

1. Objet et champ d'application

1.1 Les dispositions suivantes règlent les services bancaires en ligne de la bank zweiplus sa (ci-après «services bancaires en ligne»).

1.2 Le terme «services bancaires en ligne» englobe aussi bien l'accès par l'application standard pour les micro-ordinateurs, ordinateurs portables et tablettes que par la version optimisée pour les terminaux mobiles comme les téléphones mobiles.

1.3 Elles s'appliquent au client de la bank zweiplus sa (ci-après «banque») ayant conclu avec celle-ci une convention de services bancaires en ligne (ci-après «clients») ainsi qu'aux personnes mandatées par le client, par procuration pour les services bancaires en ligne, afin d'utiliser les services bancaires en ligne (ci-après «mandataire»).

1.4 Le client et le mandataire sont appelés ci-dessous conjointement «utilisateur».

1.5 Les dispositions s'appliquent de manière analogue aux partenaires de la banque ayant conclu avec celle-ci, en vue de l'encadrement des clients, une convention de services bancaires en ligne. Les partenaires et leurs collaborateurs sont également considérés comme des «utilisateurs».

2. Offre de services

2.1 L'utilisateur peut exécuter des opérations bancaires par services bancaires en ligne dans le cadre proposé par la banque.

2.2 L'utilisateur prend acte du fait qu'il peut arriver que l'offre de services ne soit pas entièrement à sa disposition. L'offre de services concrète dépend du groupe de clients, de la catégorie de produit et/ou de la convention individuelle avec la banque.

2.3 Dans le cadre de l'offre de services concrète, le client et le mandataire disposent des mêmes habilitations.

2.4 L'utilisateur prend acte du fait qu'en ce qui concerne l'ensemble des services utilisés via les services bancaires en ligne, il n'y a pas de conseil de la part de la banque.

3. Accès aux services bancaires en ligne

3.1 L'accès technique aux services bancaires en ligne se fait via Internet au moyen d'un terminal (y compris les terminaux mobiles comme p. ex. téléphone mobile ou tablette), par l'intermédiaire du prestataire de services Internet (le cas échéant en utilisant également un réseau de téléphonie mobile) et du logiciel de navigation de l'utilisateur. A accès quiconque s'est légitimé en entrant les paramètres de légitimation suivants (autolégitimation):

- Numéro d'identification d'utilisateur (User-ID)
- Mot de passe (mot de passe initial)
- Code d'accès SMS sur numéro mobile personnel (en cas de login par SMS) ou code NIP ActivCard ainsi que numéro d'ActivCard

3.2 Quiconque se légitime selon le point 3.1. (autolégitimation) est réputé vis-à-vis de la banque comme autorisé à utiliser les services bancaires en ligne. La banque peut donc lui faire effectuer des consultations de l'ensemble des comptes/dépôts ou lui en faire disposer, et recevoir de lui des ordres ainsi que des communications via la boîte aux lettres des services bancaires en ligne (voir ch. 7), et ce sans autre vérification de son habilitation et quel que soit le rapport juridique interne entre le client ou le mandataire et lui-même ainsi que nonobstant d'autres règlements de représentation, inscriptions au Registre du commerce, publications ou règlements sur les documents de signature de la banque.

3.3 Le client reconnaît sans réserve toutes les transactions comptabilisées sur ses comptes/dépôts choisis dans la convention de services bancaires en ligne dès lors qu'elles ont été réalisées en relation avec les paramètres de légitimation. De même, l'ensemble des instructions, ordres et message reçus par la banque via les services bancaires en ligne sont considérés comme rédigés et autorisés par l'utilisateur.

3.4 La banque a toutefois le droit, afin de protéger le client, de refuser, en tout temps et sans indication de motifs, l'échange de renseignements, la réception de messages et d'instructions ainsi que l'exécution d'ordres et d'insister pour que l'utilisateur se légitime sous une autre forme (p. ex. par écrit ou en se présentant personnellement).

4. Ordres en général

4.1 Un ordre passé par les services bancaires en ligne n'est pas forcément exécuté 24 heures sur 24. Le traitement dépend du parfait fonctionnement, sur le plan technique, des services bancaires en ligne, des jours d'ouverture/heures d'ouverture de la banque ou le cas échéant d'autres services de traitement ainsi que, dans le cas d'ordres boursiers, des jours de cotation à

la Bourse et des horaires de négociation de la place financière correspondante.

