le montant de l'opération. Sur demande du Client, l'Établissement de crédit s'efforce, qu'il soit responsable ou non, de retrouver la trace de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et de notifier le résultat de sa recherche au Client sans frais pour celui-ci.

L'Établissement de crédit se réserve le droit de soumettre les opérations de paiement non autorisées, mal exécutées ou non exécutées aux tarifs et conditions de banque en vigueur.

## **6.3 Utilisation non autorisée en cas de perte, vol ou détournement**

Le Client utilise le service R-Net conformément aux présentes Conditions R-Net et doit veiller à prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses données de sécurité personnalisées tels que détaillés sous le point 3.3 ci-avant.

Le Client répond personnellement de toutes les conséquences pouvant résulter de la perte, du vol, de l'usage abusif ou frauduleux, de la falsification ou de l'utilisation des données de sécurité personnalisées lui remis ou à son mandataire.

## **Article 7 - Propriété intellectuelle**

Tous les droits en relation avec le développement du service R-Net sont et demeurent la propriété de l'Établissement de crédit.

## **Article 8 - Traitement des données à caractère personnel**

Dans le cadre du service R-Net, l'Établissement de crédit effectue un traitement de données personnelles. Ce traitement est soumis aux Conditions Générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients.

## **Article 9 - Modification des présentes conditions R-Net**

L'Établissement de crédit se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions R-Net par notification au Client au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. L'Établissement de crédit pourra notifier ces modifications au Client par voie postale, extraits de compte, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication selon le choix de l'Établissement de crédit.

Le Client est censé avoir accepté les modifications, s'il n'a pas notifié par écrit à l'Établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur de la modification proposée, qu'il ne l'acceptait pas. Le refus d'acceptation de la modification proposée par le Client entraîne d'office et de plein droit la résiliation du Contrat R-Net à partir de la date où la modification aurait dû prendre effet.

Il est entendu que les modifications résultant d'un changement législatif ou réglementaire sont opposables au Client sans notification préalable. Il en est de même du droit de l'Établissement de crédit d'ajouter à tout moment un nouveau service ou produit.

#### **Article 10 - Durée / Résiliation**

Le Contrat R-Net régi par les présentes Conditions R-Net est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut y mettre fin par écrit sans indication de motifs en respectant un préavis de huit jours. En cas de co-titulaires, la résiliation par l'un de ceux-ci met fin au Contrat R-Net pour tous les co-titulaires.

Les ordres de virement pour lesquels une date d'exécution postérieure à la révocation du Contrat R-Net a été prévue, seront encore exécutés, sauf si une modification, annulation de l'ordre, ou un blocage du compte concerné a été effectué avant cette révocation.

L'Établissement de crédit se réserve le droit de résilier le Contrat R-Net, sans mise en demeure, préavis ou formalité judiciaire, avec effet immédiat dans les cas suivants :

- la cessation des relations d'affaires entre le Client et l'Établissement de crédit et ceci quelle qu'en soit la cause ;
- le non-respect de la part du Client du Contrat R-Net, y compris les annexes, des Conditions Générales ou des Conditions R-Net;
- le non-respect de la part du Client des règles de sécurité ;
- s'il existe des raisons objectivement motivées ayant trait à la sécurité du service R-Net, respectivement à la présomption d'une utilisation non autorisée ou frauduleuse ;
- en cas de signification d'une quelconque mesure d'instruction ou de blocage par une autorité nationale ou étrangère ou par un créancier à l'encontre du Client ;
- s'il existe un risque sensiblement accru que la solvabilité de son Client soit compromise, que le payeur soit dans l'incapacité de s'acquitter de son obligation de paiement et/ou que la provision soit insuffisante en compte courant ;
- s'il constate que sa responsabilité risque d'être engagée par la continuation de ses liens avec son Client ou que les opérations de son Client paraissent pouvoir être contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou alors risquent de porter atteinte à la réputation de l'Établissement de crédit.

En cas de résiliation du Contrat R-Net ou en cas de suppression du service R-Net, le Client n'aura aucun droit à de quelconques dommages et intérêts.

#### **Article 11 - Droit applicable / Tribunal compétent / Lieu d'exécution**

Les Conditions R-Net et le Contrat R-Net sont soumis au droit luxembourgeois. Les tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg seront seuls compétents pour toute contestation, notamment quant à l'application, l'interprétation ou l'exécution des Conditions R-Net et du Contrat R-Net entre le Client et l'Établissement de crédit. L'Établissement de crédit peut cependant porter le litige devant toute juridiction normalement compétente à l'égard du Client.

