

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 établissant la relation contractuelle conformément au chiffre 2, en signant ou en approuvant la demande de carte et au plus tard en utilisant la carte, le titulaire de carte¹ accepte les présentes conditions.

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**»). La carte et le code NIP sont envoyés par courrier, sous plis distincts, ou mis à disposition séparément d'une autre manière appropriée.

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, de sa mise à disposition numérique ou de la conclusion d'un contrat pour utilisation de la carte (ci-après la «**relation contractuelle**»).

3 Emission de la carte

La carte peut être émise 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, l'IBAN, la date d'expiration ainsi que le code CVV ou CVC sont imprimés sur la carte. Les numéros de carte et d'IBAN sont également enregistrés dans la puce et sur la bande magnétique. Pour les cartes virtuelles, les données susmentionnées sont également consultables. Lors de l'enregistrement numérique de la carte

pour des débits récurrents, 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 point d'acceptation. Les jetons sont notamment utilisés pour les transactions en ligne et les paiements par téléphone portable.

La carte expire à la fin du mois/de l'année consultable en ligne ou indiqué(e) sur la carte (ci-après la «**date d'expiration**»). Sauf avis contraire du titulaire de carte, une nouvelle carte lui est automatiquement 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 calendaires avant la date d'expiration de l'ancienne carte. En cas de perte de la carte, de soupçon d'abus ou de défaillance technique, la Banque émet une carte de remplacement. La Banque est autorisée à ne plus renouveler la carte si celle-ci n'a pas été utilisée pendant plus d'un an.

4 Relation de compte / Prestations 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**»).

La carte peut être entièrement utilisée pour les prestations Conto Service (cf. chiffre 5 ci-après). Dans le cadre des prestations Conto Service, disponibles 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'utiliser la carte pour d'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 utilisé en complément dans le cadre des prestations Conto Service, celui-ci est automatiquement dissocié de la carte.

La Banque est autorisée à débiter tous les montants résultant de l'utilisation de la carte du compte de carte ou des comptes liés. 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).

¹ Les termes utilisés pour désigner des personnes se rapportent à tous les genres et s'appliquent aussi à une pluralité de personnes.

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) retrait d'espèces
- b) consultation et, sur demande, l'impression des informations sur le compte (solde actuel et transactions)
- c) 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

La carte peut être utilisée auprès de tous les points d'acceptation Mastercard ou Visa (ci-après les «**points d'acceptation**») en Suisse et à l'étranger dans le respect des limites fixées pour les transactions suivantes, étant entendu que l'utilisation de cartes virtuelles peut être soumise à des restrictions :

- a) paiement de produits et services sur place
- b) 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) retrait d'espèces aux distributeurs automatiques ou occasionnellement au guichet
- d) garantie de paiement pour les réservations et créances éventuelles
- e) octroi d'une autorisation de charge permanente aux points d'acceptation pour les prestations récurrentes
- f) restitution d'espèces combinée au paiement de biens et services sur place auprès des points d'acceptation qui proposent ce service
- g) le virement et la réception d'argent (transferts de fonds)

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.

Lorsqu'une carte est délivrée au profit d'un représentant autorisé du compte ou d'une personne désignée par le titulaire du compte, ces titulaires de carte répondent de manière solidaire et illimitée, avec le titulaire du compte, de toutes les obligations résultant de l'utilisation de leur carte. Si le titulaire du compte ne satisfait pas aux engagements découlant de l'utilisation de ces cartes, la Banque peut l'exiger des titulaires des cartes.

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. La Banque décline toute responsabilité pour les débits liés à des autorisations de charge permanente non correctement révoquées ou résiliées. 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 pour des prestations récurrentes ou des validations de paiement a été accordée ou une garantie de paiement pour les réservations et engagements conditionnels a été donnée.

