RAIFFEISEN

Conditions générales pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen (cartes de crédit Raiffeisen et cartes Prepaid pour les personnes privées)

1 Objet et champ d'application

Les conditions générales énoncées ci-dessous pour l'utilisation des cartes de crédit Raiffeisen (ci-après les «conditions générales») régissent les prestations des cartes de crédit Raiffeisen et des cartes Prepaid (ci-après les «cartes») émises par Banque Raiffeisen (ci-après la «Banque») pour des personnes privées et s'appliquent en complément des conditions générales d'affaires de la Banque (ci-après les «CGA»). En signant 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 de carte reçoit une carte personnelle incessible, ainsi qu'un code personnel (ci-après le «code NIP»).
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 découle de l'acceptation de la demande de carte par la Banque, de l'envoi de la carte au titulaire ou de la première utilisation de la carte (ci-après la «relation contractuelle»).

3 Emission des cartes

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 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 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.

4 Carte principale et cartes supplémentaires

Les cartes sont émises soit sous forme de carte(s) principale(s) au nom du demandeur (ci-après le «titulaire de la carte principale»), soit sous forme de carte supplémentaire au nom d'un proche du demandeur ou au nom du demandeur lui-même (ci-après le «titulaire d'une carte supplémentaire»). Les titulaires de la carte principale et d'une carte supplémentaire sont ci-après collectivement dénommés les «titulaires de carte».
Le titulaire d'une carte supplémentaire autorise le titulaire de la carte principale à donner et à recevoir toutes déclarations concernant la carte supplémentaire. Il incombe au titulaire de la carte principale d'informer tous les titulaires d'une carte supplémentaire des modifications apportées aux présentes conditions générales.
Le titulaire d'une carte supplémentaire reconnaît que le titulaire de la carte principal a accès à toutes les données de la carte supplémentaire et peut les divulguer à des tiers. Le titulaire de la carte principale prend acte que le titulaire d'une carte supplémentaire a accès aux données de sa propre carte supplémentaire et qu'il peut les divulguer à des tiers. Toutes les transactions effectuées avec une carte sont comptabilisées sur un compte de carte (ci-après le «compte de carte») en lien avec la relation contractuelle liée à la carte.
Le titulaire de la carte principale est responsable de toutes les créances résultant de l'utilisation de la carte principale et des cartes supplémentaires. Si une

carte supplémentaire est émise, le titulaire de la carte principale et le titulaire de la carte supplémentaire sont solidairement et indéfiniment responsables de toutes les créances résultant de l'utilisation de la carte supplémentaire. Si les engagements résultant de l'utilisation de la carte supplémentaire ne sont pas pris en charge par le titulaire de la carte principale, la Banque peut les réclamer au titulaire d'une carte supplémentaire.
Le titulaire de la carte principale peut résilier aussi bien la carte principale que la ou les cartes supplémentaires, le titulaire d'une carte supplémentaire uniquement celle-ci.
Le titulaire de la carte principale peut conférer à des tiers (y compris les titulaires d'une carte supplémentaire) une procuration spécifiquement liée aux cartes (ci-après la «procuration sur les cartes de crédit») afin qu'ils le représentent valablement vis-à-vis de la Banque ou de prestataires de la Banque pour certains actes (comme la collecte de renseignements concernant les données client et les données de transaction, la modification des limites ou le blocage de la carte). Une procuration générale déjà existante ou nouvellement établie entre le titulaire de carte et la Banque ne peut pas s'appliquer aux cartes.

5 Utilisation des cartes

Les cartes peuvent être utilisées auprès de tous les points d'acceptation Mastercard ou Visa (ci-après les «points d'acceptation») en Suisse et à l'étranger, conformément aux 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
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 convenues. Les limites sont communiquées au titulaire de carte lors de l'envoi de la carte, ainsi que sur la facture mensuelle. 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 des transactions spécifiques (p. ex. les retraits d'espèces, les transferts de fonds). La Banque peut à tout moment étendre/augmenter, réduire voire annuler l'utilisation de la carte ainsi que ses limites, même sans information ni accord du titulaire de carte.
Les éventuels transferts de fonds adressés au titulaire d'une carte supplémentaire sont toujours crédités sur le compte de carte et ne lui sont pas virés directement.
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.