Sauf stipulation contraire, le siège de l'Établissement de crédit est le lieu d'exécution des obligations de l'Établissement de crédit envers le Client et du Client envers l'Établissement de crédit.

#### **Article 12 - Application des conditions générales**

En complément des dispositions énoncées ci-dessus, les conditions générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients sont d'application dans leur intégralité.

#### **Article 13 - Remise des présentes conditions générales au Client**

Le Client a le droit de recevoir, à tout moment de la relation contractuelle, un exemplaire des présentes conditions générales ainsi que les informations auxquelles y est fait référence sur support papier, par voie postale ou le cas échéant par affichage sur le site Internet.

## **DISPOSITIONS SPÉCIALES APPLICABLES AUX SERVICES DE PAIEMENT DANS UNE DEVISE « IN » AU CLIENT CONSOMMATEUR**

### **Article 14 - Champ d'application**

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux services de paiement fournis en une devise « IN » aux clients consommateurs de l'Établissement de crédit, lorsque l'autre prestataire de services de paiement est situé dans un Etat membre de l'Union Européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein, à Monaco, à San Marino ou en Suisse. Les dispositions des articles 1 à 13 restent d'application pour autant que les dispositions de la présente section n'y dérogent pas.

### **Article 15 - Définitions**

a) Client consommateur : une personne physique, qui, dans le cadre des services de paiement, agit dans un but autre que son activité commerciale ou professionnelle et qui effectue une opération de paiement en une devise « IN ».

b) Compte de paiement : un compte qui est détenu au nom d'un ou de plusieurs utilisateurs de services de paiement, qui est utilisé aux fins de l'exécution d'opérations de paiement et qui remplit les conditions suivantes:

1. compte utilisable sans contraintes pour effectuer des opérations de paiement, c.à.d. pour verser, prélever ou transférer des fonds; ceci inclut notamment les comptes bancaires ordinaires à l'exclusion des produits d'épargne;
2. compte auprès d'une institution financière localisée dans la zone géographique concernée, c.à.d. dans l'Union Européenne, en Islande, en Norvège, au Liechtenstein, à Monaco, à San Marino ou en Suisse;
3. compte tenu dans une des treize monnaies nationales de ces pays : EUR, GBP, CHF, NOK, SEK, CZK, DKK, PLN.

c) Devises « IN » : Dans le cadre des présentes conditions générales, on entend par Devises « IN » les devises suivantes: EUR, GBP, CHF, NOK, SEK, CZK, DKK, PLN.

d) Opération de paiement: une action initiée par le payeur, pour son compte ou par le bénéficiaire consistant à verser, transférer ou retirer des fonds, indépendamment de toute obligation sous-jacente entre le payeur et le bénéficiaire.

e) Ordre de paiement: toute instruction d'un payeur ou d'un bénéficiaire à son prestataire de services de paiement demandant l'exécution d'une opération de paiement;

f) Services de paiement:

1. les services permettant de verser des espèces sur - ou de retirer des espèces d'un compte de paiement et toutes les opérations qu'exige la gestion d'un compte de paiement;
2. l'exécution des opérations de paiement, y compris les virements sur un compte de l'Établissement de crédit ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement au sens de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, telle que modifiée, ainsi que celles dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par un découvert accordé au Client:
  - l'exécution de domiciliation(s) de créances;
  - l'exécution des opérations de paiement par le biais d'une carte de crédit/débit ou d'un dispositif similaire;
  - l'exécution de virement(s), y compris d'ordres permanents.
3. l'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement.

### **Article 16 – Tarifs**

Le délai de préavis à respecter par l'Établissement de crédit pour informer le Client consommateur de l'introduction d'une commission relative aux services R-Net sera de **2 mois**. Le Client consommateur est réputé avoir accepté la nouvelle tarification s'il n'a pas notifié par écrit à l'Établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur, son refus d'acceptation. En cas de refus de la nouvelle tarification, le Contrat R-Net est résilié de plein droit au terme du délai prédit.

### **Article 17 - Révocation d'un ordre de paiement**

Tout ordre de paiement instruit sur le Site et muni de la signature électronique ne peut en principe plus être révoqué, une fois ainsi exécuté.

Néanmoins lorsqu'il est convenu avec l'Établissement de crédit qu'un ordre de paiement initié par le Client est effectué par exécution différée, l'ordre de paiement peut être révoqué ou, le cas échéant, modifié au plus tard à 15 heures du jour ouvrable précédant le jour convenu.