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 renoncer à ce service d'actualisation en adressant une notification préalable 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 numéro de carte, de la date d'expiration et, le cas échéant, du numéro de vérification de la carte à trois chiffres CVV ou CVC 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 porte-monnaie 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 par carte, le titulaire de carte reconnaît la créance du point d'acceptation et la Banque reçoit simultanément l'ordre formel et irrévocable de verser les montants au point d'acceptation concerné et de débiter le compte de carte.

S'il le souhaite, le titulaire de carte peut demander à la Banque de désactiver les fonctions pour le paiement sans contact et les transactions sur Internet, 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 (push-service, code SMS), le titulaire de carte doit enregistrer une fois la carte dans la solution mise à disposition. Lorsqu'un point d'acceptation applique le protocole 3D Secure dans le processus de paiement, le paiement par carte est traité via ce protocole de sécurité. Si le titulaire de carte renonce à utiliser 3D Secure, la carte ne pourra pas être utilisée pour des transactions sur Internet dans ces points d'acceptation.

9 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 de carte ou d'un compte utilisé dans le cadre des prestations Conto Service a valeur d'engagement.

10 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. La Banque peut modifier à tout moment les limites de carte.

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 des avoirs disponibles, ce qui peut donner lieu à la facturation d'intérêts débiteurs.

11 Blocages des cartes

Le titulaire du compte ou le titulaire de carte peut à tout moment bloquer lui-même la carte depuis les services en ligne de la Banque ou demander le blocage à l'organisme désigné par la Banque. La levée du blocage nécessite l'accord 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 afin d'exclure d'éventuelles transactions par carte.

La suppression 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'entraînent pas automatiquement le blocage de sa carte. Le titulaire du compte ou son mandataire doit expressément ordonner à la Banque le blocage de la carte.

12 Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte

La carte ainsi que toutes les données déterminantes pour son utilisation (p. ex. numéro de carte, date d'expiration, numéro de vérification de carte à trois chiffres CVV ou CVC, One Time Registration Code [OTRC], codes d'activation pour les apps ou les wallets, code de validation des paiements, etc.) doivent être soigneusement conservées et protégées contre l'accès par des personnes non autorisées.

Le titulaire de carte ne doit pas conserver la carte et son code NIP au même endroit. Le code NIP, les autres moyens de légitimation ainsi que les éventuels autres documents d'ouverture ne doivent en aucun cas être communiqués à d'autres personnes. Il est

interdit de noter le code NIP. Pour des raisons de sécurité, il convient de choisir un code NIP qui n'est pas constitué de combinaisons de chiffres ou de lettres facilement identifiables (p. ex. numéro de téléphone, date de naissance, plaque minéralogique, nom du titulaire de carte ou d'un proche, suites de chiffres ou de lettres se répétant ou se suivant). Le code NIP peut être modifié à tout moment aux distributeurs automatiques prévus à cet effet en Suisse ou demandé sur les services en ligne de la Banque.

Il relève de la responsabilité du titulaire de carte de 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 portable et du protocole 3D Secure, en particulier s'agissant de l'appareil mobile utilisé. Le titulaire de carte est tenu d'utiliser les moyens de légitimation consignés 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 ne doit en aucun cas communiquer à des tiers le One Time Registration Code (OTRC), le code d'activation pour les apps ou les wallets, le code de validation des paiements en rapport avec les solutions de paiement par téléphone portable et 3D Secure. Le titulaire de carte ne peut autoriser la transaction par carte avec 3D Secure que lorsque les détails du paiement indiqués sont corrects.

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 officiels. Le titulaire de carte ne peut en aucun cas autoriser les jailbreaks (désactivation des structures de sécurité de l'appareil mobile pour installer des applications non disponibles officiellement) ni la configuration de l'accès root (configuration d'un accès au niveau système de l'appareil mobile). 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. Le titulaire de carte est tenu de supprimer toutes les données liées à la carte avant de transmettre l'appareil mobile de façon provisoire ou définitive.