4.2 La banque est en droit de rejeter ou d'annuler les ordres de l'utilisateur pour autant qu'il n'y ait pas de couverture suffisante sur les comptes correspondants.

5. Ordres de paiement

5.1 Le client prend acte du fait que la radiation d'un ordre de paiement n'est possible que de manière limitée.

5.2 La banque est autorisée à appliquer la signature de transactions (ci-après «mTAN») pour l'autorisation d'ordres de paiement comme élément de sécurité supplémentaire. Dans le cadre de la procédure d'autorisation, l'utilisateur est informé de manière interactive, par SMS, du contenu d'un ordre de paiement puis invité à confirmer l'exécution de celui-ci à l'aide d'un code de confirmation qui lui est transmis (valable pour login par SMS). En cas d'utilisation de l'application optimisée pour les terminaux mobiles (p. ex. par l'intermédiaire d'un smartphone), l'utilisateur peut être prié, pour des raisons de sécurité, de valider les ordres de paiement en utilisant, à titre supplémentaire, l'application de services bancaires en ligne standard (éventuellement sur un autre terminal). L'utilisateur prend acte du fait que dans ce cas, les ordres de paiement ne peuvent être exécutés que suite à la validation via l'application non mobile. La banque peut autoriser l'utilisateur à procéder à des changements au niveau de tout ou partie des règles d'application du mTAN. Pour les dommages en rapport avec des changements de règles de l'utilisateur, la responsabilité incombe totalement au client. Les utilisateurs se servant de l'ActivCard comme paramètre de légitimation ne disposent pas de la fonction de signature de transactions.

6. Ordres de bourse

6.1 L'utilisateur prend acte du fait que la banque ne donne des conseils sur les ordres de bourse traités par e-banking que si cela a été convenu par écrit avec le client.

6.2 L'utilisateur confirme qu'il a pris connaissance des risques relatifs aux ordres de bourse qu'il souhaite passer via e-banking. La banque ne vérifiera si le client est prêt et apte à supporter les éventuelles pertes résultant de tels ordres uniquement si elle est contractuellement obligée de la faire. Le client dégage la banque de toute responsabilité concernant tout préjudice résultant de cette situation ou des ordres de bourse.

6.3 Si l'utilisateur passe des ordres boursiers, il se soumet à l'application des normes pertinentes (lois boursières, ordonnances boursières, règlements, usages, etc.) et s'engage à observer ces normes. La banque est en droit de rejeter ou d'annuler des ordres boursiers dès lors qu'ils ne sont pas en conformité avec les normes applicables.

7. Ordres de clients et messages via la boîte aux lettres des services bancaires en ligne

7.1 Au point de navigation «Messages», une boîte aux lettres permettant de recevoir des messages de la banque et d'en adresser à celle-ci est mise à la disposition de chaque utilisateur au sein des services bancaires en ligne.

7.2 Les messages ou demandes adressés à la banque ne font pas l'objet d'un traitement prioritaire. Ils sont consultés, trouvent réponse ou sont traités dans le cadre des opérations courantes habituelles et pendant les heures de bureaux les jours ouvrables. La boîte aux lettres des services bancaires en ligne ne convient donc pas aux messages ou ordres urgents ou assortis de délais (comme p. ex. ordres de paiement ou boursiers urgents, révocations d'ordres, verrouillage de cartes de crédit, etc.).

7.3 La possibilité pour des mandataires de passer des ordres via la boîte aux lettres des services bancaires en ligne se base sur les habilitations pour les services bancaires en ligne ainsi que les procurations établies pour la relation de compte/dépôt.

7.4 S'il existe une fonctionnalité de compte/dépôt spécialement conçue prévoyant des dispositions divergentes pour la passation de messages et d'ordres (p. ex. compte/dépôt private label), celles-ci ont préséance sur les dispositions du présent point 7.

8. Messages de la banque via la boîte aux lettres des services bancaires en ligne

8.1 Les messages sont considérés comme reçus dès lors qu'ils peuvent être consultés dans la boîte aux lettres. L'utilisateur est responsable de la consultation en temps voulu des messages qui lui sont adressés. L'utilisateur peut demander à être informé de l'arrivée de nouveaux messages par e-mail ou SMS.