Après l'expiration du délai prévu pour l'hypothèse visée dans l'alinéa précédent, l'ordre peut seulement être révoqué si le Client et l'Établissement de crédit en sont convenus. Chaque co-titulaire d'un compte joint avec solidarité ou d'un compte collectif peut ordonner seul, à travers son accès R-Net, la non-exécution d'un ordre de paiement initié par R-Net par un autre co-titulaire jusqu'au « cut-off-time » de la veille du jour de l'exécution demandé. Les co-titulaires sont solidairement responsables des ordres initiés par un des co-titulaires.

L'Établissement de crédit peut imputer des frais pour la révocation d'un ordre de paiement au Client.

#### **Article 18 – Modalités d'accès et d'utilisation du service R-Net**

L'envoi de toute donnée de sécurité personnalisée au Client consommateur se fait par et sous la responsabilité de l'Établissement de crédit, les frais y afférents étant à charge du Client consommateur.

#### **Article 19 – Informations à fournir par le Client relatives à un ordre de paiement**

Le Client doit fournir au moins les informations ci-après pour l'acceptation et l'exécution d'un ordre de paiement :

- Code BIC de l'Établissement de crédit du bénéficiaire (facultatif pour les paiements en EUR avec IBAN du bénéficiaire)
- Numéro de compte IBAN du bénéficiaire
- Nom de l'établissement de crédit du bénéficiaire (facultatif)
- Nom du bénéficiaire
- Adresse du bénéficiaire (facultative)
- Communication au bénéficiaire
- Numéro de compte IBAN du payeur
- Nom du donneur d'ordre
- Adresse du payeur
- Date d'exécution souhaitée (facultative)
- Montant
- Devise
- Répartition des frais (frais partagés) (possible uniquement en cas d'un virement non-euro)
- Demande de réception d'un avis de débit avec l'extrait de compte (facultative)
- Date et signature

#### **Article 20 - Réclamations**

Afin d'obtenir la correction d'une opération de paiement non autorisée, ou mal exécutée, le Client doit informer sans retard injustifié l'Établissement de crédit et au plus tard dans un délai de treize mois suivant la date de débit, lorsqu'il a connaissance d'une telle opération donnant lieu à une réclamation. L'omission de cette notification dans les délais et la forme décrite engendre la perte du droit à la correction d'une opération de paiement. Ce délai ne joue pas si l'Établissement de crédit n'a pas fourni au Client ou mis à sa disposition les informations relatives à l'opération de paiement; il incombe à l'Établissement de crédit de démontrer que l'opération fût autorisée et exécutée correctement et qu'il a satisfait aux exigences en matière d'information régissant les services de paiement lui incombant.

#### **Article 21 - Responsabilité de l'Établissement de crédit en cas d'opération de paiement non autorisée**

Le Client supporte, jusqu'à concurrence de 50.- euros, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées perdues ou volées ou, si le Client n'est pas parvenu à en préserver la sécurité, au détournement de ses données de sécurité personnalisées.

Après la notification prévue au point 3.3 ci-avant des présentes Conditions R-Net et sauf agissement frauduleux de sa part, le Client ne supporte aucune conséquence financière résultant de l'utilisation de ses données de sécurité personnalisées perdues, volées ou détournées. Le présent paragraphe ne s'applique pas si (i) la perte, le vol ou le détournement de ses données de sécurité personnalisées ne pouvait être détecté par le Client avant le paiement sauf si le Client a agi frauduleusement ou (ii) la perte est due à des actes ou à une carence d'un salarié, d'un agent ou d'une succursale d'un prestataire de service de paiement ou d'une entité vers laquelle ses activités ont été externalisées.

#### **Article 22 - Preuve**

Les fichiers des transactions et opérations de paiement initiées dans le cadre du service R-Net et tenus auprès de l'Établissement de crédit sont considérés comme probants jusqu'à réception d'une réclamation émanant du Client. Lorsque le Client nie avoir autorisé une opération de paiement qui a été exécutée ou affirme que l'opération de paiement n'a pas été exécutée correctement, il incombe à l'Établissement de crédit de lui fournir toute preuve pour démontrer que l'opération de paiement en question a été authentifiée, dûment enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été affectée par une déficience technique ou autre.

#### **Article 23 - Modification des dispositions de la présente section**

Toute modification des dispositions de la présente section sera notifiée au Client au plus tard deux mois avant la date d'entrée en vigueur et sera considérée comme approuvée, si le Client n'y fait pas opposition par écrit pendant ce délai. Le Client est censé avoir accepté les modifications, s'il n'a pas notifié par écrit à l'Établissement de crédit, avant la date d'entrée en vigueur de la modification proposée, qu'il ne l'acceptait pas.

Le refus d'acceptation de la modification proposée par le Client entraîne, d'office et de plein droit, la résiliation du Contrat R-Net à partir de la date où la modification aurait dû prendre effet.

