

CONDITIONS R-NET

Article 1^{er} - Généralités

1.1 Définitions

Dans les présentes Conditions R-Net, les termes suivants sont définis comme suit :

- Établissement bancaire: la Banque Raiffeisen, agissant tant pour son propre compte que pour le compte de ses Caisses Raiffeisen affiliées, et dont le siège statutaire est situé à L-3372 Leudelange 4, rue Léon Laval.
- Certificat LuxTrust/Produit LuxTrust: fichier électronique signé par LuxTrust qui contient des informations sur le Client, notamment sa clé publique.
- Client: toute personne ayant signé le Contrat R-Net avec l'Établissement bancaire.
- Conditions Générales: les Conditions générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen et des Caisses Raiffeisen affiliées avec leurs Clients.
- Conditions R-Net: les présentes Conditions générales.
- Contrat R-Net: le contrat signé par le Client avec l'Établissement bancaire par lequel le Client accepte notamment les Conditions 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 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 R-Net.
- Signature électronique: la signature permettant au Client (disposant du pouvoir de signature) d'approuver des opérations après son authentification dans 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 au service R-Net, tel que ordinateur, téléphone mobile, tablette électronique, etc.. Une liste exhaustive des autres périphériques compatibles avec cette application est disponible sur le site Internet de l'Établissement bancaire.

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 et financiers fournis par l'Établissement bancaire 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 bancaire se réserve le droit d'instaurer des limites tant particulières que générales aux diverses fonctionnalités du service R-Net.

Les services bancaires et financiers 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.

En ce qui concerne les ordres de bourse, le service R-Net ne comprend que les ordres portant sur des instruments non-complexes qui sont exécutés sur ordre d'exécution simple du Client au sens de la législation applicable en matière de services d'investissement.

En ce qui concerne la saisie d'une demande de prêt personnel, la Banque 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. La Banque 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 la Banque 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] figurant dans la base de données de l'Établissement bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

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 bancaire se réserve cependant le droit de soumettre le service R-Net 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 bancaire, 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 bancaire s'appliquent.

Il est bien 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.

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 bancaire de tout changement affectant les personnes mandatées. Les pouvoirs de ces personnes resteront valables jusqu'à révocation écrite reçue par l'Établissement bancaire.

En cas de limitation du pouvoir de signature d'un mandataire, l'Établissement bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 du Client; il revient exclusivement à celui-ci d'opérer les démarches nécessaires en vue de l'obtention du Certificat, de son renouvellement, respectivement de la révocation de celui-ci.

En ce qui concerne la révocation, le Client est seul responsable de l'utilisation faite par le certificat jusqu'à la révocation effective de celui-ci. La révocation du Certificat 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 bancaire.

D'une façon générale, l'Établissement bancaire 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.

Le service R-Net est accessible par l'infrastructure informatique de l'Établissement bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

Le Client dont l'accès R-Net est bloqué en est informé par l'Établissement bancaire 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 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 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 bancaire.

Un Helpdesk téléphonique est mis à la disposition du Client pendant les heures de service de l'Établissement bancaire (de 8H00 à 17H30) au numéro +352 26 20 01 65 afin de répondre à toute question relative à la connexion et à l'utilisation du service R-Net.

3.3 Sécurité

L'Établissement bancaire 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 bancaire détecte un problème dans le processus d'identification du Client et ce tant pour des données incorrectes que pour des données incomplètes.

L'Établissement bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire et d'avertir l'Établissement bancaire 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 bancaire 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.

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 PIN.

Sauf faute grave dans le chef de l'Établissement bancaire, 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

En particulier, l'Établissement bancaire 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 bancaire 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 transfert, l'Établissement bancaire est en droit de procéder à l'exécution de l'ordre sur base de la seule indication de l'Établissement bancaire et du compte à créditer.

En ce qui concerne les opérations générées via LuxTrust, 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 générées 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 la rubrique «Aide en ligne ».

Le Client supporte toutes les conséquences pouvant résulter du retard ou du refus d'exécution. L'Établissement bancaire 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 R-Net avant 18 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

Lorsque le jour où l'ordre est transmis ou le jour convenu n'est pas un jour ouvrable pour l'Établissement bancaire, 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 bancaire, 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 bancaire 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 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 bancaire. 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 le relevé.

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 bancaire 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 bancaire.

4.7 Opérations sur valeurs mobilières

Le Client reconnaît que l'Établissement bancaire se limite à exécuter les ordres portant sur des instruments financiers non complexes sans obtenir préalablement des informations de la part du Client sur son expérience et ses connaissances en matière d'investissement et sans évaluer si le service ou le produit envisagé lui est adapté. Le Client ne bénéficiera donc pas de la protection correspondante.

Par conséquent, la responsabilité de l'Établissement bancaire ne saurait en aucun cas être engagée du fait d'un préjudice direct ou indirect subi par le Client en relation avec les opérations ainsi réalisées. Le Client assume l'entière responsabilité de ses choix.

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 via R-Net, doit avant l'exécution de l'ordre prendre connaissance du document relatif aux informations clés pour l'investisseur (« Key Investor Information Document » ou « KIID ») disponible sur R-Net.

Le Client confirme plus spécifiquement être conscient des risques liés aux investissements dans les différents produits financiers et reconnaît expressément que le rendement des investissements réalisés dépend de l'évolution des marchés financiers et peut donc être négatif.

Le Client reconnaît avoir soigneusement analysé sa situation financière et la compatibilité de chaque ordre donné avec celle-ci.

Toute référence quelconque à une performance obtenue dans le passé ne peut en aucun cas être considérée comme une garantie de prestations futures du produit.

