RAIFFEISEN

Conditions d'utilisation des cartes de compte Raiffeisen

(Les cartes de compte Raiffeisen sont les «cartes de compte Raiffeisen avec NIP» et les «cartes de compte Raiffeisen sans NIP»)

1 Objet et champ d'application

Les présentes conditions d'utilisation des cartes de compte Raiffeisen (ci-après les **«conditions»**) régissent les prestations des cartes de compte Raiffeisen avec NIP (ci-après les **«cartes de compte avec NIP»**) et des cartes de compte Raiffeisen sans NIP (ci-après les **«cartes de compte sans NIP»**, ci-après ensemble les **«cartes»**) émises par la 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 la demande de carte et au plus tard en utilisant la carte, le titulaire de carte[1] accepte les présentes conditions.

2 Etablissement de la relation contractuelle

Après examen de la demande de carte par la Banque, le titulaire du compte, le mandataire du compte ou toute personne désignée par le titulaire du compte (ci-après le **«titulaire de carte»**) reçoit une carte personnelle et incessible ainsi que, pour les cartes avec NIP, un code personnel (ci-après le **«code NIP»**). La carte et le code NIP sont envoyés par courrier, sous pli distinct.
La Banque est en droit de refuser la demande de carte sans avoir à indiquer de motifs.
La relation contractuelle entre la Banque et le titulaire de carte prend effet avec l'acceptation de la demande de carte par la Banque, la conclusion d'un contrat relatif à l'utilisation des cartes de compte, la remise de la carte au titulaire ou, au plus tard, lors de la première utilisation de la carte (ci-après la **«relation contractuelle»**).
Aucune demande de carte n'est nécessaire pour l'émission de cartes de compte sans NIP. La relation contractuelle pour les cartes de compte sans NIP prend effet au moment de la remise des cartes.

3 Emission de la carte

Les cartes sont émises par la Banque sous forme de cartes physiques. Chaque carte demeure la propriété de la Banque.
Pour les cartes, les numéros de carte et de compte sont estampés sur une carte en plastique, et enregistrés dans la puce ainsi que sur la bande magnétique.
La carte de compte sans NIP est valable pour une durée illimitée. La carte de compte avec NIP expire à la fin du mois et de l'année indiqués sur la carte (ci-après la **«date d'expiration»**). Sauf avis contraire du titulaire de carte, une nouvelle carte de compte avec NIP lui est automatiquement délivrée avant la date d'expiration. Le titulaire de la carte doit s'annoncer à la Banque s'il n'a pas reçu la nouvelle carte de compte avec NIP au moins dix jours avant la date d'expiration. En cas de perte de la carte ou de défaut technique, la Banque émet une nouvelle carte physique.
La Banque est autorisée à ne pas renouveler la carte de compte avec NIP si celle-ci n'a pas été utilisée pendant plus de deux ans.
Les cartes de compte sans NIP peuvent également être émises sans indication d'un titulaire explicite.

4 Relation de compte / prestations supplémentaires Conto Service

La carte est toujours rattachée à un compte déterminé auprès de la Banque, libellé au nom du titulaire du compte (ci-après le **«compte de carte»**).
Les cartes de compte avec NIP peuvent être utilisées pour des prestations Conto Service (cf. chiffre 6 ci-après). Dans le cadre des prestations Conto Service, qui ne sont disponibles qu'aux distributeurs automatiques Raiffeisen, il est possible en plus de relier jusqu'à trois comptes supplémentaires à la carte de compte avec NIP et de les utiliser comme alternative au compte de carte. Par la suite, le terme de compte de carte désigne également les autres comptes qui

1 Dans un souci de lisibilité, seule la forme masculine est utilisée dans le présent texte.

y sont associés. Les prestations Conto Service permettent également l'utilisation de la carte pour les autres comptes. Le titulaire du compte peut aviser à tout moment par écrit la Banque de l'activation ou de la suppression d'un compte dans le cadre des prestations Conto Service. En cas de résiliation d'un compte supplémentaire utilisé dans le cadre des prestations Conto Service, celui-ci est automatiquement dissocié de la carte de compte avec NIP.
La Banque est en droit de débiter le compte de carte de tous les montants résultant de l'utilisation de la carte.

5 Utilisation de la carte au guichet de la Banque

Les cartes servent au retrait d'espèces et à l'acquisition d'autres prestations aux guichets de la Banque, après autorisation correspondante selon une méthode définie par la Banque.

6 Utilisation de la carte de compte avec NIP aux distributeurs automatiques Raiffeisen (prestations Conto Service)

La carte de compte avec NIP peut être utilisée aux distributeurs automatiques Raiffeisen pour les fonctions suivantes:

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

Le titulaire de carte ne verse que des billets et des pièces en parfait état dans les distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet. Afin d'éviter tout dommage, les corps étrangers doivent être ôtés des billets et des pièces avant le versement.
Le titulaire du compte répond de toutes les obligations découlant de l'utilisation des cartes. Lorsqu'une carte est délivrée au profit d'un mandataire 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 des engagements résultant de l'utilisation de ces cartes ne sont pas pris en charge par le titulaire du compte, la Banque peut les réclamer à ces titulaires de carte.

