

Conditions générales pour l'utilisation des cartes de débit Raiffeisen

(Les cartes de débit Raiffeisen sont la «carte de débit Mastercard Raiffeisen» et la «carte de débit Visa Raiffeisen»)

1. Objet et champ d'application

Les conditions générales énoncées ci-dessous pour l'utilisation des cartes de débit Raiffeisen (ci-après les «**conditions générales**») régissent les prestations des cartes de débit Raiffeisen (ci-après les «**cartes**») émises par Banque Raiffeisen (ci-après la «**Banque**») et s'appliquent en complément des conditions générales d'affaires de la Banque (ci-après les «**CGA**»). En signant le contrat de base ou la demande de carte ou en utilisant la carte, le titulaire de carte accepte les présentes conditions générales.

2. Constitution de la relation contractuelle

Une fois la demande de carte vérifiée avec succès par la Banque, le titulaire du compte, le représentant autorisé du compte ou toute personne désignée par le titulaire du compte (ci-après le «**titulaire de carte**») reçoit une carte personnelle incessible, ainsi qu'un code personnel (ci-après le «**code NIP**»). Les cartes et les codes NIP sont envoyés par courrier, sous plis distincts.

La Banque est en droit de refuser la demande de carte sans avoir à en indiquer les motifs.

La relation contractuelle liée à la carte entre la Banque et le titulaire de carte découle de l'acceptation de la demande de carte par la Banque, de l'envoi de la carte au titulaire de carte ou de la première utilisation de la carte (ci-après la «**relation contractuelle**»).

3. Emission de la carte

Les cartes peuvent être émises par la Banque sous forme de carte physique ou virtuelle. Chaque carte demeure la propriété de la Banque.

Pour les cartes physiques, le numéro de carte est estampé sur une carte en plastique, et enregistré dans la puce ainsi que sur la bande magnétique.

Pour les cartes virtuelles, un autre numéro (ci-après le «**jeton**») est généré à la place du numéro de carte et enregistré sur un appareil mobile ou auprès d'un autre point d'acceptation. Les jetons sont notamment utilisés pour effectuer des paiements à distance et par téléphone portable.

La carte expire à la fin du mois indiqué sur la carte (ci-après la «**date d'expiration**»). Sauf avis contraire du titulaire de carte, une nouvelle carte lui est automati-

quement délivrée avant la date d'expiration de l'ancienne carte. Le titulaire doit signaler à la Banque s'il n'a pas reçu la nouvelle carte au moins dix jours avant la date d'expiration de l'ancienne carte. En cas de perte de la carte ou de défaillance technique, la Banque émet une nouvelle carte physique.

La Banque est autorisée à ne plus renouveler la carte si celle-ci n'a pas été utilisée pendant plus de deux ans.

4. Relation de compte / comptes Conto Service supplémentaires

La carte est toujours associée à un compte libellé au nom du titulaire du compte auprès de la Banque (ci-après le «**compte de carte**»). Dans le cadre des prestations Conto Service, disponibles uniquement aux distributeurs automatiques Raiffeisen, jusqu'à trois comptes supplémentaires peuvent être liés à la carte et être utilisés comme alternative au compte de carte. Les prestations Conto Service permettent également d'associer l'utilisation de la carte aux autres comptes. Le titulaire du compte peut à tout moment aviser par écrit la Banque de la désactivation ou de la suppression d'un compte dans le cadre des prestations Conto Service. En cas de résiliation d'un compte Conto Service supplémentaire, celui-ci est automatiquement dissocié de la carte.

La Banque est autorisée à débiter tous les montants découlant de l'utilisation de la carte sur le compte de carte, ainsi que sur les comptes supplémentaires associés dans le cadre des prestations Conto Service. Le droit de débit de la Banque demeure sans réserve même en cas de désaccord entre le titulaire de carte et un tiers (p. ex. un point d'acceptation).

5. Utilisation de la carte aux distributeurs automatiques Raiffeisen (prestations Conto Service)

La carte peut être utilisée aux distributeurs automatiques Raiffeisen aux fins suivantes:

- a) le retrait d'espèces
- b) la consultation et, sur demande, l'impression des informations sur le compte (solde actuel et transactions)
- c) le dépôt d'espèces aux distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet

Le titulaire de carte ne doit déposer aux distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet que des billets et pièces en parfait état. Afin d'éviter tout dommage, il convient d'ôter tout corps étranger des billets et pièces avant leur dépôt.