Cette information est transmise sous forme non codée via des réseaux publics et n'offre donc aucune protection de la confidentialité. La banque ne peut garantir que ces avis parviendront à l'utilisateur, et ce en temps voulu.

8.2 La banque est autorisée, sans préavis, à supprimer de la boîte aux lettres des services bancaires en ligne de l'utilisateur les messages remontant à plus de 12 mois ou à supprimer des messages dès lors que l'espace disque maximal par utilisateur est dépassé. Ils sont supprimés, sans tenir compte des délais mentionnés ci-dessus, lors de la clôture de la relation de compte et/ou de dépôt sur laquelle portent les messages, ou lors de l'abrogation de la convention relative aux services bancaires en ligne.

Si de tels accords contiennent les prestations financières fournies au client, celui-ci a le droit de recevoir une copie de ces informations sur demande, même après la suppression. Pour les autres messages, il est de la responsabilité de l'utilisateur de récupérer et de sauvegarder les messages au préalable si nécessaire. La banque décline toute responsabilité pour les dommages causés par la suppression de ces messages.

9. Notification électronique de justificatifs bancaires

9.1 La banque est en droit de fournir au client, exclusivement ou en plus de l'envoi postal régulier, des justificatifs bancaires par la voie électronique. La banque communique au client, de manière appropriée, sous quelle forme il recevra les justificatifs bancaires. Le client prend acte du fait que des mandataires peuvent accéder aux justificatifs bancaires électroniques.

9.2 Notification: la notification électronique de justificatifs bancaires est effectuée dans la boîte aux lettres de services bancaires en ligne de l'utilisateur. Les justificatifs bancaires sont considérés comme notifiés au client, indépendamment d'un envoi supplémentaire ultérieur éventuel par courrier, au moment où ils peuvent être consultés dans la boîte aux lettres des services bancaires en ligne. Il en va de même lorsque le client n'a pas connaissance des justificatifs bancaires notifiés par la voie électronique (p. ex. parce qu'il ne possède pas lui-même d'accès aux services bancaires en ligne) ou lorsque l'utilisateur ne consulte pas ou ne peut pas consulter les justificatifs bancaires mis à disposition par la voie électronique. Une fois la notification ainsi effectuée, les délais de réclamation commencent à courir.

9.3 Les justificatifs bancaires que le client recevait jusqu'à présent en format papier lui sont mis à disposition par la voie électronique, au moyen des services bancaires en ligne. Les justificatifs bancaires mis à disposition par les services bancaires en ligne remplacent donc les justificatifs bancaires créés en format papier. Dans la mesure où, dans les conditions générales, les conditions d'affaires relatives aux opérations de paiement et aux transactions sur instruments financiers et le règlement de dépôt de la banque, il est question d'extraits ou d'informations, les justificatifs bancaires mis à disposition via les services bancaires en ligne les remplacent. Le client reconnaît expressément que la banque satisfait pleinement, par la notification électronique des justificatifs bancaires, à ses obligations de renseigner et de rendre compte.

9.4 La banque décline toute responsabilité quant aux dommages résultant du fait qu'il n'y a pas eu accès suffisamment tôt aux justificatifs mis à disposition par la voie électronique. Ceci vaut particulièrement également pour l'avis de débits par recouvrement direct avec droit de contestation.

9.5 Les justificatifs bancaires sont disponibles, au sein des services bancaires en ligne, pendant au moins 12 mois afin d'être récupérés. Par la suite, ou dans le cas où un espace mémoire maximal par utilisateur est dépassé, ils sont effacés. Ils sont supprimés, sans tenir compte des délais mentionnés ci-dessus, lors de la clôture de la relation de compte et/ou de dépôt sur laquelle porte la notification électronique des justificatifs bancaires, ou lors de l'abrogation de la convention relative aux services bancaires en ligne. Il incombe à l'utilisateur de consulter et de sauvegarder préalablement les justificatifs bancaires en cas de besoin. Après la suppression, le client a le droit de recevoir une copie de ces informations de la banque sur demande.