7 Utilisation de la carte de compte sans NIP aux distributeurs automatiques Raiffeisen

La carte de compte sans NIP peut être utilisée exclusivement pour des versements en espèces aux distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet. Le montant reconnu par le distributeur automatique et confirmé au distributeur par la personne qui effectue le versement est crédité sur le compte de carte.
Le titulaire de carte ne verse que des billets et des pièces en parfait état dans les distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet. Afin d'éviter tout dommage, les corps étrangers doivent être ôtés des billets et des pièces avant le versement.

8 Autorisation de transactions par carte

Les transactions par carte de compte avec NIP peuvent être autorisées par la saisie du code NIP ou par une autre méthode définie par la Banque. En autorisant la transaction par carte, le titulaire de carte reconnaît la créance de la Banque. Il donne en même temps à la Banque l'ordre formel et irrévocable de débiter les montants du compte correspondant.

9 Justificatif de transaction / consultation d'informations

Lors de retraits d'espèces et de versements à la plupart des distributeurs automatiques Raiffeisen, le titulaire de carte reçoit, à sa demande, un justificatif de transaction. Celui-ci sert d'avis de débit ou de crédit.
La Banque décline toute responsabilité quant à l'exactitude et à l'exhaustivité des informations et communications 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 / restriction à l'utilisation

La Banque fixe pour chaque carte de compte avec NIP une limite journalière et mensuelle (ci-après la

«limite de carte») dans laquelle les transactions aux distributeurs automatiques Raiffeisen sont possibles dans le cadre de l'avoir en compte disponible. Le titulaire de carte ne peut utiliser sa carte que dans le cadre de la limite convenue.
Les limites de carte sont communiquées au titulaire de carte et peuvent être consultées à tout moment via les services en ligne de la Banque. La Banque peut modifier les limites de carte à tout moment.
Les limites de retrait des comptes concernés et un éventuel blocage de compte sont également déterminants pour l'utilisation de la carte. La Banque est en tout temps autorisée à valider des transactions, même si le compte ne présente pas d'avoirs disponibles, ce qui peut entraîner la facturation d'intérêts débiteurs.
Les cartes de compte sans NIP ne sont soumises à aucune limite.

11 Blocage des cartes

Le titulaire du compte ou de la carte peut à tout moment (7 jours sur 7 et 24 h sur 24) bloquer lui-même la carte de compte depuis les services en ligne de la Banque ou demander le blocage au service 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 n'est 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 la capacité d'agir 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 Obligations de diligence et de déclaration du titulaire de carte

La carte doit être soigneusement conservée et protégée contre l'accès par des personnes non autorisées.
Le titulaire de carte conserve séparément la carte de compte avec NIP et son code NIP. Le code NIP ne doit en aucun cas être rendu accessible 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 en tout temps aux distributeurs automatiques Raiffeisen prévus à cet effet en Suisse.
Le titulaire de carte doit veiller à ne pas être observé lorsqu'il saisit son code NIP. S'il existe des raisons de penser que des tiers ont pu prendre connaissance du code NIP, le titulaire de carte doit immédiatement modifier le code NIP, bloquer la carte ou demander son blocage.
En cas de perte, de vol ou de signes d'une utilisation abusive de la carte, le titulaire de carte doit immédiatement en informer par téléphone le service désigné par la Banque et bloquer ou faire bloquer la carte sans délai.
En cas de sinistre, 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 bouclé tous les mois, le titulaire du compte vérifie les mouvements du compte à intervalles réguliers, mais au moins une fois par trimestre. Les éventuelles erreurs, notamment les débits liés à une utilisation abusive de la carte, doivent être signalées à la Banque sans délai, mais au plus tard 45 jours après le relevé de compte mensuel, faute de quoi le relevé de compte est réputé approuvé.
Si la Banque l'exige, une réclamation écrite, accompagnée de tous les documents qui sont en lien direct avec la ou les transactions faisant l'objet d'une réclamation, doit en outre lui être remise sans délai. Si un formulaire de réclamation est envoyé au titulaire de carte, ce dernier doit le renvoyer à la

Banque dûment rempli et signé dans un délai de 10 jours à compter de sa réception. Tous les frais engagés par la Banque du fait de réclamations faites de mauvaise foi ou avec des intentions frauduleuses par le titulaire de carte seront mis à la charge de ce dernier.
Le titulaire de carte informe immédiatement la Banque par téléphone s'il constate des irrégularités, notamment en lien avec l'autorisation des transactions effectuées par carte avec le code NIP, les services en ligne, la communication avec la Banque par des moyens de communication électroniques (p. ex. téléphone, e-mail, SMS, push-service, Internet, etc.).
Toutes les obligations énoncées dans le présent chiffre 12 sont définies dans leur ensemble comme des **«obligations de diligence»** aux fins de leur utilisation dans les présentes conditions.