6. Utilisation de la carte à des distributeurs automatiques n'appartenant pas à Raiffeisen et paiements sans espèces

Les cartes peuvent être utilisées auprès de tous les points d'acceptation Mastercard et Visa (ci-après les «**points d'acceptation**») en Suisse et à l'étranger dans le respect des limites fixées pour les transactions suivantes:

- a) le paiement de produits et services sur place
- b) le paiement de produits et services dans le cadre de transactions effectuées par Internet, par téléphone ou par correspondance (ci-après collectivement dénommées les «**paiements à distance**»)
- c) le retrait d'espèces aux distributeurs automatiques ou occasionnellement au guichet
- d) la garantie de paiement pour les réservations et créances éventuelles
- e) l'octroi d'une autorisation de charge permanente aux points d'acceptation pour les prestations récurrentes
- f) la restitution d'espèces combinée au paiement de biens et services sur place auprès des points d'acceptation qui proposent ce service

Le titulaire de carte ne peut utiliser sa carte que dans le cadre de ses possibilités financières et des limites de carte convenues. Les limites sont communiquées au titulaire de carte lors de l'envoi de la carte. Elles peuvent à tout moment être demandées à la Banque ou consultées via les services en ligne de la Banque. Des limites plus basses peuvent par ailleurs être appliquées à certaines transactions spécifiques (comme les retraits d'espèces).

Le titulaire du compte est responsable de toutes les créances résultant de l'utilisation de toutes cartes. Si une carte est établie au profit d'un représentant autorisé du compte ou d'une personne désignée par le titulaire du compte, ce titulaire d'une carte et le titulaire du compte répondent de manière solidaire et illimitée de toutes les créances découlant de l'utilisation de leur carte. Si les engagements résultant de l'utilisation de ces cartes ne sont pas pris en charge par le titulaire du compte, la Banque peut les réclamer à ce titulaire de carte.

Si l'autorisation de charge permanente pour des prestations récurrentes ou le bénéfice des prestations ne sont plus souhaités, ils doivent être révoqués ou résiliés directement par le titulaire de carte auprès du point

d'acceptation.

En cas de blocage ou de résiliation de la carte, le titulaire de carte est tenu d'en informer tous les points d'acceptation auxquels une autorisation de charge permanente pour des prestations récurrentes a été accordée ou une garantie de paiement pour les réservations et engagements conditionnels a été donnée. La carte bloquée ou résiliée doit par ailleurs être supprimée des solutions de paiement par téléphone portable.

La Banque a le droit de communiquer aux points d'acceptation auxquels une autorisation permanente a été accordée et aux prestataires tiers de solutions de paiement par téléphone portable dans lesquelles la carte a été enregistrée le numéro de carte ainsi que la date d'expiration de la nouvelle carte émise au profit du titulaire de carte. Le titulaire de carte peut à tout moment renoncer à ce service d'actualisation en adressant une notification adéquate à la Banque.

L'utilisation de la carte à des fins illicites est interdite.

7. Autorisation des transactions par carte

Les transactions effectuées au moyen des cartes peuvent être autorisées comme suit:

- a) par la saisie du code NIP (paiement de produits et services sur place ou retrait d'espèces aux distributeurs automatiques)
- b) par la simple utilisation de la carte – sans saisie du code NIP (en cas de paiement sans contact à concurrence du plafond fixé à cet effet, qui peut être demandé à la Banque)
- c) par la saisie du nom, du numéro de carte, de la date d'expiration et, le cas échéant, du code de sécurité à trois chiffres (CVV, CVC) figurant sur la carte pour les paiements à distance
- d) par l'utilisation d'un protocole de sécurité supplémentaire (ci-après «**3D Secure**») pour les transactions sur Internet
- e) par l'enregistrement de la carte dans un portefeuille personnel pour solutions de paiement par téléphone portable (ci-après le «**wallet**»), conformément aux prescriptions du prestataire tiers au moyen d'un mot de passe d'un appareil personnel/code NIP ou d'un autre moyen de légitimation (p. ex. une empreinte digitale ou la reconnaissance faciale)
- f) par une autre méthode définie par la Banque

En autorisant la transaction effectuée avec la carte, le titulaire de carte reconnaît la créance du point d'acceptation. Il donne en même temps à la Banque l'ordre formel et irrévocable de verser les montants correspondants au point d'acceptation et de débiter le compte de carte.

S'il le souhaite, le titulaire de carte peut demander à la Banque de désactiver la fonction de paiement sans contact, ou le faire lui-même depuis les services en ligne.

8. Protocole de sécurité supplémentaire (3D Secure) pour les transactions sur Internet

Le protocole de sécurité supplémentaire 3D Secure est une norme de sécurité reconnue au niveau international pour les transactions par carte effectuées sur Internet.