6 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 signature d'un justificatif de transaction pour le paiement de produits et services. Il revient au titulaire de carte de conserver le justificatif de transaction

d) 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

e) par l'utilisation d'un protocole de sécurité supplémentaire (ci-après «3-D Secure») pour les transactions sur Internet

f) par l'enregistrement de la carte dans un porte-monnaie personnel (ci-après le «wallet») pour les solutions de paiement par téléphone portable, 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)

g) 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 sa carte.

S'il le souhaite, le titulaire de carte peut désactiver la fonction de paiement sans contact dans les services en ligne.

7 Protocole de sécurité supplémentaire (3-D Secure) pour les transactions sur Internet

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

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

Si le point d'acceptation propose le protocole 3-D Secure, le titulaire de carte doit effectuer son paiement via cette méthode de paiement. Si le titulaire de carte renonce à utiliser le protocole 3-D 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 3-D Secure que lorsque les détails du paiement indiqués sont corrects.

8 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'enregistrement 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 de 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(e) 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 11 ci-dessous, 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.

9 Devoirs de diligence et de déclaration du titulaire de carte

Dès réception de la carte physique, le titulaire de carte est tenu d'y apposer sa signature dans le champ prévu à cet effet avec un feutre indélébile.
Le titulaire de carte ne doit pas conserver pas 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 portable et du protocole 3-D Secure, en particulier s'agissant de l'appareil mobile utilisé. Le titulaire de carte est tenu d'utiliser les appareils mobiles et les données de sécurité consignées sur ces appareils (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 mo-

biles 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 de carte reçoit une facture mensuelle sur support papier ou sous forme électronique. Le titulaire de la carte principale doit vérifier la facture mensuelle dès qu'il la reçoit. Le titulaire d'une carte supplémentaire doit vérifier l'aperçu des transactions ou les déclarations de transaction dans les services en ligne. Le titulaire de carte doit immédiatement signaler à la Banque par téléphone les utilisations abusives de la carte ou les autres irrégularités qu'il constate sur la facture mensuelle. Une réclamation accompagnée de tous les documents en relation directe avec la ou les transactions objets de la réclamation devra en outre être formulée à la Banque dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture concernée, sans quoi la facture mensuelle sera considérée comme acceptée. Ce délai doit également être respecté si la facture mensuelle est envoyée à un tiers sur ordre du titulaire de carte. Si un formulaire de déclaration de dommage est envoyé au titulaire de carte, ce dernier devra le renvoyer à la Banque, dûment complété et signé, dans les dix jours suivant sa réception. Tous les frais engagés par la Banque du fait de réclamations faites de mauvaise foi ou avec des intentions frauduleuses seront mis à la charge du titulaire de carte.
Un système de recouvrement direct (LSV) refusé, révoqué ou pas appliqué pour une autre raison ne dispense pas le titulaire de carte de son obligation de vérifier la facture mensuelle et, le cas échéant, d'émettre des réclamations.
Le titulaire de carte informe la Banque immédiatement s'il n'a pas reçu de facture mensuelle depuis plus de deux mois bien qu'il ait effectué des transactions.
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, 3-D 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 chiffre 9 sont globalement définies comme des «obligations de diligence» aux fins de leur utilisation dans les présentes conditions générales.

10 Communication des modifications apportées à la demande de carte

Toutes les modifications intervenant dans les données indiquées sur la demande de carte, en particulier les changements relatifs à l'ayant droit économique ou au revenu, doivent être immédiatement communiquées à la Banque.

Cela ne s'applique pas aux modifications de données propres au client (son nom, son adresse, sa nationalité, son statut fiscal, etc.), qui doivent être immédiatement communiquées à la Banque par écrit.