#### **Article 24 - Durée/Résiliation**

L'Établissement de crédit peut, sans indication de motifs, résilier le Contrat R-Net moyennant un préavis de deux mois. Dans ce cas, l'Établissement de crédit remboursera, le cas échéant, au Client une partie de la cotisation annuelle au prorata des mois restants depuis la date de résiliation jusqu'à la date de débit de la prochaine cotisation annuelle.

#### **DISPOSITIONS SPECIALES APPLICABLES AUX COMPTES DE PAIEMENT ASSORTIS DE PRESTATIONS DE BASE APPLICABLES À CERTAINS CLIENTS « CONSOMMATEURS »**

La présente section s'applique à toute personne physique résidant légalement dans l'Union européenne, agissant à des fins n'entrant pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et ayant le droit de résider dans un État membre en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national, y compris celles ne possédant pas d'adresse fixe et les demandeurs d'asile au titre de la convention de Genève du 28 juillet 1951 relative au statut des réfugiés, de son protocole du 31 janvier 1967 et des autres traités internationaux pertinents et prétendant à un **compte de paiement assorti de prestations de base**.

Dans ce contexte, les articles 4.4 et 4.7 des présentes conditions ne sont pas applicables, tandis que les articles 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 4.2, 10, et 24 sont primés respectivement complétés par ce qui suit :

#### **1.2 Le service R-Net**

**Les services bancaires et financiers comprennent, par dérogation à l'alinéa 3 de l'article 1.2 seulement :**

- les ordres de virement,
- les ordres permanents, sauf ceux qui sont en relation avec des prêts et/ou des crédits et
- la consultation des soldes du compte de paiement assorti de prestations de base.

Les alinéas 3 à 6 ne sont pas applicables.

#### **Article 2 - Accès aux comptes**

##### **2.1 Comptes couverts par le service R-Net**

Est seul couvert par le service R-Net, le compte de paiement assorti de prestations de base.

##### **2.2 Titulaires des comptes couverts**

Sont seuls couverts par le Service R-Net les points 2.2.1 et 2.2.6, les autres points n'étant pas d'application.

#### **Article 4 - Opérations**

##### **4.2 Transmission des ordres**

Il est interdit au client de saisir des ordres de bourse.

En cas d'ordres de virement, le Client veillera à respecter scrupuleusement les indications et précisions données dans les formulaires de saisie des ordres, ainsi qu'à consulter la section «Aide en ligne ».

Le Client supporte toutes les conséquences pouvant résulter du retard ou du refus d'exécution. L'Établissement de crédit n'assume aucune responsabilité pour les retards causés par l'intervention de tiers dans la transmission ou l'exécution d'ordres, notamment en raison des pratiques et usages sur les marchés et de ses correspondants.

#### **Article 10 - Durée / Résiliation**

Par dérogation à l'alinéa 2 du présent article, le Client a le droit de résilier le contrat R-Net lié à un compte de paiement assorti de prestations de base sans indication de motifs par écrit en respectant un préavis d'un mois.

Par dérogation à l'article 10 alinéa 4, l'Établissement de crédit a le droit de résilier le contrat R-Net sans préavis et avec effet immédiat lorsqu'au moins une des conditions ci-après est remplie:

- Utilisation du compte de paiement à des fins illégales ;

Fourniture d'informations inexactes lors de l'ouverture du compte, alors que des informations exactes auraient conduit à l'absence d'un tel droit.

- **Article 24 - Durée/Résiliation**

Par dérogation à l'article 24, l'Établissement de crédit a le droit de résilier le contrat R-Net sans indication de motifs par écrit en respectant un préavis de deux mois lorsqu'au moins une des conditions ci-après est remplie :

- Aucune opération n'a été enregistrée sur le compte de paiement pendant plus de vingt-quatre mois consécutifs ;
- Perte du statut de consommateur résidant légalement dans l'Union européenne ;
- Ouverture d'un deuxième compte de paiement au Luxembourg.

## **Annexe relative à l'application Raiffeisen-Payconiq et au Service Payconiq**

Les dispositions des conditions banque en ligne R-Net ( ci-après « Conditions R-Net ») ont vocation de s'appliquer à l'utilisation du Service Payconiq via l'application Raiffeisen-Payconiq pour autant que les dispositions de la présente annexe n'y dérogent ou ne les complètent pas. Par ailleurs chaque fois où il est fait référence aux termes service R-Net dans les Conditions R-Net, il y a pour les besoins de la présente annexe lieu de lire Service Payconiq.