Pour utiliser le protocole 3D Secure, c'est-à-dire pour valider les transactions sur Internet avec 3D Secure, le titulaire de carte doit enregistrer une fois la carte dans la solution mise à disposition. Pour des raisons de sécurité, le protocole 3D Secure ne peut plus être désactivé après activation.

Si le point d'acceptation propose le protocole 3D Secure, le titulaire de carte doit effectuer son paiement via cette méthode de paiement. Si le titulaire de carte renonce à utiliser le protocole 3D Secure, il peut se voir refuser l'utilisation de la carte pour des transactions sur Internet par le point d'acceptation.

Le titulaire de carte ne peut autoriser la transaction par carte avec 3D Secure que lorsque les détails du paiement indiqués sont corrects.

9. Enregistrement de la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable

La Banque peut permettre au titulaire de carte d'utiliser la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable. Le paiement par téléphone portable permet d'effectuer des transactions par carte pour le paiement sans contact et des transactions sur Internet au moyen d'un wallet enregistré sur un appareil mobile (ci-après l'«appareil mobile»).

La Banque ne propose pas les solutions de paiement par téléphone portable, elle peut uniquement permettre d'enregistrer la carte (ou le jeton) dans les solutions de paiement par téléphone portable du prestataire tiers choisi. Les présentes dispositions s'appliquent également à l'utilisation des solutions du paiement par téléphone portable. La Banque peut à tout moment interrompre la possibilité d'utiliser la carte pour les solutions de paiement par téléphone portable ou refuser son enregistrement.

Les conditions d'utilisation et instructions du prestataire tiers concerné s'appliquent à l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable. La réussite de l'enregistrement est confirmée au titulaire de carte directement dans le wallet, par e-mail, par SMS ou d'une autre manière. Le titulaire de carte peut à tout moment

mettre un terme à l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable en supprimant la carte (ou le jeton) qu'il a enregistré/ée auprès du prestataire tiers. Le prestataire tiers décide seul de l'autorisation des appareils mobiles et des cartes, ainsi que du contenu, de la portée et de la durée des services de paiement par téléphone portable.

La Banque décline toute responsabilité quant aux services, informations, logiciels et matériel fournis par le prestataire tiers, ainsi qu'aux pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance qui en découlent. La Banque décline par ailleurs aussi toute responsabilité quant aux agissements d'autres tiers, tels que les prestataires de services Internet et de téléphonie. Sous réserve des dispositions du chiffre 14 cidessous, la Banque n'est pas responsable des préjudices découlant de l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable.

La Banque et le prestataire tiers de solutions de paiement par téléphone portable sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Le prestataire tiers traite les données pour ses propres besoins, conformément à ses conditions d'utilisation et à sa déclaration de confidentialité. La Banque n'a aucun pouvoir sur l'utilisation et la protection des données par le prestataire tiers. Toutes les réclamations doivent être adressées directement au prestataire tiers.

En enregistrant la carte (ou le jeton) dans la solution de paiement par téléphone portable du prestataire tiers, le titulaire de carte accepte que les données nécessaires à cet effet soient transmises par la Banque au prestataire tiers et aux tiers sélectionnés par lui en Suisse et à l'étranger qui traitent ces données aux fins de la fourniture de la solution de paiement par téléphone portable sous leur propre responsabilité. La transmission et, d'une manière générale, l'utilisation des solutions de paiement par téléphone portable peuvent permettre de déduire l'existence d'une relation bancaire entre le titulaire de carte et la Banque. Le titulaire de carte dégage par conséquent la Banque de son devoir de discrétion, en particulier en matière de secret bancaire et de protection des données. La Banque a par ailleurs le droit de communiquer au prestataire de la solution de paiement par téléphone portable auprès duquel une carte a été enregistrée le numéro de carte et la date d'expiration d'une nouvelle carte. Le titulaire de carte peut à tout moment renoncer à participer à ce service d'actualisation en adressant une notification adéquate à la Banque.

Le titulaire de carte prend acte que, malgré toutes les mesures de sécurité déployées, l'utilisation de solutions de paiement par téléphone portable comporte des risques supplémentaires. Il est notamment possible que

les données soient détournées ou puissent être consultées par des personnes non autorisées, ce qui peut exposer le titulaire de carte à un préjudice financier ou à une atteinte à sa personnalité.

Le titulaire de carte ne peut enregistrer la carte établie à son nom que sur des appareils mobiles auxquels il est le seul à avoir accès. En cas de blocage ou de résiliation de la carte, le titulaire de carte est tenu de supprimer immédiatement la carte des solutions de paiement par téléphone portable.