9.6 La banque ne peut apporter de garantie que les justificatifs bancaires consultés par la voie électronique puis imprimés satisfont aux exigences de preuve lors des procédures judiciaires ou autres procédures administratives (p. ex. procédure d'imposition fiscale). La banque établit des justificatifs bancaires en format papier à la demande et aux frais du client.

9.7 La banque est en droit d'expédier les justificatifs bancaires prévus pour une notification exclusivement électronique

seulement ou également en format papier par courrier, et ce sans indication de motifs. La banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient d'un tel envoi postal.

9.8 La notification électronique de justificatifs bancaires (exclusivement ou en parallèle à l'envoi postal régulier) peut être révoquée par écrit par le client et par la banque en tout temps et sans indication de motifs. La révocation vaut également pour la notification à tous les mandataires. Lors de la révocation de la notification électronique exclusive, les justificatifs bancaires sont envoyés au client, sauf instruction contraire, dès la révocation, à sa dernière adresse de correspondance communiquée à la banque. Les impôts et frais sont à la charge du client.

9.9 Avec l'envoi électronique exclusif, pour les justificatifs bancaires concernés, les instructions d'envoi ou de garde existantes ne sont pas appliquées. En donnant des instructions d'envoi ou de garde, le client déclare consentir à ce que la notification de justificatifs bancaires ne s'effectue plus exclusivement par la voie électronique.

10. Devoirs de diligence de l'utilisateur

10.1 L'utilisateur est tenu de protéger les paramètres de légitimation contre toute utilisation abusive par des personnes non autorisées. Il conserve les paramètres de légitimation séparément les uns des autres et ne doit en aucun cas les transmettre ou les divulguer à d'autres personnes. Un enregistrement ou une sauvegarde électronique non protégée des paramètres de légitimation sont interdits.

10.2 L'utilisateur est tenu de modifier le mot de passe initial affecté par la banque ainsi que le code NIP de l'ActivCard immédiatement après réception et première utilisation et, plus tard, de modifier régulièrement son mot de passe ainsi que le code NIP personnel de l'ActivCard. Pour des raisons de sécurité, choisir des mots de passe resp. codes NIP qui ne sont pas faciles à déterminer (p. ex. ne pas choisir de dates de naissance ou de numéros de téléphone de personnes de l'environnement de l'utilisateur).

10.3 L'utilisateur avise la banque sans délai de la perte du téléphone mobile ou de l'ActivCard utilisée pour le login par SMS.

10.4 En cas de craintes que des tiers non habilités aient pris connaissance d'un paramètre de légitimation, la banque doit être informée sans délai et l'accès aux services bancaires en ligne verrouillé (voir chiffre 11).

10.5 L'utilisateur prend les mesures nécessaires afin que des personnes non autorisées ne puissent procéder à des manipulations au niveau du terminal ou des programmes correspondants. Il doit minimiser, par la mise en œuvre de mesures de protection adéquates (notamment par des programmes anti-virus tenus à jour, un firewall fiable, un niveau de sécurité élevé du navigateur Internet, le vidage du cache et de l'historique), les risques de sécurité qui découlent de l'utilisation d'Internet. Il incombe à l'utilisateur de s'informer avec précision au sujet des consignes de sécurité requises.

10.6 L'utilisateur doit vérifier l'exhaustivité et la correction de toutes les données qu'il entre ainsi que la confirmation du système de services bancaires en ligne. La responsabilité quant aux données envoyées par l'utilisateur continue, jusqu'à la confirmation du système de services bancaires en ligne de la banque, à incomber à l'utilisateur.

11. Verrouillage

11.1 Par l'utilisateur: l'utilisateur peut exiger le verrouillage de son accès aux services bancaires en ligne pendant les heures d'ouverture de la banque. Le verrouillage doit être confirmé par écrit sans délai par l'utilisateur. L'utilisateur peut également verrouiller lui-même son accès à l'intérieur des services bancaires en ligne. Les verrouillages peuvent être abrogés par demande écrite de l'utilisateur.

11.2 Par la banque: la banque est habilitée à verrouiller l'accès aux services bancaires en ligne; ce verrouillage peut intervenir à tout moment, sans indication de motifs et sans résiliation préalable lorsque, de l'avis de la banque, il apparaît comme indiqué pour des motifs objectivement fondés. La banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient d'un tel verrouillage.