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 par téléphone 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 de l'autorité compétente et exiger une copie de la plainte.

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 mois. 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 calendaires après la réception du relevé de compte mensuel ou la vérification mensuelle; à défaut, le relevé de compte est considéré comme 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 réclamation est mis à la disposition du titulaire de carte, celui-ci doit le compléter et l'envoyer signé à la Banque ou à SIX dans les 10 jours calendaires suivant sa réception conformément à la procédure définie sur le site Internet de la Banque. 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 12 sont globalement définies comme des «obligations

de diligence» aux fins de leur utilisation dans les présentes conditions générales.

13 Responsabilité

Si le titulaire de carte a respecté les obligations de diligence énoncées au chiffre 12 et qu'aucune faute ne peut lui être reprochée, la Banque prend en charge les dommages subis du fait d'une utilisation abusive de la carte par un tiers qui ne lui est pas proche. 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 chiffre 7
- 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 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 et de transfert de fonds 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, sur un terminal de paiement ou lors d'un processus de paiement sur Internet 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 et/ou à la clôture du compte de carte. 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.

14 Taxes et indemnités

La Banque peut facturer une taxe mensuelle et/ou annuelle récurrente ou une taxe unique 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 demandés à la Banque ou consultés sur le site Internet 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, le titulaire de carte accepte les taxes applicables au moment de l'utilisation.

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'inter-

change) 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 par ailleurs également percevoir des indemnités liées aux transactions par carte de la part de tiers (tels que des organismes internationaux de carte). Si la Banque perçoit ou a perçu par le passé de telles indemnités qu'elle est tenue de restituer en vertu de l'art. 400 du code des obligations suisse ou de toute autre prescription légale / réglementaire, le titulaire de la 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 dernière forme en vigueur, font partie intégrante de la relation contractuelle.

15 Protection des données et libération du secret bancaire

La Banque traite les données à caractère personnel conformément aux dispositions applicables en matière de protection des données et à la «Déclaration de confidentialité spéciale de Raiffeisen relative aux cartes et à l'app Raiffeisen TWINT» ainsi qu'à la «Déclaration générale de protection des données», qui s'appliquent en complément des présentes conditions et dont le titulaire de carte prend connaissance. Le titulaire de carte libère la Banque de son devoir de discrétion, notamment du secret bancaire, dans la mesure où c'est nécessaire à l'exécution des transactions ou à la fourniture des services et même si la Banque ne contrôle pas l'utilisation ultérieure des données après leur transmission à des tiers.

Le titulaire de carte prend notamment acte, en lien avec cette libération du devoir de discrétion, 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 cartes, 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 ou l'adresse 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 créant la relation contractuelle, en signant la demande de carte ou en acceptant la demande de carte ou au plus tard en utilisant la carte, le titulaire de carte consent également expressément à ce que des données, en particulier des données à caractère personnel, soient également transmises dans des pays ne disposant pas d'une protection des données comparable à celle de la Suisse, c'est-à-dire également dans des pays ne disposant pas d'une protection des données adéquate du point de vue de la Suisse.

Le titulaire de carte autorise en outre la Banque, 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 lui proposer des produits et services qui pourraient l'intéresser (y compris ceux de tiers), de lui envoyer des informations les concernant par courrier, par e-mail ou par téléphone (p. ex. par SMS) ou de les lui rendre accessibles via les services en ligne de la Banque. A cet effet, les données des transactions, y compris le comportement d'utilisation du titulaire de la carte, sont analysées. 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.

16 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 du fait 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 la Banque du secret bancaire à cet égard.