10. Justificatif de transaction / consultation des informations

Le titulaire de carte reçoit un justificatif de transaction, à sa demande lorsqu'il effectue des retraits d'espèces et des dépôts auprès de la plupart des distributeurs automatiques, et automatiquement ou à sa demande lors du paiement de produits et services. Ce justificatif de transaction sert d'avis de débit ou de crédit.

La Banque décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des informations et indications pouvant être obtenues auprès des distributeurs automatiques, des terminaux ou d'autres canaux. Seul le relevé de compte du compte de carte ou des comptes Conto Service a valeur d'engagement.

11. Limites de carte / restrictions à l'utilisation

La Banque fixe pour chaque carte une limite quotidienne et mensuelle (ci-après la «limite de carte») dans laquelle les transactions sont possibles dans le cadre des avoirs en compte disponibles. Les limites de carte sont communiquées au titulaire de carte et peuvent à tout moment être consultées via les services en ligne de la Banque. Les limites de retrait des comptes concernés, un éventuel blocage de compte ainsi que les paramètres nationaux sont également déterminants pour l'utilisation de la carte. La Banque est à tout moment autorisée à valider des transactions, même si le compte ne présente pas d'avoirs disponibles, ce qui peut donner lieu à la facturation d'intérêts débiteurs.

12. Blocages des cartes

Le titulaire du compte ou le titulaire de carte peut à tout moment (7 j. sur 7 et 24 h sur 24) bloquer lui-même la carte depuis les services en ligne de la Banque ou demander le blocage à l'organisme désigné par la Banque. Tout déblocage nécessite l'accord écrit du titulaire du compte.

En cas de blocage de la carte, aucune opération de paiement ne sera plus validée.

En cas de blocage du compte de carte par le titulaire du compte, la carte ne sera pas automatiquement bloquée. Le titulaire du compte doit demander expressément le blocage de la carte pour exclure d'éventuelles transactions par carte.

La révocation d'une procuration sur le compte ainsi que le décès ou la perte de l'exercice des droits civils d'un titulaire de carte n'aboutissent pas automatiquement au blocage de sa carte. Le titulaire du compte ou son représentant doit expressément ordonner à la Banque de bloquer la carte.

13. Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte

Le titulaire de carte ne doit pas conserver la carte et son code NIP au même endroit. Le code NIP ainsi que les protocoles de sécurité supplémentaires et les autres moyens de légitimation ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes. Cela vaut aussi pour la carte, qui doit être soigneusement conservée et protégée contre l'accès par des personnes non autorisées. Il est interdit de noter le code NIP. Pour des raisons de sécurité, il convient de choisir un code NIP qui n'est pas composé d'une combinaison de chiffres ou de lettres facilement déchiffrable (comme un numéro de téléphone, une date de naissance, un numéro de plaque minéralogique, le nom du titulaire de carte ou d'un proche, une suite de chiffres ou de lettres se répétant ou se suivant). Le code NIP peut à tout moment être modifié auprès des distributeurs automatiques de Suisse prévus à cet effet.

Le titulaire de carte doit veiller à ne pas être observé lorsqu'il saisit son code NIP. S'il existe des raisons de penser qu'un tiers a pu prendre connaissance du code NIP, le titulaire de carte doit immédiatement modifier le code NIP ou bloquer la carte ou demander son blocage. Il en va de même pour le traitement d'autres moyens de légitimation liés aux solutions de paiement par téléphone mobile et du protocole 3D Secure, en particulier s'agissant de l'appareil mobile utilisé. Le titulaire de carte est tenu d'utiliser les données de sécurité consignées sur les appareils mobiles (p. ex. l'empreinte digitale, la reconnaissance faciale ou le mot de passe de l'appareil) et ne doit pas permettre à des tiers d'accéder aux appareils mobiles ni aux données qu'ils contiennent. Le titulaire de carte est tenu de supprimer toutes les données de carte et de transaction liées à la carte avant de transmettre l'appareil mobile de façon provisoire ou définitive.

Le titulaire de carte veille à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse manipuler les appareils mobiles. Il prend notamment toutes les dispositions nécessaires

pour prévenir tout dommage. Le titulaire de carte exécute immédiatement les mises à jour de sécurité du système d'exploitation et des applications de ses appareils mobiles. Les applications utilisées pour la carte sur l'appareil mobile doivent exclusivement être téléchargées depuis des App Stores officielles. Le titulaire de carte s'informe des mesures de sécurité nécessaires et réduit les risques de sécurité potentiellement liés à l'utilisation d'Internet en utilisant des dispositifs de protection adéquats.