12. Etendue de la responsabilité de la banque

12.1 La banque décline toute responsabilité pour les dommages résultant d'ordres non exécutés ou non exécutés dans les délais impartis pour autant qu'elle ait appliqué le soin habituel dans les affaires. Sa responsabilité est seulement engagée en cas de faute grave.

12.2 La responsabilité de la banque est seulement engagée en cas de faute grave pour les conséquences de perturbations et d'interruptions de son exploitation des services bancaires en ligne (occasionnées p. ex. par des interventions illicites dans le système bancaire).

12.3 Lors de la constatation de risques affectant la sécurité ou dans le cadre de travaux de maintenance, la banque se réserve à tout moment le droit d'interrompre les services bancaires en ligne et ce jusqu'à la suppression des risques précités. La banque n'assume aucune responsabilité pour les dommages qui résulteraient éventuellement de cette interruption.

12.4 La banque décline toute responsabilité pour les dommages découlant de l'utilisation d'Internet ou du réseau de téléphonie mobile. En particulier, sa responsabilité n'est pas engagée pour les dommages occasionnés à l'utilisateur suite à des erreurs de transmission, des défauts techniques, des perturbations, des interventions illicites dans des dispositifs du réseau, d'encombrement du réseau, d'obstruction intentionnelle des accès électroniques par des tiers, des perturbations d'Internet, des interruptions ou d'autres insuffisances émanant des exploitants de réseaux.

12.5 Par ailleurs, la banque exclut expressément toute responsabilité pour les logiciels qu'elle aurait éventuellement livrés ainsi que pour les conséquences qui en découleraient à l'occasion du transport et pendant le transport des logiciels via le réseau (p. ex. Internet).

12.6 La banque n'assume aucune responsabilité pour le terminal de l'utilisateur, l'accès technique aux services bancaires en ligne ainsi que pour les logiciels nécessaires à cet effet.

12.7 Le client supporte l'ensemble des risques résultant de la divulgation resp. de l'utilisation (y compris abusive ou erronée) des paramètres de légitimation. Toute responsabilité de la banque à cet égard est exclue.

12.8 La responsabilité de la banque n'est pas engagée pour les dommages occasionnés à l'utilisateur du fait du non-accomplissement de ses obligations contractuelles vis-à-vis de tiers, ainsi que pour les dommages directs et indirects et dommages consécutifs, comme manque à gagner ou recours de tiers.

12.9 La banque n'apporte aucune garantie quant à l'exactitude et l'exhaustivité des données des services bancaires en ligne qu'elle transmet. En particulier, les indications au sujet des comptes et dépôts (soldes, relevés, transactions, etc.) ainsi que les informations accessibles à titre général comme les cours boursiers et cours des devises sont considérées comme n'engageant pas la banque. Les données des services électroniques ne constituent pas une offre ferme, à moins qu'elles ne soient expressément repérées comme telle.

12.10 En cas de faute légère, la responsabilité de la banque n'est pas engagée pour les dommages causés par ses auxiliaires dans l'exécution de leur travail.

12.11 La banque est en droit de faire appel à des spécialistes afin d'optimiser l'offre de services bancaires en ligne. Dans ce contexte, elle ne répond que sur la base de la diligence requise lors du choix et de l'instruction de tels spécialistes.

13. Dispositions relatives à la procuration

13.1 La procuration pour les services bancaires en ligne est dans tous les cas valable jusqu'à sa révocation expresse.

13.2 La procuration pour les services bancaires en ligne ne s'éteint pas, nonobstant des inscriptions au Registre du commerce et publications contraires, au moment du décès, de la déclaration d'absence, de la perte de la capacité d'agir ou de la faillite du mandant. Après le décès du mandant, le mandataire doit préserver les intérêts des héritiers du mandant, solliciter leurs instructions et leur rendre des comptes. En cas de décès du mandant, la banque se réserve le droit de faire dépendre les actes juridiques du mandataire de l'apport de documents successoraux et/ou de déclarations de consentement écrites des héritiers du mandant.

13.3 La procuration peut être révoquée en tout temps par le mandant, ses représentants ou ses héritiers, et la révocation doit être adressée à la banque. La révocation doit être confirmée par écrit.