11 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, les titulaires de cartes supplémentaires 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 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, 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 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 de carte est entièrement responsable 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.

12 Taxes et indemnités

La relation contractuelle et l'utilisation de la carte peuvent donner lieu à des taxes, y compris des commissions, des intérêts et des coûts (ci-après collectivement dénommés les «taxes»). 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 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»), des frais de traitement correspondants sont facturées en sus. La conversion de la monnaie étrangère dans la monnaie de la carte s'effectue sur la base d'un cours 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 facturer des frais de traitement.

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 (appelés 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 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 par le passé perçu, de telles indemnités soumises à l'obligation de reddition de compte et de remise visée à l'art 400 du code des obligations suisse ou dans une autre prescription légale ou réglementaire, en acceptant les présentes conditions générales, le titulaire de carte renonce expressément à ce droit de restitution. Des informations détaillées concernant les justifications et le montant de ces indemnités peuvent à tout moment être consultées à 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.

13 Modalités de paiement

Le titulaire de la carte principale s'engage à régler dans les délais fixés toutes les créances découlant de transactions effectuées au moyen de la carte principale et de toutes les cartes supplémentaires, plus les taxes.

La Banque comptabilisera en principe chaque mois les créances sur une facture détaillant les transactions par carte envoyée au titulaire de carte. La facture mensuelle lui sera remise, au choix, sur support papier ou sous forme électronique.

Le titulaire de la carte principale reçoit une facture mensuelle relative à toutes les cartes principales et supplémentaires afin d'assurer son règlement dans les délais prévus. Elle est envoyée une fois par mois ou à un intervalle différent, déterminé par la Banque.

Le titulaire de la carte principale dispose des options suivantes pour régler la facture mensuelle:

a) débit automatique de l'intégralité du montant de la facture par système de recouvrement direct (LSV) sur un compte bancaire indiqué par la Banque dans le délai indiqué sur la facture mensuelle
b) option de paiement par acomptes avec virement manuel d'un versement fractionné via un bulletin de versement (BVR) ou une QR-facture sur la base d'une convention d'option de paiement par acomptes (telle que définie ci-dessous)
c) virement de la totalité du montant de la facture au moyen d'un bulletin de versement (BVR) ou d'une QR-facture / d'un virement bancaire dans le délai indiqué sur la facture mensuelle

Le recours à l'option de paiement par acomptes nécessite la conclusion d'une «Convention relative à l'option de paiement par acomptes pour les cartes de crédit Raiffeisen» distincte entre le titulaire de la carte principale et la Banque (ci-après la «convention d'option de paiement par acomptes»). L'option de paiement par acomptes autorise le titulaire de la carte principale à payer les factures mensuelles résultant de la relation contractuelle par versements fractionnés. La convention d'option de paiement par acomptes correspondante s'applique exclusivement aux sommes facturées résultant de la relation contractuelle sous-jacente. L'option de paiement par acomptes dans le cadre de la limite de crédit convenue à titre individuel n'est accordée qu'après vérification de la capacité de crédit. La capacité de crédit est vérifiée d'après les données communiquées par le titulaire de la carte principale concernant son patrimoine et ses revenus. La résiliation de la relation contractuelle met aussi automatiquement fin à la convention d'option de paiement par acomptes au même moment. A l'inverse, la résiliation de la convention d'option de paiement par acomptes n'a aucune incidence sur la relation contractuelle.

Si le montant de la facture comptabilisé sur la facture mensuelle n'est pas réglé ou intégralement réglé dans le délai indiqué sur la facture mensuelle, ou s'il ne peut pas être débité via le système de recouvrement direct et que le titulaire de carte n'a pas conclu

une convention d'option de paiement par acomptes, le titulaire de carte est automatiquement considéré comme défaillant sans autre avertissement. La Banque est alors autorisée à exiger des intérêts moratoires et le paiement immédiat de l'intégralité du montant dû, ainsi qu'à bloquer la carte (y compris les cartes supplémentaires).
Le titulaire de la carte principale reconnaît que les transferts de fonds sur le compte de carte peuvent être utilisés aux fins du règlement des montants dus au titre des factures mensuelles. Il prend par ailleurs acte que le solde du compte de carte et les avoirs de carte Prepaid peuvent s'élever à CHF/EUR/USD 10'000.- au maximum et que la Banque est à tout moment autorisée à refuser les éventuels montants excédant ce solde et à les restituer au transférant.
Les titulaires de carte ne sont pas en droit de compenser les dettes liées à la relation contractuelle avec leurs prétentions actuelles ou futures envers la Banque.