En cas de perte d'un appareil mobile, le titulaire de carte doit faire tout son possible pour empêcher que des personnes non autorisées aient accès aux données que la Banque transmet à l'appareil mobile (p. ex. en bloquant la carte SIM ou l'appareil mobile, en supprimant les données, en réinitialisant ou en faisant réinitialiser le compte utilisateur).

En cas de perte, de vol ou de signes d'utilisation abusive de la carte ou de l'appareil mobile, le titulaire de carte doit immédiatement en informer l'organisme désigné par la Banque et bloquer ou faire bloquer la carte.

En cas de sinistres, le titulaire de carte doit contribuer à élucider le cas et à réduire le préjudice. Si une utilisation abusive laisse présumer une infraction pénale, la Banque peut, dans le cadre du traitement des sinistres, demander au titulaire de carte d'entamer des poursuites judiciaires ou de déposer une plainte auprès des autorités compétentes et exiger une copie du procès-verbal. Le titulaire du compte vérifie les relevés de compte pertinents dès leur réception. Si un compte n'est pas rapproché mensuellement, le titulaire du compte vérifie les mouvements sur compte à intervalles réguliers, au moins une fois par trimestre. Les désaccords, notamment les débits liés à une utilisation abusive de la carte, doivent être signalés à la Banque sans délai, et au plus tard 45 jours après la clôture mensuelle du compte; à défaut, le relevé de compte est réputé accepté.

Si la Banque l'exige, il convient également de lui soumettre sans délai une réclamation écrite accompagnée de tous les documents en relation directe avec la ou les transactions faisant l'objet de la réclamation. Si un formulaire de déclaration de dommage est envoyé au titulaire de carte, ce dernier doit le renvoyer à la Banque dûment rempli et signé dans les 10 jours suivant sa réception. Tous les frais engagés par la Banque du fait de réclamations faites de mauvaise foi ou avec des intentions frauduleuses par le titulaire de carte seront mis à la charge du titulaire de carte.

Le titulaire de carte informe la Banque immédiatement par téléphone s'il soupçonne ou constate des irrégularités, notamment en lien avec l'autorisation des transactions effectuées par carte (p. ex. le code NIP, le protocole 3D Secure, les solutions de paiement par téléphone

portable), les services en ligne, la communication avec la Banque via des moyens de communication électroniques (p. ex. par téléphone, e-mail, SMS, push-service, Internet, etc.) ou les appareils mobiles.

Toutes les obligations énoncées au présent chapitre 13 sont globalement définies comme des «obligations de diligence» aux fins de leur utilisation dans les présentes conditions générales.

14. Responsabilité

La Banque prend en charge l'intégralité des dommages subis par le titulaire de carte du fait d'une utilisation abusive avérée de la carte ou d'une autorisation par un tiers qui ne lui est pas proche, dès lors qu'aucune faute ne peut lui être reprochée. Il s'agit notamment des dommages découlant de contrefaçons ou de falsifications de la carte ou d'un vol de données par un tiers qui ne lui est pas proche.

Les «tiers proches» sont le conjoint ou le partenaire enregistré du titulaire de carte, sa parenté directe (en particulier ses enfants et ses parents) ou d'autres personnes proches de lui, ses représentants et/ou toute personne vivant dans le même ménage.

Les dommages suivants ne sont notamment pas pris en charge:

- les dommages découlant d'une utilisation abusive de la carte du fait du non-respect des présentes conditions générales, notamment les obligations de diligence, ou d'une faute du titulaire de carte, et ceci jusqu'à ce qu'un éventuel blocage de la carte prenne effet
 - les dommages découlant de transactions que le titulaire de carte ou un tiers proche a autorisées conformément à l'une des méthodes énumérées au chapitre 6
 - les dommages qui doivent être pris en charge par une assurance
 - tous les éventuels dommages indirects et consécutifs
- Si un dommage découle de l'utilisation d'une solution de paiement par téléphone portable, sa prise en charge par la Banque est soumise à la condition que les conditions d'utilisation du prestataire tiers concerné aient été pleinement respectées.

La Banque décline toute responsabilité pour les transactions conclues au moyen de la carte. Le titulaire de carte doit notamment régler directement et exclusivement avec le point d'acceptation concerné tout litige relatif à d'éventuelles réclamations au sujet des produits ou services achetés, ainsi que toute autre contestation et prétention résultant de ces actes juridiques.

La Banque décline toute responsabilité quant au fait qu'un point d'acceptation refuse, pour quelque raison que ce soit, d'accepter la carte, ainsi que dans le cas

où la carte ne pourrait être utilisée comme moyen de paiement suite à un défaut technique ou pour d'autres raisons.