### **Article 1<sup>er</sup> – Généralités**

#### **L'application Raiffeisen-Payconiq et le Service Payconiq**

L'application Raiffeisen-Payconiq permet :

- via la solution de paiement mobile dénommée Payconiq (ci-après dénommée « le Service Payconiq »), à tout client, personne physique non soumise à une mesure de protection quelconque, titulaire d'un compte courant ou co-titulaire d'un compte courant joint avec solidarité en les livres de l'Établissement de crédit, ayant souscrit à un contrat R-Net et disposant d'un SSN valide et s'étant connecté une première fois sur R-Net avant l'enregistrement à l'application Raiffeisen-Payconiq, au moyen de son appareil mobile ou de tout autre outil électronique éligible muni de ladite application,
- d'effectuer de manière sécurisée, à l'aide d'un code personnel ( ci-après dénommé « code PIN ») ou d'un moyen d'authentification biométrique des paiements et transferts d'argent à partir de comptes courants éligibles, non bloqués et ouverts en devise euro et présentant la couverture nécessaire en les livres de l'Établissement de crédit.

La tarification relative au Service Payconiq est régie par les dispositions des articles 1.4 respectivement 16 des présentes Conditions R-Net. Les frais d'équipement, tels que les périphériques, les frais de connexion à Internet, y compris les frais de communication, ainsi que d'autres frais éventuellement redevables à un fournisseur de services, sont à la charge exclusive du Client.

### **Article 2 – Accès aux comptes**

Seuls sont couverts les compte courant individuel resp. compte courant joint avec solidarité ouverts en les livres de l'Établissement de crédit et dont le Client personne physique, non soumis à une mesure de protection quelconque, est titulaire ou co-titulaire.

### **Article 3 – Modalités d'accès et d'utilisation du Service Payconiq**

En complément des dispositions figurant à l'article 3 des Conditions R-Net, les dispositions suivantes s'appliquent dans le cadre des modalités d'accès et d'utilisation du Service Payconiq.

Toute souscription au Service Payconiq présuppose une liaison de l'application Raiffeisen-Payconiq avec un numéro d'un appareil mobile.

Préalablement à l'activation de l'application Raiffeisen-Payconiq, le Client devra avoir activé son contrat R-Net et procédé à une première connexion à R-Net

Lors de la première activation de l'application Raiffeisen-Payconiq, le Client utilisera le produit Luxtrust avec lequel il se connecte habituellement au service en ligne R-Net.

Dans ce contexte, le Client sera invité à définir, à des fins d'identification et de légitimation, les deux éléments suivants :

- un identifiant, composé d'un ensemble d'informations et de données informatiques permettant l'identification de l'appareil mobile et/ou de l'application, ainsi que du Client en conséquence, enregistré dans Payconiq lors du processus de souscription (ci-après « l'Identifiant »). Certains éléments de cet Identifiant seront transmis automatiquement lors de chaque connexion au Service Payconiq,
- un code PIN (Personal Identification Number) choisi librement par le Client lors de la procédure d'enregistrement et librement modifiable par le Client. A côté de ce code PIN, le Client pourra en plus activer un moyen d'authentification biométrique en fonction des disponibilités techniques de son appareil mobile.

Ce code PIN/ce moyen d'identification biométrique doit être fourni(e) lors de chaque paiement.

Le Client pourra à tout moment modifier lui-même son code PIN/son moyen d'identification biométrique, une modification régulière de ce dernier étant fortement recommandée par l'Établissement de crédit

Le Client reconnaît et accepte que :

- Payconiq est accessible conformément à la disponibilité générale de l'infrastructure informatique de l'Établissement de crédit et de Payconiq S.A. qui peut faire l'objet d'arrêts ponctuels ou périodiques pour maintenance ou remise en état. En cas d'indisponibilité de Payconiq, le Client ne peut se retourner contre l'Établissement de crédit en invoquant des dommages directs ou indirects résultant de la perte d'opportunité liée à un achat,
- il devra s'abstenir de stocker son code PIN sur son appareil mobile et s'engager à ne pas utiliser une mémorisation automatique des mots de passe et codes secrets personnels sur son appareil mobile.

Il veillera de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son appareil mobile et de son abonnement aux réseaux de communication lui permettent l'usage de Payconiq et que l'appareil mobile utilisé n'héberge pas de programmes hostiles (virus, cheval de Troie, ...).

En cas de perte, de vol ou de divulgation des éléments d'identification et/ou de sécurité, le Client doit procéder immédiatement au blocage de Payconiq par l'intermédiaire des fonctions y afférentes dans l'application Raiffeisen-Payconiq ou via le Helpdesk Raiffeisen.