14 Dispositions supplémentaires pour l'utilisation des cartes Prepaid

Pour les cartes avec un avoir prépayé et/ou rechargeable (ci-après les «cartes Prepaid»), les dispositions suivantes s'appliquent en complément:
La carte Prepaid est assortie d'une limite de dépenses. La limite de dépenses dépend toujours du solde à disposition, à concurrence d'une limite maximale fixée par la Banque. Le montant du solde correspond au montant versé, moins les éventuelles taxes. Le solde diminue au gré de l'utilisation de la carte Prepaid et augmente à nouveau après d'éventuels versements. Le solde ne doit en principe pas dépasser la limite maximale fixée par la Banque. L'utilisation de la carte Prepaid au-delà de la limite de dépenses n'est pas permise. En cas de dépassement de la limite de dépenses, le titulaire de carte s'engage à rembourser immédiatement le montant dû à la Banque ou à le régler en rechargeant la carte Pre-paid. Le solde ne portera pas d'intérêt.
Le titulaire de carte peut à tout moment interroger le solde actuel ainsi que les transactions réalisées en utilisant les services en ligne mis à sa disposition à cet effet ou par téléphone, en appelant la Banque. Il peut également à tout moment interroger le solde actuel de la carte Prepaid sur les services en ligne de la Banque et charger la carte Prepaid.
Le titulaire de carte reçoit en principe chaque mois un aperçu détaillé des transactions précisant le solde actuel. L'aperçu des transactions mensuel peut être obtenu sur support papier ou sous forme électronique, au choix du titulaire de carte.
Le titulaire de carte doit vérifier les aperçus des transactions mensuels dès leur réception et soumettre à la Banque ses éventuelles réclamations sous 30 jours. Les obligations de diligence quant à la vérification de la facture mensuelle et à la communication des abus conformément au chiffre 9 sont également applicables à l'aperçu des transactions.
Le titulaire de carte qui a l'intention de ne plus utiliser la carte Prepaid ou de résilier la relation contractuelle doit demander par écrit à la Banque le remboursement du solde créancier actuel. Le remboursement est effectué exclusivement sur un compte postal ou bancaire du titulaire de carte en Suisse.

15 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 pouvant être demandées à la Banque, et qui s'appliquent en complément des présentes conditions générales. En signant le contrat de base comme fondement de la relation commerciale avec la Banque, ou la demande de carte, ou en utilisant la carte, le titulaire de la carte prend également expressément acte du traitement des données conformément à la «Déclaration de protection des données relative aux cartes» et à la «Déclaration générale de protection des données» et plus généralement des dispositions relatives à la protection des données de la Banque.
Le titulaire de carte autorise la Banque à obtenir toutes les informations nécessaires, notamment, à la vérification des indications faites dans la demande de carte, au traitement de la demande de carte, aux fins de la convention d'option de paiement par acomptes ainsi qu'à l'émission de la carte et à l'exécution de la relation contractuelle, auprès de tiers, en particulier auprès de

la Centrale d'information de crédit (ci-après «ZEK»), des autorités (p. ex. les offices des poursuites et fiscaux, le contrôle des habitants), des agences d'informations économiques, de l'employeur ou d'autres sources d'information appropriées prévues par la loi (centre de renseignements sur le crédit à la consommation, ci-après «IKO») ou de sources d'informations appropriées. En cas de blocage de la carte, de retards de paiement qualifiés ou d'utilisation abusive de la carte et d'autres cas similaires, la Banque est également autorisée à informer la ZEK et, dans les cas prévus par la loi, les autorités compétentes. Dans cette mesure, le titulaire de carte libère ces autorités ainsi que la Banque de leurs obligations en matière de secret bancaire, secret commercial et secret professionnel ainsi que de protection des données.