La Banque s'efforce, dans la mesure du possible, de fournir les modalités de paiement, les éventuelles possibilités de retrait d'espèces ainsi que les autres prestations proposées dans le cadre de la relation contractuelle sans problème ni interruption. Elle ne saurait toutefois garantir la possibilité d'utiliser la carte et l'accès aux autres prestations le cas échéant mentionnées à tout moment et sans interruption. La Banque décline toute responsabilité si l'utilisation de la carte à un distributeur automatique ou sur un terminal de paiement est impossible ou si la carte est endommagée ou rendue inutilisable par les distributeurs automatiques.

Le droit d'utiliser la carte s'éteint dans tous les cas à la fin de la relation contractuelle. La Banque décline toute responsabilité quant aux dommages causés par l'utilisation de la carte après la fin de la relation contractuelle ou une demande de restitution ou la restitution spontanée de la carte. Le titulaire du compte et le titulaire de carte sont entièrement responsables envers la Banque des dommages qui en résultent. Toute utilisation illégale de la carte peut entraîner des poursuites civiles et/ou pénales.

Si le dommage est pris en charge par la Banque, le titulaire de carte cède par les présentes à la Banque l'intégralité de ses prétentions découlant du dommage.

15. Taxes et indemnités

La Banque peut facturer une taxe annuelle récurrente pour l'émission et l'utilisation d'une carte. Elle est par ailleurs en droit de prélever des taxes appropriées pour le traitement des transactions et d'autres prestations. Ces taxes sont mentionnées dans les prix des services de la Banque alors en vigueur qui peuvent être demandées à la Banque ou consultées sur la page d'accueil de la Banque. A cela s'ajoutent les coûts exceptionnels causés de manière fautive par le titulaire du compte ou le titulaire de carte. En utilisant la carte de la façon choisie, le titulaire de carte reconnaît les taxes applicables au moment de l'utilisation de la carte.

Dans le cas de transactions dans une monnaie autre que celle de la carte (ci-après la «monnaie étrangère»), une taxe de traitement correspondante sera débitée du compte en sus. La conversion de la monnaie étrangère dans la monnaie de la carte s'effectue sur la base d'un taux de carte fixé par la Banque. Si la carte en francs suisses est utilisée dans des points d'acceptation étrangers pour un paiement en francs suisses, la Banque peut également débiter une taxe de traitement sur le compte de carte.

Le point d'acceptation indemnise son partenaire commercial (ci-après l'«acquéreur») pour la mise à disposition de l'infrastructure de carte et les prestations connexes. La Banque peut à son tour recevoir de l'acquéreur une taxe (appelée commission d'interchange) en rapport avec les transactions par carte. Ces indemnités constituent une partie de l'indemnisation de la Banque pour les services fournis vis-à-vis du titulaire de carte. La Banque peut en outre percevoir des indemnités de la part de tiers (p. ex. organismes internationaux de carte) pour des transactions effectuées par carte.

Si la Banque perçoit ou a par le passé perçu une indemnité soumise à l'obligation de reddition de compte et de remise visée à l'art 400 du code des obligations suisse, ou d'une autre prescription légale / réglementaire, en acceptant les présentes conditions générales, le titulaire de carte renonce expressément à ce droit de restitution. Des informations détaillées concernant les bases et le montant de ces indemnités peuvent être à tout moment consultées sur la page www.raiffeisen.ch/indemnisations ou obtenues auprès de la Banque. Ces informations, dans leur forme alors en vigueur, font partie intégrante de la relation contractuelle.

16. Protection des données et libération du secret bancaire

La Banque traite les données à caractère personnel conformément aux dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur et à la «Déclaration de confidentialité relative aux cartes» ainsi qu'à la «Déclaration de confidentialité générale», consultables toutes deux sur la page d'accueil de la Banque, à l'adresse www.raiffeisen.ch/informations-legales ou www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter, ou pouvant être demandées à la Banque, et qui s'appliquent en complément des présentes conditions générales. En signant le contrat de base, la demande de carte ou en utilisant la carte, le titulaire de carte prend également expressément acte du traitement des données conformément à la «Déclaration de confidentialité Cartes» et de la «Déclaration de confidentialité générale» ainsi que des dispositions génériques en matière de protection des données de la Banque.

Le titulaire de carte libère la Banque de son devoir de discrétion, notamment le secret bancaire et l'obligation de protection des données dans la mesure où c'est nécessaire à l'exécution des transactions ou à la fourniture des services et lorsque la Banque ne contrôle pas l'utilisation ultérieure des données.