Le Client pourra pour tous informations et renseignements en relation avec l'application Raiffeisen-Payconiq l'utilisation, la souscription et la connexion à Payconiq ainsi que le Service Payconiq s'adresser au Helpdesk Raiffeisen conformément aux dispositions de l'article 3.2 des présentes Conditions R-Net. Il trouvera par ailleurs d'autres informations utiles à ce sujet sur les sites [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) et [www.payconiq.lu](http://www.payconiq.lu).

Seul le Client titulaire de comptes tels que définis sous l'article 2 ci-avant peut souscrire au Service Payconiq et y ordonner individuellement des transactions, ceci sans validation nécessaire du co-titulaire en cas de compte joint avec solidarité. Vis-à-vis de l'Établissement de crédit, chaque titulaire ou co-titulaire de compte restera entièrement responsable des opérations qu'il a pu réaliser par le biais du Service Payconiq. Ces opérations seront opposables aux autres co-titulaires, ceci en application de la théorie générale du mandat.

L'accès au Service Payconiq est conditionné par l'acceptation du Client des présentes dispositions en suivant la procédure d'enregistrement dans l'application Raiffeisen-Payconiq, ainsi que leurs mises à jour ou modifications communiquées ultérieurement par tout moyen approprié ou par un affichage dans la partie informationnelle du site [www.raiffeisen.lu](http://www.raiffeisen.lu) que le Client s'engage de consulter régulièrement.

Tous les comptes courants éligibles au Service Payconiq sont indiqués dans l'application et le Client pourra en retenir parmi ceux-ci jusqu'à trois (3) au maximum pour lesquels le Service Payconiq sera fourni.

L'Établissement de crédit reste cependant libre de refuser l'octroi au Service Payconiq sans avoir à justifier sa décision. Il pourra rejeter toute demande de souscription au Service Payconiq en cas de fourniture de toute information incomplète ou erronée par le Client et l'en informera soit via l'Application soit par toute correspondance postale ou électronique.

Pour les paiements effectués à travers le Service Payconiq et en période de fonctionnement normal de ce dernier, une limite hebdomadaire de 1.500 € est par défaut définie par l'Établissement de crédit, limite qui pourra être modifiée à la hausse ou à la baisse par le Client via l'application Raiffeisen-Payconiq sans que celle-ci ne puisse jamais être inférieure à 500 € ni supérieure à 3.000 €. En cas de maintenance ou d'indisponibilité du Service Payconiq, cette limite est réduite d'office à un plafond de 200 € cumulés par période d'indisponibilité.

L'Établissement de crédit se réserve, nonobstant la possibilité de bloquer ou suspendre intégralement l'accès au Service Payconiq, le droit de réduire les limites d'utilisation :

- sur requête du Client,
- en cas de la survenance d'un des cas prévus à l'article 3.1. 6<sup>ième</sup> et 7<sup>ième</sup> alinéa des présentes conditions R-Net.

Le Client en sera informé conformément aux dispositions de l'article 3.1 8<sup>ième</sup> alinéa des présentes conditions R-Net.

En complément des dispositions reprises à l'article 3 des conditions R-Net permettant à l'Établissement de crédit de bloquer l'accès au Service Payconiq, il se réserve le droit de suspendre le Service Payconiq partiellement ou intégralement, pour des raisons fondées et notamment :

- lorsque les comptes du Client sont clôturés ou bloqués ou s'il s'avère que le Client ne respecte pas ses obligations légales, réglementaires ou contractuelles en rapport avec les services proposés,
- pendant la période de préavis de résiliation,
- si le Client l'avertit d'un (risque d') abus ou d'utilisation illicite des services proposés via Payconiq,

- si des travaux de maintenance ou de remise en état le requièrent.

#### **Article 4 – Opérations**

En complément aux dispositions de l'article 4.1 Généralités, il y a lieu de retenir que toute opération effectuée via le Service Payconiq confirmée par l'introduction du code PIN ou par un moyen d'authentification biométrique du Client est réputée émaner du Client lui-même et de lui seul. Seule la composition préalable du code personnel PIN permet au système de l'Établissement de crédit de vérifier l'identification du Client.

La preuve de l'opération et de son déroulement correct est valablement rapportée par l'Établissement de crédit par les enregistrements effectués par ce dernier et/ou Payconiq S.A.

Le Client accepte que les enregistrements électroniques de l'Établissement de crédit ainsi que de Payconiq S.A, quel que soit leur support matériel (papier, microfiche ou autre), constituent la preuve formelle et suffisante que les opérations de paiement ont été effectuées par le Client lui-même. A cet égard, les enregistrements électroniques détenus par l'Établissement de crédit et/ou par Payconiq S.A. et reprenant l'ensemble des opérations de paiement constitueront un mode de preuve suffisant. Il appartiendra dès lors au Client, par dérogation à l'article 1341 du Code civil, d'apporter la preuve contraire.