Le titulaire de carte reconnaît expressément que les données fournies dans sa demande de carte, notamment relatives à ses actifs, ses revenus et son emploi, ainsi que les évaluations légalement prescrites sont déterminantes pour la vérification de sa capacité de crédit par IKO. La Banque traite les données obtenues directement auprès des tiers précités aux fins de cette vérification de la capacité de crédit. Le titulaire de carte prend acte et consent à ce que les données ainsi obtenues puissent contenir des renseignements sur ses habitudes de paiement et sa solvabilité. L'évaluation de la capacité de crédit donnera notamment lieu à l'établissement d'un scoring. Il calculera la probabilité que le titulaire de carte honore ses obligations de paiement conformément au contrat. Le scoring est une procédure mathématique et statistique reconnue et éprouvée. Le titulaire de carte libère la Banque de son devoir de discrétion, notamment du secret bancaire et de 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 dispositions précédentes.

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.

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 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 au terminal 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 3-D 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 seront 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.

17 Collaboration entre la Banque et 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), mais aussi céder les créances envers le titulaire de carte résultant

de la relation contractuelle à des tiers (p. ex. Viseca) (cession globale). 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 crédit, la Banque travaille avec Raiffeisen Suisse société coopérative, et en particulier avec Viseca Payment Services SA (ci-après «Viseca»), sa prestataire de services. Viseca agira vis-à-vis du titulaire de carte sur mandat de la Banque, mais aussi en son nom propre. Une partie de la correspondance écrite adressée au titulaire de carte sera faite au nom de Viseca. Le titulaire de carte aura également un contact direct avec les collaborateurs de Viseca, 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. Le titulaire de carte conclura en outre directement avec Viseca des contrats distincts pour bénéficier de certaines prestations en lien avec la carte, dans la mesure où cela est prévu dans les présentes conditions générales (p. ex. le programme bonus «surprize», le service numérique «one»).

18 Assurances relatives aux cartes

Les cartes peuvent comporter certaines prestations d'assurance. La couverture d'assurance est accordée dans le cadre de contrats collectifs conclus avec des compagnies d'assurances, Viseca agissant alors comme preneur d'assurance. Le traitement des sinistres est effectué par Viseca.
Le titulaire de carte accepte que la Banque transmette à Viseca et à la compagnie d'assurances les données nécessaires au traitement des sinistres ou les saisisse directement sur le portail en ligne de la compagnie d'assurances.
Il est possible de demander à la Banque un aperçu des prestations d'assurance de la carte concernée, les «Conditions générales d'assurance (CGA)» et les compagnies d'assurances participantes ou de consulter ces renseignements à l'adresse www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter.

19 Dispositions supplémentaires relatives à la participation au programme bonus gratuit «surprize»

En signant la demande de carte ou en utilisant la carte, chaque titulaire de carte prend automatiquement part au programme bonus gratuit «surprize» de Viseca (ci-après «surprize»).
Par cette participation, le titulaire de carte accepte que les données nécessaires soient transmises à Viseca. Viseca traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément aux modalités de participation et aux avis de confidentialité.
Le titulaire de carte peut à tout moment mettre un terme à sa participation à surprize en avisant la Banque ou Viseca; les points surprize éventuellement disponibles pourront alors expirer.
Les modalités alors en vigueur peuvent être demandées à Viseca ou à la Banque ou être consultées à l'adresse www.one-digitalservice.ch ou www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter.
Pour consulter l'aperçu actualisé du compte de points de surprize et échanger les points, il est nécessaire d'utiliser le service numérique «one» de Viseca (cf. chiffre 20).