La révocation d'une procuration n'entraîne pas automatiquement l'abrogation de sa procuration pour les services bancaires en ligne; il faut pour cela une révocation expresse. De même, une révocation de la procuration pour les services bancaires en ligne n'entraîne pas automatiquement la révocation de la procuration habituelle. La banque se réserve cependant le droit de faire dépendre une procuration pour les services bancaires en ligne de l'existence d'une procuration.

14. Mentions de sécurité et des risques relatives à la transmission de données par Internet

14.1 Les services bancaires en ligne sont proposés via Internet et les réseaux de télécommunications. Les données sont donc transportées via un réseau ouvert et accessible à tous. En dépit de l'utilisation de technologies de sécurité ultramodernes, une sécurité absolue ne peut être garantie, aussi bien au niveau de la banque qu'au niveau de l'utilisateur. La banque est libre d'introduire d'autres systèmes de sécurité resp. paramètres de légitimation pour l'utilisation des services bancaires en ligne.

14.2 Secret bancaire/protection des données: le secret bancaire suisse se rapporte uniquement aux données situées en Suisse. La transmission de données via Internet s'effectue au-delà des frontières, de manière régulière et non contrôlée. Ceci peut également s'appliquer à un transfert de données dont l'expéditeur et le destinataire se trouvent en Suisse. Les données individuelles sont certes transmises sous forme codée, mais l'expéditeur et le destinataire demeurent identifiables, et des informations peuvent être lues par des tiers. Il est donc possible à un tiers d'en déduire l'existence d'une relation bancaire. La protection du secret bancaire et la protection des données ne peuvent donc être garanties.

14.3 La mise au point de caractéristiques de la fréquentation de l'utilisateur par l'exploitant du réseau ne peut être exclue, c'est-à-dire que celui-ci a la possibilité de constater quand l'utilisateur a été en contact avec qui.

15. Mentions importantes relatives aux SMS

15.1 L'utilisateur prend acte du fait que la transmissions de SMS est non codée, non contrôlée et le cas échéant transfrontalière. Les messages peuvent être interceptés, lus et modifiés. L'utilisateur confirme qu'il souhaite expressément la notification de SMS.

15.2 La banque ne peut garantir que les informations et avis qu'elle transmet par SMS parviendront à l'utilisateur, et ce en temps voulu.

15.3 La banque n'a aucune influence sur d'éventuels coûts facturés à l'utilisateur par l'opérateur de téléphonie mobile. La banque décline toute responsabilité quant à ces frais.

15.4 La banque ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des dommages résultant de l'utilisation de SMS.

16. Collecte de données et traitement des données

16.1 Lors de l'utilisation des services bancaires en ligne, des cookies sont temporairement enregistrés ou consultés sur un terminal de l'utilisateur. Ils permettent à la banque de mettre à la disposition de l'utilisateur des raccourcis de navigation qui lui seront très utiles. Les cookies utilisés par la banque ne contiennent qu'un minimum d'informations. Une modification des paramètres du navigateur Internet permet à l'utilisateur d'éviter que des cookies ne soient installés sur son terminal. En fonction des paramètres du navigateur sélectionnés, il peut arriver que les cookies bloqués réduisent la fonctionnalité des services bancaires en ligne ou en empêchent l'accès. La banque décline toute responsabilité en lien avec de telles limitations.

16.2 L'utilisateur consent à ce que la banque exploite ses données à ses propres fins de marketing.

17. Ordre juridique étranger

L'utilisation des services bancaires en ligne depuis l'étranger entraîne, suivant les circonstances, une violation du droit étranger. Il appartient à l'utilisateur de se renseigner à ce propos. La banque exclut toute responsabilité à cet égard.

18. Modifications du contrat

La banque se réserve à tout moment la possibilité de modifier les présentes dispositions ainsi que l'offre de ses services bancaires en ligne et de la structure de frais. Une telle modification sera communiquée à l'utilisateur de manière appropriée et sera réputée acceptée par l'utilisateur au plus tard lors de l'utilisation suivante des services bancaires en ligne.

19. Résiliation

La convention de services bancaires en ligne peut être résiliée en tout temps, par écrit, par le client.