Plus spécifiquement en ce qui concerne les **ordres de paiement**, les dispositions suivantes sont d'application.

Toute exécution d'une opération de paiement liée au compte doit être validée par une procédure de confirmation que l'application Raiffeisen-Payconiq indique au Client en fonction de l'opération engagée. Le moment de réception de l'ordre correspond au moment où cet ordre a été validé au moyen d'un numéro personnel d'identification (code PIN) ou du moyen d'authentification biométrique du Client si ce dernier a activé cette fonctionnalité sur son appareil mobile et pour autant que cette fonctionnalité soit compatible avec l'application Raiffeisen-Payconiq (actuellement iOS Touch ID de Apple ou l'application correspondante sur Android).

Dans le cadre du Service Payconiq, le Client ne pourra activer que les fonctions de reconnaissance des moyens d'authentification biométriques d'un appareil mobile spécifique dont il est le seul utilisateur. De plus, il ne pourra enregistrer que ses propres empreintes digitales pour la fonction de reconnaissance de moyens d'authentications biométriques sur ce même appareil mobile.

Les opérations de paiement se font par la composition sur le clavier d'un numéro personnel d'identification (code PIN) ou du moyen d'authentification biométrique du Client si ce dernier a activé cette fonctionnalité sur son appareil mobile.

Toute opération de paiement effectuée de l'une des manières ci-avant déterminées est présumée autorisée par le Client.

Toute opération de paiement non validée par le Client ne sera pas exécutée. A l'inverse, toute opération de paiement validée est exécutée.

L'Établissement de crédit est ainsi expressément autorisé à débiter du compte le montant de ces opérations.

Tout ordre donné, quel qu'il soit, est irrévocable dès qu'il a été consenti par le Client.

Le Client doit vérifier immédiatement l'authenticité et l'exactitude des données mentionnées dans le reçu relatif à chaque transaction effectuée avec un commerçant et/ou sur ses extraits de compte.

En ce qui concerne les ordres de **transfert d'argent « Peer-to-Peer » ou « P2P »**, les dispositions spécifiques ci-après s'appliquent.

Le Service Payconiq permet également au Client de transférer de l'argent à tout numéro mobile, de compte à compte (service « Peer-to-Peer » ou « P2P »)

Ce service « P2P » est activé par défaut sur l'application Raiffeisen-Payconiq et le Client consent à ce que ses données à caractère personnel (nom et prénom) soient transférées dans la base de données dont question à l'alinéa suivant. Ce service peut être désactivé à tout moment par le Client via l'application Raiffeisen-Payconiq.

Le Client doit, pour pouvoir utiliser ce service « P2P », préalablement par l'intermédiaire de l'application Raiffeisen-Payconiq, associer un compte à un numéro d'appareil mobile fourni par le Client et accepté par l'Établissement de crédit. Par ce fait, le Client est informé et accepte expressément que son nom et prénom soient affichés dans une base de données, qui correspond au numéro de téléphone saisi et que ceux –ci soient communiqués à d'autres utilisateurs du Service Payconiq.

Aux fins de vérification de l'appartenance de l'Identifiant au Client, un message (SMS, push, email ou autre) sera envoyé à l'Identifiant renseigné par le Client. Ce message contiendra un code, un lien ou une autre activation au moyen duquel cette fonctionnalité de transfert pourra être activée.

L'Identifiant pourra également être utilisé à des fins de validation de l'identité du Client, pour l'activation ou la réactivation du Service Payconiq ou pour d'autres fonctions accessoires.

Le Client s'engage à informer l'Établissement de crédit de tout changement relatif à son Identifiant.

Au cas où le Client changerait ou perdrait son Identifiant, il s'oblige :

- (i) soit à changer l'identifiant associé à la fonction de transfert via la procédure prévue à cet effet dans l'Application,
- (ii) soit à désactiver la réception de paiements.

#### **Article 6 – Responsabilité**

En complément des dispositions de l'article 6 des Conditions R-Net, l'Établissement de crédit ne pourra être tenu responsable :

- des dommages qui résulteraient d'un virus ou de manoeuvres frauduleuses de type phishing/vol d'identité ou autre affectant le logiciel mis à disposition que ni le système de protection du Client ni les mesures raisonnables prises par l'Établissement de crédit ou ses sous-traitants n'auraient permis de déceler,
- de difficultés imputables au fonctionnement défectueux ni à la mauvaise configuration ni à l'utilisation générale de l'appareil mobile ni au cas où l'appareil mobile employé par le Client ne serait pas assez performant,
- d'éventuels dommages que Payconiq et/ou l'emploi de Payconiq y lié pourrait causer soit à l'appareil mobile du Client, soit aux données y stockées,
- du non-respect du Client des prescriptions légales et réglementaires locales, notamment lors de l'utilisation de Payconiq à l'étranger. Payconiq étant un service potentiellement accessible aux usagers du monde entier, chaque Client s'engage à vérifier la compatibilité du service offert avec les prescriptions de son pays de résidence, du lieu d'utilisation de Payconiq ou du pays destinataire de ses paiements via Payconiq. Le Client ne pourra à cet égard tenir l'Établissement de crédit responsable des négligences ou violations de prescriptions applicables au Client ou à ses transactions.