20 Dispositions supplémentaires relatives à l'usage du service numérique «one» de Viseca

Viseca met le service numérique «one» (ci-après «one») à la disposition du titulaire de carte, à titre de prestation spéciale, sous forme d'application ou de portail Web. One permet notamment d'afficher les transactions par carte effectuées, d'accéder à des factures mensuelles dans un format électronique dématérialisé, ainsi que d'autoriser des paiements en ligne avec le protocole de sécurité supplémentaire 3-D Secure (cf. chiffre 7). One est par ailleurs nécessaire pour participer à «surprize» (cf. chiffre 19).
Pour utiliser one, le titulaire de carte doit accepter les conditions d'utilisation de Viseca et s'enregistrer sur one. Chaque titulaire de carte peut demander l'accès à one par une indication dans sa demande de carte ou en avisant ultérieurement la Banque. Le titulaire de carte recevra les données nécessaires à l'enregistrement par courrier après l'émission de carte. L'utilisation de one peut à tout moment être résiliée au moyen d'une notification à la Banque ou à Viseca.

La Banque permet au titulaire de carte d'utiliser one, mais elle n'est pas responsable des services, informations et logiciels fournis par Viseca, pas plus que des pannes, erreurs, problèmes de sécurité, de disponibilité ou de performance connexes. La Banque et Viseca, en sa qualité de fournisseur de one, sont indépendamment et individuellement responsables du traitement des données. Toutes les demandes et réclamations concernant one doivent être directement adressées à Viseca.
En formulant une telle demande, le titulaire de carte accepte que la Banque transmette à Viseca les données nécessaires à cet effet. Viseca traite les données en Suisse et à l'étranger pour ses propres besoins, conformément à sa déclaration de confidentialité.
L'utilisation de one est soumise aux conditions particulières d'utilisation et aux avis de confidentialité de Viseca. Les modalités alors en vigueur peuvent être demandées à Viseca ou à la Banque ou être consultées à l'adresse www.one-digitalservice.ch ou www.raiffeisen.ch/f/downloadcenter.
Les services en ligne de la Banque proposent une partie de ces fonctionnalités à titre d'alternative à one.

21 Modifications des conditions générales

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.

22 Résiliation de la relation contractuelle

Le titulaire de carte est toujours en droit de résilier la relation contractuelle vis-à-vis de la Banque. Cela résilie aussi automatiquement et concomitamment toutes les cartes supplémentaires. Outre le titulaire de la carte principale, les titulaires d'une carte supplémentaire peuvent également résilier celle-ci, sans pour autant résilier la relation contractuelle ni la carte principale. La Banque se réserve le droit de mettre à tout moment fin à la relation contractuelle sans avoir à en indiquer les motifs. En cas de résiliation de l'intégralité de la relation d'affaires entre le titulaire de la carte principale et la Banque, la présente relation contractuelle et toutes les cartes sont réputées résiliées au même moment que la relation d'affaires.
La résiliation de la relation contractuelle rend immédiatement exigibles toutes les créances liées aux cartes. La Banque reste autorisée à facturer au titulaire de carte toutes les charges résultant de la relation contractuelle ou autorisées dans le cadre de celle-ci, même après la résiliation de la relation contractuelle. Après la fin de la relation contractuelle, le titulaire de carte est tenu de rendre les cartes physiques inutilisables et 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.

23 Droit applicable et for compétent

La relation contractuelle en ce qui concerne les cartes entre le titulaire de la carte et la Banque est soumise au droit suisse. Dans la mesure où cela est autorisé par les dispositions légales, le for ordinaire et le lieu d'exécution sont le siège de la Banque. Pour les titulaires de cartes domiciliés à l'étranger, le lieu d'exécution est aussi le for de poursuite. La Banque se réserve le droit de poursuivre en justice le titulaire de carte également auprès du tribunal compétent de son domicile ou de tout autre tribunal compétent.

24 Documents mentionnés

Tous les documents mentionnés dans les présentes conditions générales peuvent être consultés, dans leur version alors 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 1.0 / 05/2022