Le Client peut mettre à jour son profil d'investisseur, qui permet d'évaluer si l'instrument financier sur lequel le Client exécute un ordre, lui convient, compte tenu de sa situation financière/capacité financière à absorber des pertes, son expérience et ses connaissances en matière d'investissement ainsi que ses objectifs/sa tolérance aux risques liés à l'investissement, via R-Net.

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

Article 5 – Service « Paperless »

Hormis la possibilité de recevoir la documentation/correspondance bancaire, en ce compris les contrats relatifs aux produits et services proposés par l'Établissement bancaire, les extraits de compte, les certificats, les avis de débit/de crédit, ainsi que les lettres et communications et tout autre document éventuel (ci-après dénommés « documents ») sur support papier par voie postale, le client peut également opter à recevoir ces prédicts documents exclusivement sous forme de documents pdf pour le(s) compte(s) éligible(s) et sélectionné(s) dans la « Convention Paperless », respectivement dans la rubrique « Paramètres » du R-Net. Cette option comportera d'office la réception de tout document relatif à un portefeuille titres lié à un des comptes du client sous forme exclusive de documents pdf.

Par ce choix, le Client renonce expressément de recevoir ces documents sur support papier et reconnaît sans réserve que l'Établissement bancaire 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 R-Net, ne sont pas envoyés à son adresse. Le client renonce à se prévaloir à l'encontre de l'Établissement bancaire de ce qu'il n'ait pu avoir connaissance de leur contenu qu'au moment de la consultation du R-Net.

Tous documents peuvent être consultés dans R-Net pendant un délai maximal de 5 ans à compter de leur mise à disposition dans 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 bancaire se réserve le droit de suspendre à tout moment la mise à disposition des documents via R-Net ou d'étendre ou de restreindre le choix des documents mis à disposition dans R-Net. Dans ce cas, ceux-ci ne seront plus mis à disposition du client dans R-Net, mais lui seront envoyés par voie postale sur support papier.

Hormis le cas où le client a opté dans R-Net pour la mise à disposition « Paperless » des documents, le client devra se présenter en Agence afin de modifier les modalités de la mise à disposition des documents en signant une nouvelle « Convention Paperless ».

La résiliation du 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire comme fournisseur du service R-Net (responsabilité du ISP ou opérateur du système de transmission ou LuxTrust).

L'Établissement bancaire 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 bancaire ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant d'un virus sur les périphériques du Client.

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 bancaire 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.

6.2 Responsabilité en cas d'opérations non autorisées, mal exécutées ou non exécutées

Sans préjudice de l'alinéa suivant, en cas d'une opération de paiement non-autorisée, l'Établissement bancaire 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.

En cas d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution d'une opération de paiement, l'Établissement bancaire responsable de la bonne exécution restitue sans tarder au Client le montant de l'opération de paiement non exécutée ou mal exécutée et rétablit, le cas échéant, 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. L'Établissement bancaire 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 bancaire 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.

L'Établissement bancaire se réserve le droit de soumettre les opérations 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 dispositifs de sécurité personnalisés 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 dispositifs de sécurité personnalisés 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 bancaire.

Article 8 - Traitement des données à caractère personnel

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

Article 9 - Modification des présentes conditions R-Net

L'Établissement bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

Le Client est censé avoir accepté les modifications, s'il n'a pas notifié par écrit à l'Établissement bancaire, 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire 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 bancaire.

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 bancaire. L'Établissement bancaire peut cependant porter le litige devant toute juridiction normalement compétente à l'égard du Client.

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

Article 12 - Application des conditions générales

En complément des dispositions énoncées ci-dessus, les conditions générales régissant les relations de la Banque Raiffeisen et des Caisses Raiffeisen affiliées avec leurs 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 bancaire, 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 ou 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 transferts de fonds sur un compte de l'Établissement bancaire ou auprès d'un autre prestataire de services de paiement au sens de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, ainsi que celles dans le cadre desquelles les fonds sont couverts par une ligne de crédit accordée au client :

- l'exécution de domiciliation(s) de créances ;
- l'exécution des opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement 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 bancaire 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 bancaire, 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 bancaire 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 18 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 bancaire 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 bancaire 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 tout dispositif de sécurité personnalisé au Client consommateur se fait par et sous la responsabilité de l'Établissement bancaire, 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 les informations ci-après pour l'acceptation et l'exécution d'un ordre de paiement :

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

Article 20 - Réclamations

Le Client qui ne conteste pas, par écrit auprès de l'Établissement bancaire dans les treize mois de l'envoi du relevé, les mentions y portées, est censé les avoir acceptées et perd en conséquence ses droits de réclamation qui pourraient résulter d'une opération de paiement éventuellement non autorisée ou mal exécutée.

Article 21 - Responsabilité de l'Établissement bancaire en cas d'opération de paiement non autorisée

Le Client supporte, jusqu'à concurrence de 150.- euros, les pertes liées à toute opération de paiement non autorisée consécutive à l'utilisation de ses dispositifs de sécurité personnalisés perdus ou volés ou, si le Client n'est pas parvenu à en préserver la sécurité, au détournement de ses dispositifs de sécurité personnalisés.

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 dispositifs de sécurité personnalisés perdus, volés ou détournés.

Article 22 - Preuve

Les fichiers des transactions et opérations initiées dans le cadre du service R-Net et tenus auprès de l'Établissement bancaire 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 bancaire de lui fournir toute preuve pour démontrer que l'opération 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 - Modifications 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 bancaire, 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 bancaire peut, sans indication de motifs, résilier le Contrat R-Net moyennant un préavis de deux mois. Dans ce cas, l'Établissement bancaire 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 la rubrique «Aide en ligne ».

Le Client supporte toutes les conséquences pouvant résulter du retard ou du refus d'exécution. L'Établissement bancaire 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 9 alinéa 4, l'établissement bancaire 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 23, l'établissement bancaire 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.