Le titulaire de carte prend notamment acte, en lien avec cette libération du devoir de discrétion et de protection des données, que le droit suisse et étranger, les obligations contractuelles et d'autres usages impliquent de

divulguer certaines données du titulaire de carte protégées et autres à des autorités ou à des tiers concernés (comme les fabricants de carte, les organismes internationaux de carte Mastercard et Visa, l'acquéreur et les points d'acceptation, y compris leurs prestataires). Le titulaire de carte prend en outre acte que l'utilisation de la carte en Suisse et à l'étranger peut permettre, notamment aux tiers énumérés ci-dessus, de prendre connaissance de données de transaction (p. ex. le numéro de carte, le montant et la date d'une transaction, le point d'acceptation). Ils pourront dans certains cas obtenir d'autres données, comme le nom du titulaire de carte. Les organismes internationaux de carte peuvent traiter les données qui leur sont transmises ou auxquelles ils ont accès pour leurs propres besoins et conformément à leur propre politique de protection des données (cf. www.mastercard.com et www.visa.com) en Suisse et à l'étranger, c.-à-d. y compris dans des pays qui n'offrent pas une protection des données adéquate.

En signant le contrat de base ou la demande de carte ou en utilisant la carte, le titulaire de carte accepte aussi expressément que des données à caractère personnel soient transférées aussi dans des pays ne possédant pas de protection des données comparable à celle de la Suisse, y compris des pays où il n'existe aucune protection des données adéquate. Le titulaire de carte libère en conséquence la Banque de son obligation de protection des données.

Les CGA s'appliquent par ailleurs. La libération du secret bancaire qu'elles prévoient s'appliquent en complément des présentes conditions générales.

Le titulaire de carte autorise en outre la Banque, notamment dans la mesure où une telle autorisation est nécessaire, à établir et à évaluer des profils de client, de consommation et de préférences afin de développer ou d'évaluer des produits et services susceptibles de l'intéresser, de lui proposer ces produits et services (y compris ceux de tiers), de lui envoyer des informations les concernant par courrier, par e-mail ou par téléphone (par exemple par SMS) ou de les lui rendre accessibles via les services en ligne de la Banque. Le titulaire de carte peut à tout moment révoquer son consentement à recevoir des informations concernant des produits et services et/ou au traitement des données à des fins marketing en adressant une notification à la Banque. Les communications ne revêtant pas un caractère marketing et les textes générés de manière automatique sont exclus de cette disposition.

La Banque est autorisée, mais pas contrainte, à enregistrer et à conserver des conversations téléphoniques et d'autres formes de communication à des fins de preuve et d'assurance de la qualité.

17. Communication, sécurité des voies de communication électroniques

Si le titulaire de carte contacte la Banque par e-mail ou par téléphone, ou s'il communique à la Banque son adresse e-mail ou son numéro de téléphone, ou bien s'il utilise d'autres moyens de communication électroniques ou active des moyens de communication électroniques dans les services en ligne, il autorise la Banque à communiquer avec lui en utilisant les moyens de communication électroniques correspondants (comme le téléphone, l'e-mail, le SMS, le push-service, Internet, etc.) et à échanger par voie électronique des informations protégées par le secret professionnel. Le titulaire de carte prend acte que la communication par voie électronique comporte des risques et des dangers significatifs. Le titulaire de carte autorise expressément la Banque à utiliser des moyens de communication électroniques pour communiquer et échanger des informations avec lui et libère à cet égard la Banque de ses obligations en matière de secret bancaire et de protection des données.

Le titulaire de carte prend acte que des données même personnelles et soumises au secret bancaire sont transmises par des moyens de communication électroniques et peuvent permettre de déduire l'existence d'une relation bancaire entre le titulaire de carte et la Banque. A titre d'exemple, les transmissions par e-mail et SMS s'effectuent sur des canaux non chiffrés. L'envoi de messages push à l'appareil mobile du titulaire de carte est chiffré. Le titulaire de carte prend également acte que des tiers, en particulier son fournisseur de réseau mobile ou de connexion Internet, peuvent avoir accès aux messages envoyés via ces canaux.

La Banque est notamment également autorisée à envoyer au titulaire de carte des messages de sécurité et des informations relatives à sa relation contractuelle au numéro de téléphone portable indiqué par ses soins. Les messages peuvent en outre être envoyés par e-mail par la Banque ou rendus accessibles via les services en ligne.