#### **Article 7 – Propriété intellectuelle**

En complément des dispositions de l'article 7 des Conditions R-Net, le Client :

- reconnaît que l'application Raiffeisen-Payconiq, et plus généralement tous les logiciels spécialisés mis à disposition du Client pour l'utilisation du Service Payconiq sont protégés par la loi modifiée du 18 avril 2001 sur les droits d'auteur, les droits voisins et les bases de données,
- s'engage à utiliser l'application Raiffeisen-Payconiq strictement dans le respect des dispositions de la loi modifiée du 18 avril 2001 et notamment à ne pas vendre, importer, exporter, reproduire, communiquer, mettre en circulation l'application Raiffeisen-Payconiq et tous les logiciels spécialisés mis à sa disposition sous peine de commettre un délit de contrefaçon sanctionné pénalement,
- le Client s'engage à supprimer l'Application et les logiciels mis à sa disposition qui seraient encore stockés sur son appareil mobile en cas de résiliation du Service Payconiq ou en cas de cession de son appareil mobile,
- reconnaît que l'Établissement de crédit se réserve le droit de poursuivre le Client et de lui réclamer tous dommages et intérêts auxquels il aurait droit suite au non-respect du Client des dispositions ci-avant.

#### **Article 8 – Traitement des données à caractère personnel**

Le Client qui utilise l'application Raiffeisen-Payconiq et le Service Payconiq autorise et donne mandat à l'Établissement de crédit de collecter et répertorier ses données à caractère personnel et confidentiel nécessaires (son nom, prénom, numéro de compte, adresse courriel et numéro de téléphone ou tout autre identifiant personnel renseigné par le Client) et de les transmettre à Payconiq S.A afin de permettre l'utilisation du Service Payconiq ainsi que l'exécution et le traitement de tout ordre initié et/ou instruction donnée par le Client.

Ce traitement est effectué conformément à la législation relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et soumis aux Conditions Générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen avec ses clients.

#### **Article 9 – Durée/Résiliation**

Par dérogation aux dispositions de l'alinéa 2 de l'article 10 des conditions R-Net, le Service Payconiq pourra être résilié sans indication de motifs par écrit par le Client avec effet immédiat et par l'Établissement de crédit en

respectant un préavis de deux mois. Les ordres de paiement se trouvant en cours d'exécution après l'expiration du délai de deux mois seront annulés et non exécutés.

#### **Disposition complémentaire - Programmes de fidélité et promotions marketing**

Le Client autorise l'Établissement de crédit à transmettre à Payconic S.A., à ses mandataires ou aux points de vente qui acceptent le Service Payconiq, sur base d'un mandat explicite et préalable donnée par voie informatique par le Client au moyen de la fonction respective de Payconiq, en vue de permettre l'utilisation générale ou ponctuelle de Payconiq et aux fins de collection de points ou d'autres avantages dans le cadre de programmes de fidélité et de profiter de promotions marketing proposées et opérées par Payconiq S.A. ses mandataires ou directement par les points de vente qui acceptent le Service Payconiq, les données indispensables en vue de pouvoir adhérer, profiter ou utiliser le programme de fidélité ou les avantages de type promotions marketing en question. L'accord donné est révocable à tout moment avec effet immédiat. Faute d'accord explicite et préalable du Client, aucune donnée ne sera transmise dans ce contexte.

La responsabilité de l'Établissement de crédit ne pourra en aucun cas être engagée dans le cadre de l'adhésion et de l'utilisation des programmes de fidélité et avantages de type promotions marketing, qui sont proposés, opérés et gérés sous la seule responsabilité de Payconiq S.A., de ses mandataires ou par les points de vente qui acceptent le moyen de paiement Payconiq. Les interruptions de service ou le mauvais fonctionnement des fonctionnalités relatives aux programmes de fidélité ou avantages marketing proposés ne seront pas opposables et n'engageront pas la responsabilité de l'Établissement de crédit. En tout état de cause et dans ce cadre, l'Établissement de crédit reste étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et Payconiq S.A., ses mandataires ou les points de vente qui acceptent le moyen de paiement Payconiq.