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 falsifications ou de contrefaçons de la carte ou d'un vol de données par un tiers qui ne lui est pas proche.
Sont notamment considérés comme des **«tiers proches»** le conjoint ou le partenaire enregistré du titulaire de carte, les membres de sa parenté directe (en particulier ses enfants et ses parents), ses mandataires 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 résultant de transactions autorisées par le titulaire de carte ou un tiers proche selon l'une des méthodes énumérées au chiffre 8
- les dommages pris en charge par une assurance
- les éventuels dommages indirects et consécutifs

La Banque décline toute responsabilité si la carte ne peut pas être utilisée pour effectuer un retrait d'espèces, un versement en espèces ou une autre prestation à un distributeur automatique Raiffeisen suite à un défaut technique ou pour d'autres raisons. La Banque s'efforce de fournir les prestations proposées dans le cadre de la relation contractuelle sans incident ni interruption. Elle ne saurait toutefois garantir la possibilité d'utiliser la carte et l'accès aux éventuelles autres prestations mentionnées à tout moment et sans interruption. La Banque décline toute responsabilité si l'utilisation de la carte à un distributeur automatique ou à un terminal de paiement est impossible ou si la carte est endommagée ou rendue inutilisable par un distributeur automatique.
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 résultant de l'utilisation de la carte après la fin de la relation contractuelle ou après une demande de restitution de la carte ou sa restitution spontanée. Le titulaire du compte et le titulaire de carte sont entièrement responsables envers la Banque des dommages qui en résultent. Toute utilisation illicite de la carte peut faire l'objet de poursuites civiles et/ou pénales.
En cas de prise en charge du dommage 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 annuelle récurrente pour l'émission et l'utilisation d'une carte. Elle est en outre en droit de prélever des taxes appropriées pour le traitement des transactions et d'autres prestations. Ces taxes sont mentionnées dans le tarif des services de la Banque en vigueur, qui peut être obtenu auprès de la Banque ou consulté sur son site Internet. A cela s'ajoutent les coûts exceptionnels occasionnés 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.
En cas de transactions effectuées dans une monnaie autre que celle de la carte, la conversion de la monnaie étrangère dans la monnaie de la carte s'effectue sur la base d'un taux de carte défini par la Banque.

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.
En ce qui concerne la levée des obligations de garder le secret, le titulaire de la carte prend notamment acte du fait que le droit suisse et étranger, des obligations contractuelles ou d'autres usages peuvent exiger la divulgation aux autorités de données protégées ou autres du titulaire de carte.

16 Communication, sécurité des voies de communication électronique

Si le titulaire de carte contacte la Banque par e-mail ou par téléphone, s'il lui communique son adresse e-mail ou son numéro de téléphone, s'il utilise d'autres moyens de communication électroniques ou s'il les active dans les services en ligne, il autorise la Banque à communiquer avec lui en utilisant les moyens de communication électroniques correspondants (p. ex. téléphone, e-mail, SMS, 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.
En particulier lors de l'utilisation de moyens de communication électroniques, le titulaire de carte prend acte du fait qu'en raison de la configuration ouverte d'Internet ou d'éventuelles autres voies de communication, il existe un risque, malgré toutes les mesures de sécurité prises par la Banque, que des tiers aient un accès non autorisé 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 de l'information. Lors de l'utilisation de moyens de communication électroniques, des données peuvent en outre être transmises à des Etats tiers (dans le monde entier) qui n'offrent 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 pouvant résulter 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. A l'étranger, les données ne sont pas soumises à la protection offerte par le droit suisse et une autorité étrangère, comme un tribunal, ou d'autres tiers peuvent en ordonner la publication ou y accéder en vertu du droit étranger. Il faut en outre tenir compte du fait que le pays étranger peut ne pas disposer d'une

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.

18 Modifications des conditions

La Banque se réserve expressément le droit de modifier en tout temps les présentes conditions générales ainsi que les autres conditions, en particulier les taxes et les prestations spécifiques des cartes. Ces modifications sont 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, mais au plus tard 30 jours après la mise à disposition physique ou électronique des nouvelles conditions, à défaut d'avis contraire du titulaire de carte.

19 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, les transactions sont traitées sur la base des conditions (alors en vigueur) de la relation contractuelle.
En cas de résiliation de l'intégralité de la relation d'affaires ou du compte de carte, toutes les relations contractuelles liées aux cartes sont réputées simultanément résiliées.
Après la fin de la relation contractuelle, les cartes expirées, définitivement bloquées ou résiliées doivent être rendues inutilisables et ne doivent plus être utilisées.
La taxe annuelle est payable d'avance. Toute taxe annuelle échue ou déjà payée reste due même en cas de résiliation et n'est pas remboursée au titulaire de carte.

20 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 for ordinaire et le lieu d'exécution sont au siège de la Banque. Pour les titulaires de carte domiciliés à l'étranger, le lieu d'exécution est aussi 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.

21 Documents mentionnés

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

Version 1.0 – novembre 2023