Le titulaire de carte prend acte, notamment en utilisant le protocole 3D Secure, les services en ligne et les solutions de paiement par téléphone portable, ainsi qu'en utilisant d'autres moyens de communication électroniques, que, compte tenu de la configuration ouverte de l'Internet ou des éventuelles autres voies de communication, il existe un risque, malgré toutes les mesures de sécurité prises par la Banque, que des tiers aient accès, de manière illicite, aux échanges entre le titulaire de carte et la Banque et qu'il peut ainsi en résulter un préjudice financier pour le titulaire de carte ou une atteinte à sa personnalité. Il existe par ailleurs un risque que des

informations puissent être modifiées, la Banque n'ayant aucun moyen d'assurer l'intégrité des données. En cas d'utilisation de moyens de communication électroniques, des données peuvent en outre être transmises à des États tiers (situés dans le monde entier) ne proposant pas le même niveau de protection des données que la Suisse, même si le titulaire de carte se trouve en Suisse. La Banque décline toute responsabilité quant aux conséquences d'une éventuelle interception illicite de données par des tiers.

Quel que soit le moyen de communication choisi, des informations sont régulièrement envoyées sans contrôle, y compris éventuellement à l'étranger, même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse, les données n'étant pas soumises à la protection offerte par le droit suisse à l'étranger et une autorité étrangère, comme un tribunal, ou un autre tiers pouvant ordonner la publication des données ou y accéder en vertu du droit étranger. Il convient en outre de mentionner que le pays étranger peut ne pas disposer d'une protection des données adéquate comparable à celle de la Suisse et que le client déclare expressément consentir au transfert de données à l'étranger, même dans un pays ne possédant pas ou n'assurant pas une protection des données adéquate.

Les messages que la Banque envoie au titulaire de carte sont réputés reçus lorsqu'ils ont été adressés à la dernière adresse postale ou e-mail indiquée par le titulaire de carte ou mis à la disposition du titulaire de carte via les services en ligne de la Banque.

18. Collaboration de la Banque avec des prestataires tiers

La Banque peut stocker l'intégralité ou une partie des données de certains secteurs et fonctions, y compris des données de titulaires de carte en lien avec la relation contractuelle, auprès de prestataires situés en Suisse ou à l'étranger (externalisation). Ces prestataires peuvent à leur tour communiquer les données du titulaire de carte à d'autres prestataires de services. La Banque reste responsable de la prestation de service du prestataire. En acceptant les présentes conditions générales, le titulaire de carte consent à la collaboration entre la Banque et les prestataires de services.

Dans le cadre des opérations de carte de débit, la Banque travaille avec Raiffeisen Suisse société coopérative, et en particulier avec l'un des sociétés de SIX Group SA (ci-après dénommée «SIX»), sa prestataire de services. SIX agira vis-à-vis du titulaire de carte sur mandat de la Banque, mais aussi en son nom propre. Une partie de la correspondance adressée au titulaire de carte sera faite au nom de SIX. Le titulaire de carte aura également un contact direct avec les collaborateurs de SIX, par exem-

ple par l'intermédiaire du Customer Care Center et de la Centrale de blocage, du service de lutte contre la fraude et du service de traitement des sinistres.

19. Modifications des conditions

La Banque se réserve expressément le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que les autres conditions, en particulier les taxes et les prestations spécifiques des cartes. Ces modifications seront communiquées au titulaire de carte par écrit ou d'une autre manière appropriée. Les nouvelles conditions sont réputées acceptées dès la première utilisation de la carte suivant l'entrée en vigueur des modifications, et au plus tard 30 jours après leur entrée en vigueur, à défaut d'avis contraire du titulaire de carte.

20. Résiliation de la relation contractuelle

La Banque se réserve le droit de mettre à tout moment fin à la relation contractuelle sans avoir à en indiquer les motifs.

Le titulaire de carte (uniquement pour sa carte) ou le titulaire du compte (pour toutes les cartes associées au compte de carte) a en tout temps le droit de résilier la relation contractuelle vis-à-vis de la Banque. La Banque reste autorisée, malgré la résiliation, à débiter du compte de carte toutes les transactions effectuées après la réception de la résiliation et jusqu'à la fin de la relation contractuelle.

En cas de résiliation de l'intégralité de la relation d'affaires ou du compte de carte, toutes les relations contractuelles liées aux cartes sont réputées simultanément résiliées.

Après la fin de la relation contractuelle, les cartes expirées, définitivement bloquées ou résiliées doivent être rendues inutilisables et ne doivent plus être utilisées. Le titulaire de carte est en outre tenu de supprimer les cartes virtuelles des appareils mobiles.

La cotisation annuelle est payable d'avance. Toute cotisation annuelle échue ou déjà payée reste due même en cas de résiliation et ne sera pas remboursée au titulaire de carte.

21. Documents mentionnés

Tous les documents mentionnés dans les présentes conditions générales peuvent être consultés, dans leur version en vigueur, à l'adresse www.raiffeisen.ch/informations-legales ou www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter ou peuvent être obtenus auprès de la Banque.

Version 1.1 – Janvier 2022