Le titulaire de carte prend acte du fait 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 du fait que des tiers, en particulier son fournisseur de réseau de téléphonie mobile ou de connexion Internet, peuvent avoir accès aux messages envoyés par 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 d'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 ou une atteinte à la personnalité pour le titulaire de carte. 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 Etats 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, parfois au-delà des frontières, sans que la Banque puisse le contrôler et même si l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les données à l'étranger ne sont pas soumises à la protection du droit suisse et une autorité étrangère, comme un tribunal, ou d'autres tiers peuvent en ordonner la communication ou y accéder conformément au droit étranger. Il convient par

ailleurs de noter qu'à l'étranger, il peut arriver qu'il n'existe pas de protection des données adéquate comparable à celle de la Suisse. Le titulaire de carte déclare expressément consentir au transfert des 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.

17 Collaboration de la Banque avec des prestataires

La Banque peut externaliser tout ou partie de secteurs et de fonctions, y compris les données du titulaire de carte en lien avec la relation contractuelle, à des prestataires en Suisse et à l'étranger (outsourcing). Ces prestataires peuvent à leur tour communiquer les données du titulaire de carte à d'autres prestataires. La Banque reste responsable de la prestation de service du prestataire. En acceptant les présentes conditions, le titulaire de carte consent à la collaboration de la Banque avec des prestataires.

Dans le cadre des opérations de carte de débit, la Banque travaille avec Raiffeisen Suisse société coopérative, et en particulier avec l'une 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 exemple 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.

18 Utilisation de l'app «debiX+» de SIX

SIX met l'app «debiX+» (ci-après «debiX+») à la disposition du titulaire de carte sous forme de prestation spéciale. L'app debiX+ permet notamment d'afficher les transactions par carte effectuées, de valider des paiements en ligne avec le protocole de sécurité supplémentaire 3D Secure (cf. chiffre 8) ainsi que d'accéder à des fonctions de gestion. Pour utiliser l'app debiX+, le titulaire de la carte doit accepter les conditions d'utilisation de SIX et s'inscrire sur l'app debiX+. Les informations nécessaires à l'inscription seront mises à la disposition du titulaire de carte par courrier ou par tout autre moyen approprié après l'émission de la carte.

La Banque permet au titulaire de carte d'utiliser l'app debiX+, mais elle n'est pas responsable des services, informations et logiciels fournis par SIX, pas plus que des pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance connexes. La Banque et SIX, en sa qualité de fournisseur de l'app debiX+, sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données.

En s'inscrivant sur l'app debiX+, le titulaire de carte accepte que la banque transmette à SIX les données nécessaires à cet effet. SIX traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à sa déclaration de confidentialité.

L'utilisation de l'app debiX+ est soumise aux conditions particulières d'utilisation et aux avis de confidentialité de SIX. Les dispositions en vigueur peuvent être consultées auprès de SIX ou dans l'app debiX+.

Les services en ligne de la Banque proposent une partie de ces fonctionnalités à titre d'alternative à l'app debiX+.

19 Modifications des présentes 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 conditions modifiées sont considérées comme approuvées dès la première utilisation de la carte suivant la réception physique ou électronique des nouvelles conditions, mais sauf avis contraire du titulaire de carte au plus tard après expiration d'un délai de 30 jours suivant la réception.

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 le droit de résilier à tout moment 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. Dans ce cas, le traitement des transactions s'effectue sur la base des (anciennes) conditions 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 à la carte 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.

Les taxes mensuelles et/ou annuelles ou les taxes uniques sont exigibles d'avance. Toute taxe échue ou déjà payée reste due même en cas de résiliation et ne sera pas remboursée au titulaire de carte.

21 Droit applicable et for

La relation contractuelle entre le titulaire de carte et la Banque relève du droit matériel suisse.

Pour autant que les dispositions légales l'autorisent, le siège de la Banque est le for ordinaire et le lieu d'exécution. Pour les titulaires de carte ayant leur domicile à l'étranger, le lieu d'exécution est également le for de la poursuite. La Banque se réserve le droit de poursuivre le titulaire de carte devant le tribunal de son domicile ou auprès de toute autre juridiction compétente.

22 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 1.2 – janvier 2026